MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Distribuita in forma:

CONTROLLATA ❑ copia n. _____

NON CONTROLLATA ❑

0	02.09.2013	Emissione				
Rev.	Data	Causale	Redazione **RGQ**	Verifica DT	Verifica CS	Approvazione PRE

SEZIONE 00

INDICE

0	02.09.2013	Emissione				
Rev.	**Data**	**Causale**	**Redazione** RGQ	**Verifica DT**	**Verifica CS**	**Approvazione** PRES

INDICE SEZ. 00

00.1 Indice generale

00.2 Stato di aggiornamento del MQ

00.3 Acronimi

00.1 INDICE GENERALE

Sez. 00 **Indice**

00.1 Indice generale
00.2 Stato di aggiornamento del Manuale Qualità
00.3 Acronimi

Sez. 01 **Scopo del MQ e Campo di applicazione**

01.1 Scopo
01.2 Responsabilità
01.3 Campo di applicazione
01.3.1 Generalità
01.3.2 Campo di applicazione
01.3.3 Esclusioni

Sez. 02 **Normativa di riferimento**

02.1 Scopo
02.2 Responsabilità
02.3 Normativa di riferimento

Sez. 03 **Profilo di Catania Multiservizi S.p.A.**

03.1 Scopo
03.2 Profilo della Catania Multiservizi
03.3 Vision di Catania Multiservizi
03.4 Dati anagrafici

Sez. 04 **Sistema di Gestione Qualità di Catania Multiservizi**

04.1 Scopo
04.2 Responsabilità

04.3 Il Sistema di Gestione della Qualità

04.3.1 Requisiti generali

04.3.2 Manuale della Qualità

04.3.3 Descrizione dei requisiti generali della documentazione del SGQ

04.3.4 Gestione delle registrazioni della qualità

Sez. 05 Responsabilità della Direzione

05.1 Scopo

05.2 Responsabilità della Direzione

05.2.1 Parti interessate

05.2.2 Impegno della Direzione

05.2.3 Orientamento al cliente

05.2.4 Politica per la Qualità

05.2.5 Pianificazione

05.2.5.1 Obiettivi per la Qualità

05.2.5.2 Pianificazione della Qualità

05.2.6 Responsabilità e autorità

05.2.7 Rappresentante della Direzione

05.2.8 Comunicazione interna

05.2.9 Riesame della Direzione

Sez. 06 Gestione delle risorse

06.1 Scopo

06.2 Responsabilità

06.3 Gestione delle risorse

06.4 Messa a disposizione delle risorse

06.4.1 Incarichi al Personale

06.4.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

06.4.3 Gestione delle Infrastrutture e dei mezzi

06.4.4 Ambiente di lavoro

Sez. 07 Processi

07.1 Scopo
07.2 Responsabilità
07.3 Realizzazione del servizio
07.3.1 Pianificazione della realizzazione del servizio
07.3.2 Processi relativi al Cliente
07.3.3 Comunicazione con il committente
07.3.4 Progettazione
07.3.5 Approvvigionamento
07.3.6 Gestione dei processi e delle attività
07.3.7 Validazione
07.3.8 Identificazione e rintracciabilità
07.3.9 Proprietà dei clienti
07.3.10 Movimentazione e conservazione dei prodotti
07.3.11 Dispositivi di controllo e Monitoraggi

Sez. 08 Misurazioni, analisi e miglioramento

08.1 Scopo
08.2 Responsabilità
08.3 Misurazione, analisi e miglioramento
08.3.1 Soddisfazione del cliente
08.3.2 Audit interni
08.3.3 Monitoraggio e misurazione dei processi e dei servizi
08.4 Tenuta sotto controllo delle NC
08.5 Analisi dei dati
08.6 Miglioramento
08.6.1 Pianificazione e miglioramento continuo
08.6.2 Azioni Correttive
08.6.3 Azioni Preventive

00.2 STATO DI AGGIORNAMENTO DEL MQ

Sezione	Data	Rev.	Causale
FRT	02.09.2013	0	Emissione
0.0	02.09.2013	0	"
1.0	02.09.2013	0	"
2.0	02.09.2013	0	"
3.0	02.09.2013	0	"
4.0	02.09.2013	0	"
5.0	02.09.2013	0	"
6.0	02.09.2013	0	"
7.0	02.09.2013	0	"
8.0	02.09.2013	0	"

00. 3 ACRONIMI

Di seguito nel presente Manuale Qualità e Ambiente sono usati i seguenti acronimi:

