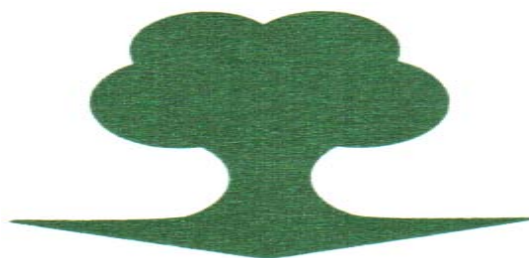


**MANUALE DELLA QUALITA'  
VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**

**CAPITOLO N° 0**

**EDIZIONE N° 1**

**INTRODUZIONE**



**INDICE**

<b>0.</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA S.n.c. VIVAI DELLA MOLINELLA</b>
<b>1</b>	
<b>0.2</b>	<b>NUMERO DI EDIZIONE, DATA DI EMISSIONE E TITOLO DEI CAPITOLI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>
<b>0.3</b>	<b>ELENCO DELLE PROCEDURE</b>
<b>0.4</b>	<b>MODIFICHE</b>

<b>REDATTO DA</b>	<b>MICCICHE' MAURIZIO</b>
<b>CONTROLLATO ED APPROVATO DA</b>	<b>MICCICHE' VINCENZA</b>

**MANUALE DELLA QUALITA'  
VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.****CAPITOLO N°0****EDIZIONE N°1****INTRODUZIONE****0.1 PRESENTAZIONE DELLA S.n.c. VIVAI DELLA MOLINELLA**

La Società a nome collettivo Vivai della Molinella , con sede Legale e Amministrativa in Zona Artigianale 67015 Montereale (AQ), è una Società Italiana iscritta nel Registro delle Imprese di L'Aquila dal 05-03-2002 con il C.F. e numero d'iscrizione 01565860663, Iscritta nella sezione ORDINARIA, annotata con la qualifica di IMPRESA ARTIGIANA (sezione speciale) con il numero Albo Artigiani 32140.

**I Vivai della Molinella S.n.c. Operano nei seguenti campi:**

- La progettazione, realizzazione, manutenzione di aree verdi interne ed esterne;
- La riqualificazione e manutenzione dei fiumi;
- L'esecuzione di opere di ingegneria naturalistica;
- Lo sgombero neve e spargimento cloruri e graniglie antigelo;
- La realizzazione di impianti di irrigazione e illuminazione, compresa la realizzazione di impianti sportivi e la loro manutenzione;
- La vendita di attrezzature per parchi pubblici e giardini;
- La vendita di piante e fiori;
- La potatura di alberi di alto fusto;
- La disinfezione Antiparassitaria e anticrittogamica;
- L'industria boschiva;
- La realizzazione e manutenzione del verde urbano;
- L'arredo urbano;
- Il noleggio di piante per interni ed esterni;
- Il noleggio a freddo di pale meccaniche.

**I Vivai della Molinella S.n.c. Si propongono i seguenti scopi:**

- Aggiornare continuamente il proprio personale;
- Adempiere alle funzioni che le siano attribuite dalla Legge e dalla Pubblica Amministrazione;

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°0** **EDIZIONE N°1**  
**INTRODUZIONE**

- Aggiornare continuamente il sito Web “[www.vivaidellamolinelita.it](http://www.vivaidellamolinelita.it)” in cui sono inserite tutte le attività societarie;
- Attuare interventi finalizzati al miglioramento della Società;
- Promuovere l'attività del personale,
- Ottenere l'accreditamento della certificazione UNI EN ISO 9001:2000.

**0.2** **NUMERO DI EDIZIONE, DATA DI EMISIONE E TITOLO DEI CAPITOLI DEL MANUALE.**

<b>C.</b>	<b>ED.</b>	<b>DATA</b>	<b>TITOLO</b>
0	1	18-03-08	INTRODUZIONE
1	1	18-03-08	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2	1	18-03-08	RIFERIMENTI NORMATIVI
3	1	18-03-08	TERMINI E DEFINIZIONI
4	1	18-03-08	'SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'
5	1	18-03-08	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE
6	1	18-03-08	GESTIONE DELLE RISORSE
7	1	18-03-08	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO
8	1	18-03-08	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°0** **EDIZIONE N°1**  
**INTRODUZIONE**

**0.3** **ELENCO PROCEDURE**

<b>PROCEDURA N°</b>	<b>TITOLO PROCEDURA</b>
4.2.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI
4.2.4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI
8.5.2	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
8.3	GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'
8.2.1	MONITORAGGIO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

**0.4** **MODIFICHE**

Prima stesura del Manuale della Qualità per la S.n.c. Vivai della Molinella.  
 Le future modifiche saranno aggiornate al personale e riportate nel presente Manuale.

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°1** **EDIZIONE N°1**  
**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**



**INDICE**

1.1	<b>GENERALITA'</b>
1.2	<b>APPLICAZIONE</b>
1.3	<b>MODIFICHE</b>

<b>REDATTO DA</b>	<b>MICCICHE' MAURIZIO</b>
<b>CONTROLLATO ED APPROVATO</b>	<b>MICCICHE' VINCENZA</b>

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°1** **EDIZIONE N°1**  
**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

**1.1 GENERALITA'**

Il Manuale della Qualità specifica i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) adottato dai Vivai della Molinella S.n.c. Al fine di:

- a) **Tenere sotto controllo i processi che determinano la qualità dei prodotti/servizi;**
- b) **Dimostrare la capacità dei Vivai della Molinella S.n.c. di fornire prodotti e servizi che soddisfino i requisiti dei clienti;**
- c) **Accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del SGQ;**
- d) **Garantire un processo di miglioramento continuo;**
- e) **Ottenere l'accreditamento della certificazione UNI EN ISO 9001: 2000.**

**1.2 APPLICAZIONE**

- **Il SGQ, descritto dal Manuale della Qualità, si applica a tutti i requisiti della norma di riferimento con l'esclusione del requisito 7.0 “realizzazione del Prodotto”, in quanto i Vivai della Molinella S.n.c. non realizza prodotti ma solo servizi, offre, però ai suoi Clienti l'attenzione per i prodotti dei Nostri Fornitori, per far sì che i requisiti dei prodotti soddisfino pienamente il Cliente.**

**Applica le attenzioni delle norme del requisito 7.0 “realizzazione del prodotto”, per una attenta “realizzazione dei suoi servizi”.**

**1.3 MODIFICHE**

**Prima stesura del Manuale della Qualità per la S.n.c. Vivai della Molinella. Le future modifiche saranno aggiornate al personale e riportate nel presente Manuale.**

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°2** **EDIZIONE N°1**  
**RIFERIMENTI NORMATIVI**



**INDICE**

2.1

**RIFERIMENTI NORMATIVI**

2.2

**MODIFICHE**

**REDATTO DA**

**MICCICHE' MAURIZIO**

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N° 2** **EDIZIONE N°1**  
**RIFERIMENTI NORMATIVI**

**2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI**

Le norme cui il Manuale della Qualità fa riferimento sono :

- **UNI EN ISO 9001:2000 “Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti”.**
- **UNI EN ISO 9000:2000 “Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia”.**
- **UNI EN ISO 9004:2000 “Sistemi di Gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.**
- **UNI EN ISO 19011:2003 “Linea guida per gli Audit dei Sistemi di Gestione per la Qualità e/o di Gestione Ambiente.**
- **UNI ISO 10015 “Linee Guida per la Formazione”- Gestione per la Qualità.**
- **UNI EN 29004-2:1994 “Elementi di Gestione per la Qualità e del Sistema Qualità”- Guida per i Servizi.**
- **Codice della privacy. Gennaio 2004. Riunisce in un unico contesto la legge 675/96 e gli altri decreti legislativi, regolamenti e codici deontologici che si sono succeduti in questi anni.**
- **D.L.gs 626/94 “Igiene e Sicurezza nel Lavoro” e successivi aggiornamenti.**
- **28-12-2000 – Decreto del Presidente della Repubblica 28-Dicembre 2000, n°445 recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione Amministrativa.**
- **23-12-2000 – Legge 23 Dicembre 2000, n° 388 “Disposizione per la formazione del bilancio annuale pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2001)”.**
- **D. Lgs. 163/06 e s.m.i. - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, forniture e servizi.**

I Vivai della Molinella S.n.c.. rispettano le disposizioni di legge, sopra citate, nelle edizioni in vigore;

**2.2 MODIFICHE**

**Prima stesura del Manuale della Qualità per la S.n.c. Vivai della Molinella.  
Le future modifiche saranno aggiornate al personale e riportate nel presente  
Manuale.**

Pagina 2 di 2

**MANUALE DELLA QUALITA'  
VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.  
CAPITOLO N°3 EDIZIONE N°1  
“TERMINI E DEFINIZIONI”**



**INDICE**

3.1

**TERMINI E DEFINIZIONI**

3.2

**ACRONIMI**

3.3

**MODIFICHE**

<b>REDATTO DA</b>	<b>MICCICHE' MAURIZIO</b>
<b>CONTROLLATO ED APPROVATO</b>	<b>MICCICHE' VINCENZA</b>

<p><b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>  <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b></p> <p><b>CAPITOLO N°3</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span></p> <p><b>“TERMINI E DEFINIZIONI</b></p>
--

<b>3.1</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>
------------	------------------------------

Nel Manuale della Qualità si applicano i termini e le definizioni riportati nella norma UNI EN ISO 9000:2000 “Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia”.

Si riportano di seguito alcune di queste definizioni utilizzate nel Manuale della Qualità:

- **AMBIENTE DI LAVORO** – Insieme di condizione nel cui ambito viene svolto il lavoro.
- **AZIONE CORRETTIVA** - Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
- **AZIONE PREVENTIVA** - Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.
- **CARATTERISTICA** - Elemento distintivo.
- **CLIENTE** - Organizzazione o persona che riceve un prodotto/servizio.
- **CONFORMITA'** - Soddisfacimento di un requisito.
- **DOCUMENTO** - Informazioni con il loro mezzo di supporto.
- **EFFICACIA** - Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
- **EFFICIENZA** - Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.
  - **FORNITORE** - Organizzazione o persona che fornisce un prodotto/servizio.
- **GESTIONE PER LA QUALITA'** – Attività coordinate per guidare e tenere

- **INFORMAZIONE** - sotto controllo una organizzazione.
- **INFRASTRUTTURA** - Dati significativi.
- **MIGLIORAMENTO CONTINUO** - Sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di una organizzazione.
- **MIGLIORAMENTO CONTINUO** – Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

Pagina 2 di 6

<p><b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>  <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b></p> <p><b>CAPITOLO N°3</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span></p> <p><b>“TERMINI E DEFINIZIONI”</b></p>
---

- **NON CONFORMITA'** - Mancato soddisfacimento di un requisito.
- **OBBIETTIVO PER LA QUALITA'** – Qualcosa cui si aspira o a cui si mira relativo alla qualità.
- **ORGANIZZAZIONE** - Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
- **PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'** – Parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessarie per conseguire tali obiettivi.
- **POLITICA PER LA QUALITA'** – Obiettivi ed indirizzi generali di una Organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta Direzione.
- **PROCEDURA** - Modo specificato per svolgere una attività o un processo.
- **PROCESSO** - Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
- **PROCESSO DI MISURAZIONE** – Insieme di operazioni per determinare il valore di una quantità.
- **PRODOTTO** - Risultato di un processo.
- **PROGETTAZIONE E SVILUPPO** – Insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specifiche o no nella specifica di un prodotto, di un processo o di un sistema.
- **PROGETTO** - Processo a se stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con data di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici

- **QUALITA'** - requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.
- **RECLAMO** - Grado cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
- **REGISTRAZIONE** - Segnalazione relativa a un presunto o effettivo difetto del prodotto/servizio.
- **REGISTRAZIONE** - Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

Pagina 3 di 6

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°3** **EDIZIONE N°1**  
**“TERMINI E DEFINIZIONI”**

- **REQUISITO** - Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
- **RIESAME** - Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.
- **RINTRACCIABILITA'** - Capacità di risalire alla storia, all'utilizzo o l'ubicazione di ciò che si sta considerando.
- **SERVIZIO** - Risultato di almeno una attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il fornitore ed il Cliente.
- **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'** – Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'Organizzazione con riferimento alla Qualità.
- **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** – Percezione del Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.
- **SPECIFICA** - Documento che stabilisce i requisiti.
- **VALIDAZIONE** - Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.
- **VERIFICA ISPETTIVA** - Processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

Di seguito sono riportati i termini relativi ai processi della S.n.c.. Vivai della Molinella:

- **CORSI DI FORMAZIONE** - Aperti al proprio personale e agli

apprendisti presso la sede dei Vivai della Molinella S.n.c., comunicati tramite la procedura n°1 “Moduli aggiornamento personale”.

Tenuti da personale interno ed esterno dei Vivai della Molinella S.n.c...

- **AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE** – Tramite chiara documentazione debitamente aggiornata e fornita dalla

Pagina 4 di 6

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°3** **EDIZIONE N°1**  
**“TERMINI E DEFINIZIONI”**

**Direzione.**

- **TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI**
  - Impegno della Direzione a provvedere ad un attento controllo della documentazione e alle corrette registrazioni degli aggiornamenti.
- **GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE** – Azioni correttive atte a risolvere eventuali non conformità.
- **GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'**
  - Massima attenzione rivolta verso il Cliente atta a risolvere eventuali non conformità.
- **GESTIONE DEI PREMI DEL PERSONALE** – Riconoscimento delle qualità e dei meriti del personale, nel conseguimento del proprio operato.
- **GESTIONE DEL RAPPORTO CON I CLIENTI** – Organizzazione del lavoro incentrando l'attenzione sui potenziali e già esistenti Clienti, per favorire un loro ritorno soddisfatto.
- **AZIONI ATTE A MIGLIORARE LE PRESTAZIONI DEI PROCESSI**
  - Aggiornando le proprie tecniche e raccogliendo il consenso del proprio personale.
- **STABILIRE OBIETTIVI PER IL MIGLIORAMENTO AZIENDALE**
  - Ottenere l'accreditamento della certificazione UNI EN ISO 9001:2000.

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°3** **EDIZIONE N°1**  
**“TERMINI E DEFINIZIONI”**

**3.2** **ACRONIMI**

- **MdQ – Manuale della Qualità;**
- **SGQ – Sistema di Gestione per la Qualità;**
- **DIR – Direzione;**
- **RSQ – Responsabile della Qualità;**
- **AMM – Amministrazione;**
- **FA – Funzione Aziendale;**
- **NC – Non Conformità;**
- **AP – Azioni Preventive;**
- **AC – Azioni Correttive;**
- **COM – Commerciale.**

**3.3** **MODIFICHE**

**Prima stesura del Manuale della Qualità per la S.n.c. Vivai della Molinella.  
Le future modifiche saranno aggiornate al personale e riportate al  
presente Manuale**

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°4** **EDIZIONE N°1**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**



**INDICE**

- |            |   |
|------------|---|
| <b>4.1</b> | <b>REQUISITI GENERALI</b>                                 |
| <b>4.2</b> | <b>REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE</b>             |
|            | <b>4.2.1 – Generalità</b>                                 |
|            | <b>4.2.2 – Manuale della Qualità</b>                      |
|            | <b>4.2.3 – Tenuta sotto controllo dei Documenti</b>       |
|            | <b>4.2.4 – Tenuta sotto controllo delle Registrazioni</b> |
|            | <b>4.2.5 – Gestione informatica della Documentazione</b>  |
| <b>4.3</b> | <b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>                           |

<b>REDATTO DA</b>	<b>MICCICHE' MAURIZIO</b>
<b>CONTROLLATO ED APPROVATO</b>	<b>MICCICHE' VINCENZA</b>

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°4** **EDIZIONE N°1**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

**4.1** **REQUISITI GENERALI**

I Vivai della Molinella S.n.c.. ha definito, documentato e attuato il SGQ, lo tiene aggiornato e provvede a migliorare, con continuità, l'efficacia in accordo con i requisiti della Norma di riferimento.