MQ	Manuale Qualità
CTM	Catania Multiservizi
DIR	Direzione
PRE	Presidente
DAP	Direttore Amministrativo e del Personale
DT	Direttore Tecnico
CS	Capo Settore
RGQ	Responsabile del Sistema Gestione Qualità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
AGQ	Addetto Gestione Qualità
RdD	Rappresentante della Direzione
RDS	Responsabile di Servizio
PRO	Procedure
IST	Istruzioni
MOD	Moduli
SEG	Segreteria
PERS	Personale
SG	Servizi generali
RRU	Responsabile Risorse Umane
RSPP	Responsabile Servizio Protezione e Prevenzione
R.ACQ	Responsabile Ufficio acquisti
ACQ	Addetto Acquisti
COOR	Coordinatori
REF	Referenti
OPER	Operatori
CUS	Custodi
FOR	Fornitore
RSI	Responsabile Servizi Informatici
ACA	Addetto Cespiti e Controllo Automezzi
RAP	Responsabile Amministrazione del Personale
RGFP	Responsabile Gestione Formazione del Personale
RCG	Responsabile Controllo Gestione

SEZIONE 01

SCOPO DEL MQ

E

CAMPO DI APPLICAZIONE

0	02.09.2013	Emissione				
Rev.	**Data**	**Causale**	**Redazione** RGQ	**Verifica** DT	**Verifica** CS	**Approvazione** PRE

INDICE

01.1 Scopo

01.2 Responsabilità

01.3 Campo di applicazione

01.3.1 Generalità

01.3.2 Campo di applicazione

01.3.3 Esclusioni

01.1 SCOPO

Il Manuale della Qualità (MQ) descrive sinteticamente il Sistema di gestione per la Qualità della Catania Multiservizi S.p.A. (CTM).

Esso definisce:

- la Politica della Qualità
- l'organizzazione dell'Azienda
- i processi
- le responsabilità
- le modalità di svolgimento e le responsabilità specifiche delle attività e dei processi aziendali fondamentali.

Il MQ è il documento di riferimento:

- per il personale dell'Azienda che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare,
- per le parti interessate,
- per il Clienti e per l'Organismo di Certificazione che trovano in esso gli elementi per verificare come l'Azienda soddisfa i requisiti di Gestione della qualità e di soddisfazione del cliente e delle parti interessate.

Il MQ è stato strutturato sulla base della norme:
UNI EN ISO 9000:2005: *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario*
UNI EN ISO 9004:2009 *Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità*:
UNI EN ISO 9001:2008:*Sistemi di Gestione per la qualità - Requisiti*

02.2 RESPONSABILITA'

Il Presidente della Catania Multiservizi Spa ha responsabilità di approvare il MQ.
DT e CS (Settore verde) hanno la responsabilità di verificare la rispondenza del MQ ai requisiti della norma di riferimento nonché verificare la presenza di contenuti in contrasto con le politiche aziendali definite dalla Direzione.
Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità ha la responsabilità di :

- redigere il MQ in tutte le sue parti e sezioni con la collaborazione dei Responsabili di Funzione dell'azienda;
- curare l'aggiornamento e la distribuzione;
- verificare la congruità con i requisiti della norma di riferimento, con le Procedure, Istruzioni e tutti i documenti del Sistema di Gestione Qualità.

Tutto il personale della Catania Multiservizi è chiamato a contribuire nell'applicazione, nell'aggiornamento e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

01.3 CAMPO DI APPLICAZIONE

01.3.1 Generalità

Il MQ individua e definisce in sintesi i processi che costituiscono il Sistema di Gestione per la Qualità della CTM. Questo manuale della qualità deve essere letto ed utilizzato integrando il contenuto delle sezioni con le procedure in queste richiamate. In esso sono richiamate le Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità, che definiscono le responsabilità e le modalità di gestione dei processi aziendali in conformità alla norma di riferimento.

01.3.2 Campo di applicazione

Le prescrizioni del presente Manuale si applicano a tutte le funzioni ed a tutto il personale di Catania Multiservizi, ai prodotti, alle attività svolte all'interno e all'esterno dell'azienda ed ai seguenti servizi forniti:

- Servizi di pulizia;
- Servizi di manutenzione e pulizia di aree a verde;
- Servizi di custodia;

01.3.3 Esclusioni

√ Nella situazione operativa attuale la CTM non esegue alcuna attività di progettazione e sviluppo nell'ambito della realizzazione dei servizi indicati nel campo di applicazione del presente MQ. In conseguenza di ciò non sono previste attività di pianificazione e controllo della progettazione, ed il requisito **7.3** risulta non applicabile. Si specifica che

l'organizzazione opera su indicazioni fornite dal committente in fase di stipula della convenzione

√ Considerato che l'azienda non esegue alcun processo speciale (intendendo per processi speciali quelli in cui il risultato finale non può essere verificato se non con prove distruttive o in cui le eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il prodotto viene utilizzato o il servizio erogato), il **punto 7.5.2** della norma risulta non applicabile.