Il SGQ dei Vivai della Molinella S.n.c.. si basa su :

- **Politica e obiettivi per la qualità;**
- **Chiara definizione dei ruoli e responsabilità degli organi;**
- **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 eliminare le cause.**

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

I Vivai della Molinella S.n.c.. hanno individuato come processo primario:

- **Ottenere l'accreditamento della certificazione UNI EN ISO 9001:2000**

e come processi di supporto :

- La gestione della Documentazione;
- Il riesame della Direzione.

Le fasi di ogni processo e le loro interazioni sono riportate nell'allegato al capitolo.

Pagina 2 di 6

<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b> <b>CAPITOLO N°4</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span> <b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>
--

<b>4.2</b>	<b>REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE</b>
------------	---

<b>4.2.1</b>	<b>GENERALITA'</b>
--------------	--------------------

La documentazione del SGQ dei Vivai della Molinella S.n.c.. 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 registrazione della qualità.

<b>4.2.2</b>	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>
--------------	-------------------------------

I Vivai della Molinella S.n.c. ha preparato e mantiene aggiornato il presente MdQ 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.

Il MdQ è :

- Un efficace mezzo di comunicazione dell'immagine dei Vivai della Molinella S.n.c.;

- Il documento di riferimento per il personale dei Vivai della Molinella S.n.c., 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 9001:2000.

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

Pagina 3 di 6

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°4** **EDIZIONE N°1**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

La prima pagina di ogni capitolo riporta il numero e il titolo del capitolo, il numero di edizione, la firma del RSQ 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 MdQ, 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 MdQ devono essere eseguite dal RSQ 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.

Le copie del MdQ 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 documento 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 RSQ;
- Aggiornate, in caso di modifica dei capitoli, a cura del RSQ che provvede al ritiro delle copie obsolete;
- Rese al RSQ qualora richiesta la restituzione;
- 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 RSQ previa approvazione della Direzione.

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

Pagina 4 di 6

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°4** **EDIZIONE N°1**  
**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

E' cura del RSQ 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**

I Vivai della Molinella S.n.c.. tiene sotto controllo i Documenti richiesti dal SGQ (capitoli del MdQ, Procedure, Moduli, Documenti di origine, ecc.) e, a tal fine, ha predisposto la procedura 4.2.3 “Tenuta sotto controllo dei Documenti” 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 MdQ.

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

**4.2.4** **TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI**

I Vivai della Molinella S.n.c.. hanno predisposto la procedura 4.2.4 per stabilire le modalità necessarie per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e la 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.

I Vivai della Molinella S.n.c. garantiscono che le registrazioni siano leggibili, identificabili e rintracciabili.

Inoltre il sistema informatico è dotato di appositi programmi anti virus che vengono tenuti aggiornati dal RSQ.

Pagina 5 di 6

<p style="text-align: center;"><b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b> <b>CAPITOLO N°4</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span> <b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b></p>
--

<b>4.2.5</b>	<b>GESTIONE INFORMATICA DELLA DOCUMENTAZIONE</b>
--------------	--

Nei casi in cui la Documentazione venga sviluppata su formato elettronico, il RSQ 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 del RSQ.

<b>4.3</b>	<b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>
------------	---------------------------------

Procedura 4.2.3 e 4.2.4

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°5** **EDIZIONE N°1**  
**RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**



**INDICE**

<b>5.1</b>	<b>IMPEGNO DELLA DIREZIONE</b>
<b>5.2</b>	<b>ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE</b>
<b>5.3</b>	<b>POLITICA PER LA QUALITA'</b>
<b>5.4</b>	<b>PIANIFICAZIONE</b> - 5.4.1 Obbiettivi per la qualità; - 5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità.
<b>5.5</b>	<b>RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE</b> - 5.5.1 Responsabilità e autorità; - 5.5.2 Rappresentante della Direzione; - 5.5.3 Comunicazione interna.
<b>5.6</b>	<b>RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE</b> - 5.6.1 Generalità; - 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame.
<b>5.7</b>	<b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>

<b>READATTO DA</b>	<b>MICCICHE' MAURIZIO</b>
<b>CONTROLLATO ED APPROVATO</b>	<b>MICCICHE' VINCENZA</b>

Pagina 1 di 8

<p style="text-align: center;"><b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b> <b>CAPITOLO N°5</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span> <b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b></p>
--

<b>5.1</b>	<b>IMPEGNO DELLA DIREZIONE</b>
------------	--------------------------------

La Direzione dei Vivai della Molinella fornisce evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del SGQ e nel miglioramento continuo della sua efficacia.

A tal fine:

- Ha comunicato ai Vivai della Molinella S.n.c.. i valori attribuiti alla Qualità ed al SGQ e l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- Ha stabilito la politica per la Qualità;
- Ha definito gli obiettivi per la qualità;
- Effettua periodicamente i Riesami;
- Assicura la disponibilità di risorse;
- Ha creato un ambiente che incoraggi il coinvolgimento e lo sviluppo del personale.

<b>5.2</b>	<b>ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE</b>
------------	--

Il successo dei Vivai della Molinella S.n.c. dipende dal saper capire e soddisfare i bisogni, le esigenze e le aspettative presenti e future dei Clienti attuali e potenziali, dal saper comprendere e considerare le esigenze e le aspettative delle altre parti interessate e nel definire le caratteristiche del prodotto/servizio che sono importanti per i propri Clienti.

Al fine di percepire e rilevare nel dettaglio le richieste dei Clienti, i Vivai della Molinella S.n.c., attraverso il monitoraggio della loro soddisfazione, raccoglie informazioni che saranno elaborate in sede di Riesame della Direzione.

Nel corso dei Riesami della Direzione vengono infatti:

- Analizzate e valutate le problematiche legate ai Clienti;
- Individuate le esigenze dei Clienti e le aspettative implicite nonchè quelle che in ogni Cliente sono ancora latenti o addirittura non note.

Pagina 2 di 8

<p style="text-align: center;"><b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b> <b>CAPITOLO N°5</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span> <b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b></p>
--

<b>5.3</b>	<b>POLITICA PER LA QUALITA'</b>
------------	---------------------------------

La Direzione dei Vivai della Molinella S.n.c.. ha stabilito la Politica per la Qualità che:

- E' appropriata agli scopi dei Vivai della Molinella S.n.c.;
- E' coerente con le prospettive e le strategie della Direzione per il futuro dei Vivai della Molinella S.n.c.;
- Comprende il miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ;
- E' finalizzata al soddisfacimento dei requisiti dei Clienti;
- E' formulata in modo efficace;
- E' comunicata è fatta comprendere all'interno dei Vivai della Molinella S.n.c.;
- E' riesaminata periodicamente in occasione dei Riesami per accertarne la continua idoneità.

<b>5.4</b>	<b>PIANIFICAZIONE</b>
------------	-----------------------

<b>5.4.1</b>	<b>OBBIETTIVI PER LA QUALITA'</b>
--------------	-----------------------------------

Annualmente, in base ai risultati del Riesame della Direzione e alle strategie dei Vivai della Molinella S.n.c., la Direzione stabilisce gli obiettivi per la Qualità finalizzati al miglioramento delle prestazioni dei processi.

Gli obiettivi sono misurabili e coerenti con la Politica per la Qualità, chiari nella loro formulazione, raggiungibili, tempificati, assegnati e riesaminati nel corso dei Riesami.

<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b> <b>CAPITOLO N°5</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span> <b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>	
--	--

<b>5.4.2</b>	<b>PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>
--------------	---

La pianificazione del SGQ, intesa come l'insieme delle attività che devono garantire l'attuazione dei processi necessari per conseguire in modo efficace ed efficiente gli obiettivi per la Qualità è basata su:

- La qualificazione dei Fornitori;
- La documentazione che descrive le modalità operative, i controlli da effettuare, i parametri da rispettare;
- I documenti di registrazione;
- La formazione annuale;
- I riesami periodici della Direzione;
- La definizione della struttura organizzativa;
- Le definite esigenze ed aspettative dei Clienti e delle altri parti interessate;
- La previsione dei tempi e dei costi;
- Il programma di verifiche ispettive interne ed esterne;
- La valutazione dei rischi di tipo cogente;
- La valutazione dei dati sulle prestazioni dei processi.