√ L'organizzazione nello svolgimento delle sue attività non necessità di alcuna misurazione strumentale a conferma delle caratteristiche del servizio erogato. Pertanto il **punto 7.6** della norma risulta non applicabile

SEZIONE 02

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

0	02.09.2013	Emissione				
Rev.	**Data**	**Causale**	**Redazione RGQ**	**Verifica DT**	**Verifica CS**	**Approvazione PRE**

INDICE

02.1 Scopo

02.2 Responsabilità

02.3 Normativa di riferimento

02.1 SCOPO

Scopo della presente sezione è quello di definire le responsabilità e le modalità di gestione della normativa cogente per la gestione del sistema di qualità e delle attività della Catania Multiservizi S.p.A. (CTM).

02.2 RESPONSABILITA'

Il **Direttore Tecnico** ha la responsabilità di acquisire e gestire la Normativa nazionale ed UE cogente afferente alle attività produttive della CTM

Il **Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità** ha la responsabilita' di acquisire e gestire la normativa la normativa ISO di riferimento per il SGQ della CTM.

Il Direttore Amministrativo e del Personale ha la responsabilita' di acquisire e gestire la normativa cogente relativa a:

- gestione amministrativa e contabile
- gestione del personale
- gestione della privacy

Il Responsabile del Sistema di Sicurezza e Prevenzione della CTM, ha la responsabilità di acquisire e gestire la seguente normativa la normativa relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

I predetti responsabili devono garantire:

- l'aggiornamento della normativa,
- la completezza
- la rintracciabilita'
- la disponibilita' in forma cartacea e/o su supporto informatico
- la conosceza, nell'ambito delle funzioni, agli opportuni livelli di competenza
- l'aggiornamento della documentazione utilizzata per la gestione amministrativa, organizzativa ed operativa della CTM

02.3 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Catania Multiservizi per la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità, e per l'esecuzione delle attività, garantisce l'identificazione e l'aggiornamento costante della normativa di riferimento, volontaria e cogente, attraverso il Modulo 01 09 "Documenti di origine Esterna". Ciascun responsabile provvede per l'aggiornamento del modulo di competenza e la trasmissione al RGQ.

SEZIONE 03

PROFILO DI

CATANIA MULTISERVIZI S.p.A.

0	02.09.2013	Emissione				
Rev.	**Data**	**Causale**	**Redazione RGQ**	**Verifica DT**	**Verifica CS**	**Approvazione PRE**

INDICE

03.1 Scopo

03.2 Profilo di Catania Multiservizi S.p.A. Dati anagrafici

03.3 Vision di Catania Multiservizi

03.4 Dati anagrafici

03.1 SCOPO

Scopo della presente sezione è quello di descrivere l'organizzazione generale, attività, la tipologia di Clienti e i servizi di Catania Multiservizi.

03.2 PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

Catania Multiservizi S.p.A. è una Società a capitale interamente pubblico, costituita ai sensi dell'art.22 legge 08.06.1990 n.142 e dell'art.4 comma 6 della legge 29 Marzo 1995 n.95, una Società per Azioni a totale partecipazione del Comune di Catania, denominata "Catania Multiservizi S.p.A ".

La Società svolge le proprie attività di cui all'oggetto sociale attraverso le modalità dell'affidamento diretto " In House Providing ", nell'interesse dei soci pubblici che detengono interamente il capitale sociale.

La Società, anche nel quadro della salvaguardia e della creazione di nuovi posti di lavoro, ha per oggetto sociale lo svolgimento di servizi di interesse municipale, strumentali all'attività del Comune e necessarie al perseguimento delle finalità istituzionali, da svolgere con criteri di imprenditorialità ed efficienza.

La società potrà svolgere servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria, con tutte le attività connesse alla gestione, di aree, di stabilimenti e di immobili di proprietà del Comune di Catania o in uso dello stesso Comune.

La società potrà svolgere inoltre attività di pulizia di immobili e di aree, sanificazione civile e industriale, disinfezione, derattizzazione, autospurgo e disostruzione, pulizia e manutenzione spiagge, traslochi e facchinaggio, realizzazione e manutenzione di aree a verde e parchi comunali, manutenzione di aree a verde e parchi comunali, manutenzione di strade comunali e pulizia tombini e caditoie, servizi di vigilanza e custodia di bagni pubblici nonché di pulizia e piccola manutenzione ordinaria degli stessi servizi igienici pubblici.