<b>5.5</b>	<b>RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONI</b>
------------	---

<b>5.5.1</b>	<b>RESPONSABILITA' ED AUTORITA'</b>
--------------	-------------------------------------

L'alta Direzione, attraverso il Regolamento interno dei Vivai della Molinella S.n.c., ha definito le responsabilità e le autorità che sono costituite da:

- Assemblea Generale;
- Direttore;
- Consiglio Direttivo
- Segreteria.

## **ASSEMBLEA GENERALE**

L'Assemblea Generale è composta dai soci ordinari.

Si riunisce una volta all'anno e tutte le volte che l'Amministratore lo ritiene opportuno o su propria iniziativa o su conforme delibera del Consiglio Direttivo o su richiesta di un socio.

Pagina 4 di 8

<p style="text-align: center;"><b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b> <b>CAPITOLO N°5</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span> <b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b></p>
--

### **AMMINISTRATORE (DIR)**

L'Amministratore fa automaticamente parte del Consiglio Direttivo e lo presiede, rappresenta i Vivai della Molinella S.n.c. a tutti gli effetti legali, ne tutela gli interessi, ne fa rispettare le norme statutarie, ne presiede i lavori, convoca e dirige le adunanze del Consiglio Direttivo e della Assemblea Generale, ne esprime e ne fa eseguire le deliberazioni.

### **CONSIGLIO DIRETTIVO (DIR + AMM)**

Il Consiglio Direttivo è composto dai soci.

Il Consiglio Direttivo attende allo sviluppo e all'indirizzo generale dei Vivai della Molinella S.n.c., è l'organo esecutivo dei Vivai della Molinella S.n.c. e, ad esso spetta mettere in esecuzione le delibere dell'Assemblea Generale

### **SEGRETERIA (AMM)**

La Segreteria si occupa di tutti gli aspetti organizzativi dei Vivai della Molinella S.n.c.:

- Della stesura ed archiviazione degli atti formali;
- Della gestione dei rapporti con il fiscalista dei Vivai della Molinella S.n.c., il consulente del lavoro e altri consulenti dei Vivai della Molinella S.n.c. e, dei rapporti con i Fornitori;
- Della gestione del rapporto con l'editore del sito dei Vivai della Molinella S.n.c. e, del controllo del suo aggiornamento;

**5.5.2**

### **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE**

E' designato dalla Direzione ed ha la responsabilità e l'autorità per:

- Assicurare che i processi necessari per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;

- Riferire alla Direzione sulle prestazioni del SGQ e, su ogni esigenza per il miglioramento;

<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b> <b>CAPITOLO N°5</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span> <b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>	
--	--

- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente di tutta l'organizzazione;
- Preparare il MdQ, le procedure, i Piani della Qualità e tutta la modulistica e verificarne l'adeguatezza rispetto alla norma di riferimento e al SGQ;
- Coordinare le attività relative alla valutazione dei Fornitori;
- Pianificare le verifiche ispettive interne e la formazione annuale;
- Esaminare e gestire i reclami dei Clienti e le non conformità;
- Gestire le modalità di esecuzione delle azioni correttive e/o preventive accertandosi della loro efficacia una volta attuate;
- Gestire i rapporti con l'Ente di Certificazione.

<b>5.5.3</b>	<b>COMUNICAZIONI INTERNE</b>
--------------	------------------------------

La Direzione dei Vivai della Molinella S.n.c.. ha definito ed attuto un efficace processo di comunicazione della Politica della Qualità, dei requisiti dei servizi erogati, degli obiettivi per la Qualità e dei risultati raggiunti, tramite:

- Bollettini pubblicati con cadenza trimestrale, destinati ad aggiornare gli organi funzionali della Società oltre che il suo personale e, la stimata Clientela.

<b>5.6</b>	<b>RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE</b>
------------	---

<b>5.6.1</b>	<b>GENERALITA'</b>
--------------	--------------------

La Direzione riesamina ad intervalli prestabiliti il SGQ dei Vivai della Molinella S.n.c. per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Il riesame viene effettuato almeno una volta all'anno e/o comunque tutte le volte che lo si ritiene opportuno in funzione di:

- Cambiamenti organizzativi;
- Introduzione di nuovi servizi.

Il riesame si basa su una serie di dati rilevati dall'ultimo riesame (elementi in ingresso), di seguito riportati, che vengono raccolti ed assemblati dal RSQ e fatti avere alla Direzione assieme alla convocazione con l'ordine del giorno che comprende sempre gli elementi in ingresso sotto riportati.

**Il riesame viene effettuato dagli organi di Responsabilità della Direzione, è il momento in cui si considerano criticamente tutti i dati rilevati nel periodo precedente e comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del SGQ, Politica ed obiettivi per la Qualità inclusi.**

**MANUALE DELLA QUALITA'  
VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.  
CAPITOLO N°5 EDIZIONE N°1  
RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

**Le registrazioni del risultato dei Riesami e delle conseguenti azioni vengono conservate a cura della Direzione.**

**5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME**

**Gli elementi in ingresso per il Riesame da parte della Direzione comprendono almeno i seguenti dati:**

- **Politica ed obiettivi per la Qualità;**
- **Risultati delle verifiche ispettive interne e da parte dell'Organismo Certificante;**
- **Informazioni di ritorno da parte dei Clienti e delle parti interessate;**
- **Prestazioni dei processi e conformità dei servizi erogati;**
- **Reclami dei Clienti;**
- **Misura della soddisfazione dei Clienti;**
- **Prestazioni dei Fornitori;**
- **Rapporti NC;**
- **Azioni a seguire da precedenti riesami effettuati;**
- **Modifiche che potrebbero avere effetti sul SGQ;**
- **Raccomandazioni per il miglioramento.**

**5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME**

**A seguito del Riesame viene redatto dal RSQ il Verbale di Revisione nel quale sono riportati tutti i punti all'ordine del giorno, l'identificazione di eventuali punti deboli o carenze del SGQ e gli elementi in uscita dal riesame, che includono le decisioni e le azioni relative a:**

- **Miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi;**
- **Miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti del Cliente;**
- **Necessità di risorse;**
- **Eventuali azioni preventive;**

- **Circostanze esterne che possono costituire motivo di aggiornamento del SGQ come nuove tecnologie, nuovi requisiti di Qualità, nuove condizioni legislative.**

**MANUALE DELLA QUALITA'  
VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.  
CAPITOLO N°5 EDIZIONE N°1  
RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

**Il verbale del Riesame viene fatto avere a tutti i partecipanti, eventuali assenti inclusi, e a coloro che sono coinvolti nelle azioni stabilite nel corso del Riesame. I Verbali vengono conservati, a cura del RSQ, per 5 anni.**

**5.7 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

- **Procedura n° 8.2.2**
- **Procedura n° 8.3**
- **Procedura n° 8.2.1**

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°6** **EDIZIONE N°1**  
**GESTIONE DELLE RISORSE**



**INDICE**

<b>6.1</b>	<b>MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE</b>
<b>6.2</b>	<b>RISORSE UMANE</b> <b>- 6.2.1 Generalità;</b> <b>- 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento.</b>
<b>6.3</b>	<b>INFRASTRUTTURE</b>
<b>6.4</b>	<b>AMBIENTE DI LAVORO</b>

**REDATTO DA**

**MICCICHE' MAURIZIO**

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°6** **EDIZIONE N°1**  
**GESTIONE DELLE RISORSE**

**6.1** **MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE**

I Vivai della Molinella S.n.c. ha messo a disposizione le risorse necessarie per:

- Attuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorare in modo continuo la sua efficacia;
- Accrescere la soddisfazione dei Soci, ottemperando ai requisiti contrattuali e/o cogenti.

**6.2** **RISORSE UMANE**

**6.2.1** **GENERALITA'**

I Vivai della Molinella S.n.c. garantiscono che il personale che esegue attività che influenzano la qualità del prodotto e/o del servizio erogato, sia competente, sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza. Ciò è particolarmente significativo in una organizzazione che eroga servizi, in quanto il comportamento e le prestazioni del personale influiscono direttamente sulla qualità del servizio.

Pertanto i Vivai della Molinella S.n.c.:

- Seleziona il personale sulla base dell'idoneità ad effettuare un determinato tipo di lavoro;
- Predisporre un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e saldi rapporti di collaborazione;
- Assicura un efficace lavoro di gruppo;
- Consente lo sviluppo delle potenzialità di ogni membro dell'organizzazione mediante metodi di lavoro coerenti e creativi e con opportunità di maggior coinvolgimento;

- **Assicura che siano ben compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire e il modo in cui essi influiscono sulla Qualità;**
- **Cura che ciascuno sia consapevole di avere un ruolo e di influire sulla Qualità del servizio fornito ai Clienti.**

**MANUALE DELLA QUALITA'  
VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.  
CAPITOLO N°6 EDIZIONE N°1  
GESTIONE DELLE RISORSE**

**6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO**

**La formazione e l'addestramento portano alla consapevolezza della necessità di fare propri i requisiti della norma di riferimento e forniscono gli strumenti per poter perseguire il miglioramento continuo.**

**Elementi significativi nello sviluppo del personale interno dei Vivai della Molinella S.n.c. sono:**

- **La formazione del personale direttivo in materia di conduzione aziendale per la Qualità, e la valutazione dell'efficacia del SGQ;**
- **La necessità di addestramento per il personale operativo in caso di assunzioni o di cambio di mansioni o di introduzione di attività nuove o in caso di reclami da parte dei Clienti;**  
Questo addestramento può includere corsi di formazione sul controllo del processo, sulla raccolta e analisi dei dati, sulla identificazione e analisi dei problemi, sulle azioni correttive e di miglioramento, sui metodi di lavoro di gruppo e di comunicazione e periodici programmi di aggiornamento per il personale da tempo nell'organizzazione;
- **La pianificazione della formazione stabilita annualmente;**
- **Eventuali procedure per stabilire l'addestramento del personale e verificare che esso abbia ricevuto un addestramento idoneo;**
- **La valutazione delle prestazioni del personale per accertarne le esigenze e il potenziale sviluppo;**
- **L'assicurazione che il personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità;**
- **La verifica dell'efficacia della formazione;**
- **L'archiviazione delle appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale e dei curriculum vitae di coloro che possono ricoprire il ruolo di relatori o docenti;**

**I Vivai della Molinella S.n.c. per erogare i propri prodotti/servizi, si avvale ,**

come docenti e/o relatori, dei propri Soci, o di personale interno qualificato. Qualifica valutata dalla Direzione sulla base dell'esperienza pregressa desunta dal curriculum vitae e/o dalle attività precedentemente svolte presso i Vivai della Molinella S.n.c.

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°6** **EDIZIONE N°1**  
**GESTIONE DELLE RISORSE**

**6.3** **INFRASTRUTTURE**

I Vivai della Molinella S.n.c. mantengono le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti/servizi forniti.

Le suddette infrastrutture comprendono:

- Spazi di lavoro e servizi connessi,
- Attrezzature ed apparecchiature di processo (sia hardware che software);
- Tecnologia dell'informazione e della comunicazione;
- Servizi di supporto.

I Vivai della Molinella S.n.c. effettua manutenzione delle attrezzature e delle apparecchiature di ufficio allo scopo di garantire la loro efficienza, opportunità per migliorare il coinvolgimento del personale e sviluppo del potenziale di tutto il personale.

I Vivai della Molinella S.n.c. provvede, inoltre, a tenere in buono stato di conservazione gli ambienti di lavoro.

Inoltre la Direzione esegue con periodicità e su apposito supporto il salvataggio dei dati informatici.

Con la stessa periodicità si occupa dell'aggiornamento degli antivirus e delle manutenzioni (scandisk, defrag, ecc.) da eseguire sui singoli PC presenti nei luoghi di lavoro.

**6.4** **AMBIENTE DI LAVORO**

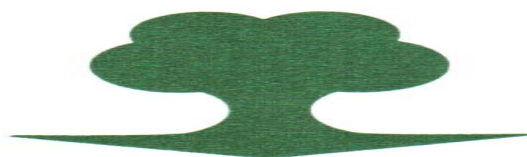
I Vivai della Molinella S.n.c. assicurano, che l'ambiente di lavoro interno influisca positivamente sulla motivazione, soddisfazione e prestazione del personale, garantendo che quanto attiene ad aspetti ergonomici, adeguatezza dei metodi di lavoro, rumore, microclima, luminosità, igiene, misure antincendio sia conforme ai requisiti delle norme vigenti in termini di salute e sicurezza dei lavoratori.

Di poter garantire al personale che opera sui cantieri le misure del Decreto

Legislativo del 19 Settembre 1994 n° 626 e successive modificazioni.  
Allega testo della legge 626/1994, che ogni membro del personale interno ed esterno è tenuto ad osservare pienamente.

Pagina 4 di 4

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°7** **EDIZIONE N°1**  
**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**



**INDICE**

<b>7.0</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO</b>
<b>7.1</b>	<b>PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO /SERVIZIO</b>
<b>7.2</b>	<b>PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE</b> 7.2.1 – Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio; 7.2.2 – Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio; 7.2.3 – Comunicazione con il Cliente.
<b>7.3</b>	<b>PROGETTAZIONE E SVILUPPO</b> 7.3.1 – Pianificazione della progettazione e dello sviluppo; 7.3.2 – Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo; 7.3.3 – Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo; 7.3.4 – Riesame della progettazione e dello sviluppo; 7.3.5 – Verifica della progettazione e dello sviluppo; 7.3.6 – Validazione della progettazione e dello sviluppo; 7.3.7 – Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo.
<b>7.4</b>	<b>APPROVVIGIONAMENTO</b> 7.4.1 – Processo di approvvigionamento; 7.4.2 – Informazione per l'approvvigionamento; 7.4.3 – Verifica dei prodotti approvvigionati.
<b>7.5</b>	<b>PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI</b> 7.5.1 – Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi; 7.5.2 – Validazione dei processi di produzione e di erogazione

**di servizi;**  
**7.5.3 – Identificazione e rintracciabilità;**  
**7.5.4 – Proprietà del Cliente;**  
**7.5.5 – Conservazione dei prodotti.**

Pagina 1 di 12

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°7** **EDIZIONE N°1**  
**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**



- 7.6 GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE**
- 7.7 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

**REDATTO DA**

**MICCICHE' MAURIZIO**

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°7** **EDIZIONE N°1**  
**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**

<b>7.0</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO</b>
<b>7.1</b>	<b>Pianificazione della realizzazione del prodotto/servizio</b>

I Vivai della Molinella S.n.c. pianifica ed attua i processi che concorrono alla realizzazione dei prodotti/servizi previsti dallo Statuto in modo che la pianificazione della realizzazione del prodotto non contrasti con i requisiti degli altri processi del SGQ, al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e del soddisfacimento dei requisiti relativi ai prodotti/servizi e consentire il miglioramento continuo dei processi e dei servizi erogati. La pianificazione della realizzazione dei prodotti/servizi da offrire ai Clienti si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

1. Identificazione degli obiettivi da raggiungere e dei requisiti del prodotto/servizio per soddisfare le esigenze dei Clienti;
2. Documentazione delle fasi operative in procedura;
3. Identificazione di momenti di verifica e dei relativi criteri di valutazione;
4. Definizione di modalità di registrazione dei risultati ottenuti e dell'andamento degli indicatori della qualità.

Il Consiglio Direttivo, valuta la necessità di erogare nuovi prodotti/servizi ai Clienti, identificando, di volta in volta, la/e persona/e che, per le caratteristiche possedute, può/possono assolvere all'incarico di responsabile del progetto per sviluppare un nuovo prodotto/servizio che soddisfi i requisiti del Cliente.

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°7** **EDIZIONE N°1**  
**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**

**7.2** **PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE**

I Vivai della Molinella S.n.c. aggiornano per mezzo del MdQ , i loro Clienti.  
Le attività svolte sono:

- Presentare le attività del proprio Statuto;
- Dare risposte alle necessità del Cliente;
- Fare consulenza nel merito dei propri servizi.

**7.2.1** **Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio**

I Vivai della Molinella S.n.c. si sono dati una struttura organizzata, descritta nel capitolo n°5 del presente MdQ, in grado di recepire tempestivamente le esigenze dei propri Clienti determinando i requisiti specificati dai Clienti e quelli cogenti per fornire prodotti/servizi che soddisfano le loro esigenze.

**7.2.2** **Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio**

Prima di procedere all'erogazione dei prodotti/servizi, i Vivai della Molinella S.n.c. si assicurano che:

- I requisiti siano stati individuati e definiti e che eventuali modifiche, apportate in seguito alla definizione originaria dei requisiti, siano state attuate con la parallela revisione della documentazione correlata e con l'aggiornamento del personale coinvolto nelle attività operative.

**7.2.3** **Comunicazione con il Cliente**

I mezzi con cui i Vivai della Molinella S.n.c. comunicano con i Clienti in merito ai prodotti/servizi e alla gestione dei contratti sono i seguenti:

- Comunicazioni telefoniche ;
- Per servizio Postale;

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°7** **EDIZIONE N°1**  
**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**

- Per e-mail ([info@vivaidellamolabella.it](mailto:info@vivaidellamolabella.it));
- Sito Internet ([www.vivaidellamolabella.it](http://www.vivaidellamolabella.it));
- Manuale della Qualità;
- Informazioni di ritorno dai Clienti, inclusi i reclami.

**7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

Particolare importanza è posta dai Vivai della Molinella S.n.c. alle attività di progettazione e sviluppo dei prodotti/servizi erogati.

Spiega che i progetti da finalizzare, sono opere svolte in “cantieri”, dove il coordinamento del Direttore dei Lavori mira ad ottenere il meglio dalle potenzialità di ogni membro del personale, garantisce lo svolgimento in sicurezza del lavoro e l'attuabilità del servizio da erogare.

Si impegnano e collaborano attivamente, ogni membro della Direzione e del personale per conseguire risultati utili allo sviluppo dell'azienda e alla soddisfazione del Cliente.

**7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo**

Il responsabile del progetto (Direttore dei lavori in cantiere), al fine di tenere sotto controllo le attività dei servizi, provvede alla stesura di piani che definiscono:

- Le fasi della progettazione e dello sviluppo del servizio;
- I momenti di riesame, verifica e validazione dell'operato;
- Le responsabilità e l'autorità del personale coinvolto nelle varie fasi.

**7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo**

Gli elementi in ingresso considerati dalla Direzione dei Vivai della Molinella S.n.c. e dal responsabile del progetto (Direttore dei Lavori in Cantiere)

all'avvio della progettazione e sviluppo sono:

- I requisiti cogenti applicabili (leggi/regolamenti);
- Le informazioni derivanti dalle precedenti esperienze;

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°7** **EDIZIONE N°1**  
**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**

- Le richieste del Cliente;
- Le esigenze della Direzione.

**7.3.3** **Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo**

I Vivai della Molinella S.n.c. raccoglie gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo per verificare, a fronte degli elementi in ingresso l'esito del servizio erogato.

Dagli elementi in uscita devono emergere:

- Soddisfazione dei requisiti del progetto (cantiere);
- Fornire adeguate informazioni per l'erogazione di nuovi servizi.

**7.3.4** **Riesame della progettazione e dello sviluppo**

L'attività condotta dal responsabile del progetto (Direttore dei Lavori in cantiere) al termine di ogni fase, è mirata a verificare che la tempistica programmata per ogni fase sia stata rispettata, che non siano insorti problemi e che gli obiettivi raggiunti, siano congruenti con quelli dei Vivai della Molinella S.n.c. e, del Cliente.

Al riesame partecipano tutti coloro che influiscono sulla qualità del servizio.

**7.3.5** **Verifica della progettazione e dello sviluppo**

Il responsabile del progetto (Direttore dei Lavori in cantiere) verifica, nell'ambito di ogni fase, che i risultati siano in linea con i requisiti stabiliti in fase di pianificazione.

Se la verifica è positiva viene data l'autorizzazione a proseguire nelle opere. In caso contrario le operazioni devono essere riconsiderate.

<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b> <b>CAPITOLO N°7</b> <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO</b>	<b>EDIZIONE N°1</b>
---	---------------------

<b>7.3.6</b>	<b>Validazione della progettazione e dello sviluppo</b>
--------------	---

La validazione del progetto (cantiere) è effettuata in concomitanza dalla Direzione dei Vivai della Molinella S.n.c. ed il Responsabile del progetto (Direttore dei Lavori in cantiere), che si assicurano che il progetto (cantiere) sia stato sviluppato in modo completo e che soddisfi le esigenze del Cliente, avendo rispettato i requisiti prestabiliti.

<b>7.3.7</b>	<b>Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo</b>
--------------	--

In caso si rendessero necessarie delle modifiche durante le operazioni in cantiere, il responsabile del progetto (Direttore dei Lavori in cantiere) si assicura:

- Che le necessità di tali modifiche si attengano sempre ai requisiti prestabiliti;
- Valutare gli effetti per assicurare che le modifiche producano l'effetto voluto.
- Mantenere le registrazioni delle modifiche, per poter chiarire il percorso di lavoro e documentare l'esito del servizio reso al Cliente.

<b>7.4</b>	<b>APPROVVIGIONAMENTO</b>
------------	---------------------------

<b>7.4.1</b>	<b>Processo di approvvigionamento</b>
--------------	---------------------------------------

La Direzione dei Vivai della Molinella S.n.c. assicura, che i prodotti approvvigionati per mezzo dei fornitori, siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Allo scopo vengono definite:

- Le modalità di selezione e valutazione dei fornitori (vedi PRQ 7.4);
- Le modalità di acquisto dei prodotti;

- Le modalità di rivalutazione dei fornitori;
- Le modalità di esecuzione e registrazione dei controlli in accettazione sui prodotti acquistati;

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°7** **EDIZIONE N°1**  
**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**

- Le modalità di gestione di eventuali NC (vedi PRQ 8.3), per la fornitura di prodotti acquistati.

**Al fine di assicurare un processo efficace ed efficiente nella soddisfazione delle esigenze e dei requisiti dei Vivai della Molinella S.n.c. e dei Clienti.**

**Il tipo e l'estensione del controllo eseguito sul fornitore e sul prodotto acquistato è correlato agli effetti che il prodotto acquistato può avere sulla successiva realizzazione del servizio o, sulla soddisfazione del Cliente.**

**I Vivai della Molinella S.n.c. valutano e selezionano i fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti dell'organizzazione e dei Clienti.**

**Le modalità di valutazione dei fornitori possono riguardare i seguenti aspetti:**

- Rapporto consolidato con il fornitore (storicità);
- Valutazioni di precedenti forniture;
- Valutazione sulla organizzazione del lavoro del fornitore;
- Attestazione UNI EN ISO 9001.

**I fornitori che rispettano i requisiti richiesti, sono inseriti in un apposito elenco che è periodicamente aggiornato.**

**Infatti la segreteria, con periodicità annuale, monitora, rivalutandoli, tutti i fornitori qualificati.**

**In caso di nuovi fornitori, la Direzione, prima di aggiungerli all'elenco dei fornitori qualificati, verifica le attività per un periodo di tempo che dipende dal tipo di fornitore.**

**Un fornitore se non è utilizzato per 2 anni consecutivi viene riqualficato qualora se ne debba servire.**

**Tutte le registrazioni dei risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie scaturite dalla valutazione stessa sono conservate a cura della Direzione.**

**La tenuta sotto controllo delle registrazioni è riportata al punto 4.2.4 del capitolo n°4 del presente MdQ.**

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°7** **EDIZIONE N°1**  
**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**

**7.4.2** **Informazioni per l'approvvigionamento**

La Direzione dei Vivai della Molinella S.n.c. ha definito le modalità per determinare le informazioni relative all'approvvigionamento in modo da assicurare che descrivano i prodotti da acquistare ivi inclusi, ove opportuno:

- Le specifiche per l'approvvigionamento del prodotto;
- I requisiti per la qualificazione del prodotto;
- I requisiti del SGQ.

I documenti di acquisto descrivono i prodotti da acquistare e contengono tutte le informazioni necessarie per assicurare la conformità della fornitura ai requisiti richiesti.

In particolare le condizioni di acquisto (prodotto, prezzo, tempi di consegna, ecc.) sono definiti in fase di richiesta di offerta.

Tale richiesta può avvenire:

- Tramite richiesta scritta;
- A mezzo di listini;
- A mezzo di posta elettronica.

Gli ordini di acquisto, dopo essere stati verificati circa l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento, vengono emessi dalla Direzione.

**7.4.3** **Verifica dei prodotti approvvigionati**

I Vivai della Molinella S.n.c. hanno stabilito quali controlli o altre attività sono necessarie per assicurare che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

In particolare i controlli in accettazione possono articolarsi in:

- Controllo tipologico e numerico al ricevimento tramite confronto con il corrispondente ordine di acquisto;
- Controllo del prodotto al momento del suo utilizzo;
- Controllo e registrazioni delle schede di sicurezza dei prodotti fito sanitari;
- Controllo dell'esistenza del manuale d'uso se un attrezzo.

<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	
<b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b>	
<b>CAPITOLO N°7</b>	<b>EDIZIONE N°1</b>
<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO</b>	

<b>7.5</b>	<b>PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>
<b>7.5.1</b>	<b>Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi</b>

In considerazione dei continui sviluppi dei settori in cui opera, i Vivai della Molinella S.n.c. erogano i propri servizi con metodo, mirato ad accrescere la soddisfazione dei propri Clienti.

La Direzione si assicura che l'erogazione del servizio avvenga in situazioni controllate e rispettose delle norme in termini di sicurezza sul lavoro e, che la documentazione per il personale sia disponibile in tempo utile.

Durante l'erogazione del servizio, il personale diretto dal Direttore dei lavori di cantiere, verificano attraverso le procedure o piani di lavoro da seguire che i tempi dell'erogazione del servizio siano rispettati.

Alla Direzione compete:

- Stabilire ed organizzare un servizio di prevenzione e protezione diretto al personale, che si attiene a quanto da esso stabilito;
- La Direzione designa nel Direttore dei Lavori, ovvero dell'unità produttiva una o più persone in possesso dei requisiti e delle capacità professionali per l'espletamento del servizio;
- Il personale deve essere in numero sufficiente, possedere le capacità necessarie e disporre di mezzi e di tempo adeguati per lo svolgimento dei compiti loro assegnati.
- Il personale deve disporre dei mezzi omologati dei requisiti per il proprio utilizzo e dei loro manuali per una loro sempre possibile attività, e deve disporre dell'adeguato equipaggiamento (abiti ad alta visibilità, protezione anti taglio, protezioni per gli occhi, caschi e ecc.).

<b>7.5.2</b>	<b>Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi</b>
--------------	---

La validazione del processo di erogazione di servizi e prodotti consiste principalmente:

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°7** **EDIZIONE N°1**  
**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**

- Nei criteri definiti dalla Direzione in collaborazione con il personale impiegato per l'erogazione del servizio, per eseguire il riesame dell'operato fin qui svolto e valutare se è il caso di apporre modifiche nei processi fin qui impiegati;
- Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi stabiliti.

La tenuta sotto controllo delle registrazioni è riportata al punto 4.2.4 del capitolo n°4 di questo MdQ.

**7.5.3** **Identificazione e rintracciabilità**

Il RSQ, assegna un codice identificativo alfanumerico o numero di protocollo di procedura, che deve essere riportato su tutti i documenti, al fine di identificare univocamente e garantire la rintracciabilità nel tempo di tutta la documentazione predisposta, la quale è archiviata a cura della segreteria.

**7.5.4** **Proprietà del Cliente**

I Vivai della Molinella S.n.c. Identifica, verifica, protegge e salvaguardia la proprietà del cliente prima, durante e dopo l'erogazione del servizio, cura la riservatezza delle notizie fornite dal cliente, intese, ove possibile, come proprietà intellettuali dello stesso.

In caso di danneggiamenti arrecati alla proprietà del cliente, viene data immediata comunicazione al cliente stesso e viene di comune accordo decisa la risoluzione del problema, registrando e conservando le relative registrazioni (vedi 4.2.4)

**7.5.5** **Conservazione del prodotto**

La Direzione dei Vivai della Molinella S.n.c. conserva documenti originali delle schede di sicurezza di tutti i prodotti in approvvigionamento.

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°7** **EDIZIONE N°1**  
**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO**

**7.6** **GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE**

**Il requisito non risulta applicabile in quanto non sono previsti ed utilizzati strumenti ed apparecchiature di monitoraggio e di misurazione.**

**7.7** **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

**PROCEDURA N° 8.5.2**

**PROCEDURA N° 8.3**

**PROCEDURA N° 8.2.1**

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°8** **EDIZIONE N°1**  
**MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**



**INDICE**

<b>8.1</b>	<b>GENERALITA'</b>
<b>8.2</b>	<b>MONITORAGGI E MISURAZIONI</b> <b>8.2.1 – Soddisfazione del Cliente,</b> <b>8.2.2 – Verifiche Ispettive Interne;</b> <b>8.2.3 – Monitoraggio e misurazione dei processi;</b> <b>8.2.4 – Monitoraggio e misurazione dei prodotti.</b>
<b>8.3</b>	<b>TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI</b>
<b>8.4</b>	<b>ANALISI DEI DATI</b>
<b>8.5</b>	<b>MIGLIORAMENTO</b> <b>8.5.1 – Miglioramento continuo;</b> <b>8.5.2 – Azioni correttive;</b> <b>8.5.3 – Azioni preventive.</b>
<b>8.6</b>	<b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>

<b>REDATTO DA</b>	<b>MICCICHE' MAURIZIO</b>
<b>CONTROLLATO E APPROVATO</b>	<b>MICCICHE' VINCENZA</b>

Pagina 1 di 7

<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b> <b>CAPITOLO N°8</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span> <b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	
---	--

<b>8.1</b>	<b>GENERALITA'</b>
------------	--------------------

Per dimostrare la Qualità dei propri prodotti/servizi, per assicurare la conformità del SGQ e per migliorarne l'efficacia, i Vivai della Molinella S.n.c. pianificano come rilevare, controllare, analizzare dati ottenuti dagli indicatori dei propri processi per migliorarli e per realizzare dei risultati utili all'organizzazione in termini di soddisfazione dei Clienti, delle parti interessate e della propria redditività.

La soddisfazione del Cliente è intesa come strategia e valore primario e come criterio guida di miglioramento.

La misurazione della soddisfazione del Cliente è l'indicatore fondamentale per il SGQ.

L'elaborazione dei dati dei processi e la loro successiva analisi rappresentano un punto da trattare sempre nel Riesame da parte della Direzione al fine di stabilire le priorità di miglioramento del SGQ.

<b>8.2</b>	<b>MONITORAGGI E MISURAZIONI</b>
<b>8.2.1</b>	<b>Soddisfazione del Cliente</b>

I Vivai della Molinella S.n.c. ritengono fondamentale soddisfare i requisiti dei propri Clienti per cui considerano di notevole importanza conoscere da loro la Qualità attesa (Qualità che il Cliente si aspetta di ricevere dal fornitore per soddisfare le sue esigenze espresse ed implicite) e la Qualità percepita (Qualità che viene percepita dal Cliente e valutata in termini di soddisfazione rispettando i propri bisogni ed aspettative) per i prodotti/servizi offerti.

Pertanto la misura della differenza tra Qualità attesa e percepita permette di conoscere il grado di soddisfazione o di insoddisfazione dei propri Clienti ed è la misura più significativa e più diretta della Qualità erogata (insieme delle caratteristiche di un prodotto/servizio al fine del processo produttivo o di erogazione del servizio) e realmente percepita dal Cliente.

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°8** **EDIZIONE N°1**  
**MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

I Vivai della Molinella S.n.c. monitorano la qualità percepita dal Cliente:

- Reclami dei Clienti relativi alla Qualità del prodotto/servizio gestiti secondo la procedura n° 8.3 “Controllo del prodotto Non conforme”.

I dati vengono analizzati durante il periodo di Riesame della Direzione e danno origine ad analisi di tipo statistico.

L'analisi sistematica delle informazioni raccolte è utilizzata per definire le nuove strategie attraverso un adeguamento della politica aziendale e, per indirizzare i comportamenti del personale a migliorare il servizio reso ai propri Clienti.

**8.2.2**    **Verifiche Ispettive Interne**

I Vivai della Molinella S.n.c. hanno definito le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione delle verifiche, per la documentazione dei loro risultati e per la conservazione delle relative registrazioni.

I Vivai della Molinella effettuano le verifiche per stabilire se il SGQ:

- E' conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma di riferimento ed ai requisiti del SGQ stabiliti dai Vivai della Molinella S.n.c.;
- E' stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

I Vivai della Molinella S.n.c. pianificano annualmente un programma di azioni che tiene conto dello stato e dell'importanza dei progetti oggetto di verifica, oltre che dei risultati delle precedenti verifiche, comunque hanno definito che venga effettuata almeno una verifica all'anno su tutto il SGQ.

I Vivai della Molinella S.n.c. garantiscono l'obiettività e l'imparzialità del processo di Verifiche Interne, atto a migliorare le prestazioni dei processi.

**8.2.3**    **Monitoraggio e Misurazione dei processi**

I Vivai della Molinella S.n.c. hanno definito e adattato adeguati metodi per

monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del SGQ, mediante opportuni

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°8** **EDIZIONE N°1**  
**MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

**Indicatori di performance che consentano di rilevare eventuali scostamenti dai risultati pianificati al fine di dimostrare la capacità degli stessi ad ottenere i risultati pianificati.**

**Se necessario vengono intraprese opportune azioni correttive nel caso in cui lo scostamento pregiudichi la conformità dei prodotti/servizi.**

**8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei servizi**

**I Vivai della Molinella S.n.c. monitorano e misurano le caratteristiche definite critiche dei prodotti/servizi per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti.**

**In particolare sono definite le modalità, i criteri operativi, le responsabilità e le autorità relative alle attività di monitoraggio e misurazione da eseguire in fasi appropriate dei processi di prestazione di servizi o fornitura di prodotti, in accordo con quanto pianificato.**

**In particolare la segreteria dei Vivai della Molinella S.n.c., sulla base dei requisiti definiti in fase di approvvigionamento, effettua controlli al ricevimento della merce per verificare se quanto ricevuto corrisponde esattamente a quanto ordinato.**

**La Direzione dei Vivai della Molinella S.n.c. provvede a documentare, come previsto, l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione.**

**Il rilascio dei prodotti e l'erogazione dei servizi non sono effettuati fino a che quanto pianificato non sia stato completato in modo soddisfacente ed effettuate le validazioni descritte al punto 7.5.2 del capitolo n°7.**

**8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI**

**I Vivai della Molinella S.n.c. hanno definito nella procedura n° 8.3 le modalità**

operative e le responsabilità relative alla gestione dei reclami e delle non conformità che possono essere di servizio, prodotto o sistema.

<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b> <b>VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.</b> <b>CAPITOLO N°8</b> <span style="float: right;"><b>EDIZIONE N°1</b></span> <b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>
---

Tramite l'applicazione della suddetta procedura, i Vivai della Molinella S.n.c. assicurano che le non conformità siano identificate, registrate e gestite in modo corretto ed uniforme.

<b>8.4</b>	<b>ANALISI DEI DATI</b>
------------	-------------------------

I dati ottenuti dalle misurazioni effettuate sugli indicatori dei processi vengono raccolti in modo corretto, accurato, significativo, sistematico ed elaborati al fine di essere analizzati e interpretati per fornire l'evidenza dell'efficacia dei processi, della valutazione della soddisfazione dei requisiti dei Clienti, della valutazione dei Fornitori e della possibilità di individuare i punti di miglioramento del SGQ. I risultati delle analisi e delle interpretazioni sono discussi nel corso dei Riesami della Direzione.

<b>8.5</b>	<b>MIGLIORAMENTO</b>
------------	----------------------

<b>8.5.1</b>	<b>Miglioramento Continuo</b>
--------------	-------------------------------

I Vivai della Molinella S.n.c. si propongono di migliorare in modo continuo il proprio SGQ ed aumentare soddisfazione dei Clienti utilizzando:

- Il diretto e costante impegno e coinvolgimento della Direzione;
- Il Riesame della Direzione;
- La politica per la Qualità e gli obiettivi;
- La pianificazione delle strategie per migliorare la soddisfazione del Cliente e le proprie attività;
- La valutazione da parte della Direzione degli indicatori di performance del proprio personale;
- I risultati delle Verifiche;
- Lo sviluppo della filosofia della Qualità in tutto il personale;
- Azioni preventive.

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°8** **EDIZIONE N°1**  
**MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

**8.5.2** **Azioni Correttive**

**I Vivai della Molinella S.n.c. attuano azioni correttive per eliminare le cause del non conformità al fine di prevenire i loro ripetersi.**

**Le azioni correttive sono appropriate agli effetti della non conformità riscontrate.**

**I Vivai della Molinella S.n.c. hanno definito nella procedura n° 8.5.2 le modalità operative e le responsabilità per:**

- Effettuare il Riesame dei reclami per valutarne la fondatezza o meno;**
- Descrivere la non conformità o il reclamo ed il loro trattamento;**
- Individuare le cause delle non conformità o dei problemi;**
- Individuare e attuare le azioni correttive necessarie per evitare il ripetersi delle non conformità;**
- Registrare i risultati delle azioni correttive attuate;**
- Riesaminare le azioni correttive attuate per verificarne l'efficacia.**

**Responsabile dell'attivazione delle azioni correttive è il RSQ che le apre e le gestisce in prima persona, collaborando con il responsabile della funzione oggetto di azione correttiva.**

**Le modalità e i tempi di attuazione delle azioni correttive stabilite sono concordate tra RSQ e il responsabile della funzione interessata.**

**Il RSQ procederà alla chiusura dell'azione correttiva dopo aver effettuato una verifica d'efficacia della stessa.**

**Le registrazioni relative alla gestione delle azioni correttive attuate sono conservate come previsto nella procedura n° 8.5.2**

**MANUALE DELLA QUALITA'**  
**VIVAI DELLA MOLINELLA S.n.c.**  
**CAPITOLO N°8** **EDIZIONE N°1**  
**MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

**8.5.3** **AZIONI PREVENTIVE**

I Vivai della Molinella S.n.c. individuano azioni preventive per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate sono appropriate agli effetti dei problemi potenziali. L'organizzazione ha definito nella procedura n° 8.5.2 le modalità operative e le responsabilità:

- Individuare le cause delle non conformità e dei reclami;
- Valutare l'esigenza di adottare azioni preventive per evitare il ripetersi delle non conformità;
- Individuare e attuare le azioni preventive necessarie;
- Registrare i risultati delle azioni preventive attuate;
- Riesaminare le azioni preventive attuate.

Responsabile dell'attivazione delle azioni preventive è il RSQ che le apre e le gestisce in prima persona modificandole ad altre funzioni.

Tutti i componenti, quali soci e personale dei Vivai della Molinella S.n.c. possono segnalare la necessità di intraprendere opportune azioni preventive.

Le modalità e i tempi di attuazione delle azioni preventive stabilite sono concordate.

Il RSQ provvederà alla chiusura dell'azione preventiva dopo aver effettuato una verifica della sua efficacia.

Le registrazioni relative alla gestione delle azioni preventive attuate sono conservate come previsto nella procedura n° 8.5.2.

**8.6** **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

**PROCEDURA N° 8.3**

**PROCEDURA N° 8.5.2**