La società potrà svolgere per il Comune servizi informatici ed elaborazioni dati, attività di accertamento e di supporto alla riscossione connessi alle entrate tributarie ed extra tributarie, nonché attività di censimento, di controllo degli impianti, segnalazioni e rimozioni e degli impianti pubblicitari irregolari, segnaletica stradale orizzontale e verticale, attività di custodia, guardiania e portierato.

Tutte le attività sopra descritte possono essere svolte, nei modi di legge, esclusivamente in favore del Comune di Catania.

03.3 "VISION" DI CATANIA MULTISERVIZI

Catania Multiservizi è orientata alla ricerca di soluzioni di qualità per le principali esigenze di committenti pubblici nell'area del Facility Management. Nei confronti del committente pubblico Catania Multiservizi si propone come il Project Manager, unico interlocutore e partner qualificato garantendo uniformità di gestione nel rispetto di un elevato standard qualitativo, con l'obiettivo di consentire di evitare le disfunzioni e maggiori costi, connessi alla presenza di più fornitori fra loro non coordinati. Catania Multiservizi pone al centro della propria strategia l'obiettivo di massimizzare il grado di soddisfazione del Cliente, attraverso l'implementazione della qualità dei servizi insieme con la ricerca di soluzioni alternative e sempre più convenienti, oltre che la certezza dei costi. Nel perseguimento degli obiettivi strategici Catania Multiservizi intende operare nel rispetto delle leggi e dell'etica, anche investendo risorse e promovendo iniziative finalizzate al rispetto e al recupero dell'ambiente. Il personale che opera alle dipendenze riveste un ruolo centrale nell'attenzione e nelle politiche aziendali. Catania Multiservizi intende continuare a investire nella formazione professionale e nel miglioramento della qualità della vita delle risorse umane e delle loro famiglie.

03.4 DATI ANAGRAFICI

Catania Multiservizi S.p.A.
Capitale sociale Euro 120.000. i.v.
Sede sociale ed uffici: Stradale Giulio 15, 95121 Catania
Iscrizione tribunale di Catania - registro delle società n° 243474 in data 12/11/1997.
Iscrizione R.E.A. n. 232428
C.F.- Partita I.V.A. 03406340871
Tel. 095/7530511
Fax 095/7530526
Internet: www.cataniamultiservizi.it
E-mail: mailbox@cataniamultiservizi.it

SEZIONE 04

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DI CATANIA MULTISERVIZI S.p.A.

0	02.09.2013	Emissione				
Rev.	**Data**	**Causale**	**Redazione RGQ**	**Verifica DT**	**Verifica CS**	**Approvazione PRE**

INDICE

04.1 Scopo

04.2 Responsabilità

04.3 Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente

04.3.1 Requisiti generali

04.3.2 Manuale Qualità

04.3.3 Descrizione dei requisiti generali della documentazione del SGQ

04.3.4 Gestione delle registrazioni della qualità

Allegato 1: Piano dei Processi

Allegato 2: Mappa di interazione dei processi

04.1 SCOPO

Scopo della presente sezione è quello di descrivere come Catania Multiservizi stabilisce, documenta, attua, tiene aggiornato e migliora il Sistema di Gestione per la Qualità, rispondente ai requisiti della norma in riferimento.

04.2 RESPONSABILITA'

La Presidenza ha la responsabilità di definire la Politica della Qualità dell'Azienda e gli obiettivi. La Presidenza ha la responsabilità, inoltre, di verificare l'applicazione e l'adeguatezza del SGQ, e di approvare il MQ.

La Direzione Tecnica ha la responsabilità di verificare la rispondenza del MQ, delle Procedure e delle Istruzioni ai requisiti della norma di riferimento ed alla Politica per la qualità.

Il responsabile del Sistema di Qualità Aziendale ha la responsabilità di:

- fornire supporto alla Direzione nelle attività di verifica;
- redigere e mantenere aggiornato il MQ, le Procedure e le Istruzioni che gestiscono il SGQ;
- raccogliere le richieste e i suggerimenti delle funzioni dell'azienda;
- coordinare la redazione delle procedure e delle istruzioni.

Ciascun responsabile di funzione o di processo ha la responsabilità di:

- proporre al RGQ, modifiche al MQ ed alle procedure e istruzioni;
- proporre nuove procedure ed istruzioni;

04.3 SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

CTM ha istituito un Sistema di Gestione per la Qualità, il quale deve essere documentato e mantenuto attivo per assicurare che il servizio fornito sia conforme ai requisiti ed alle aspettative del cliente od utente.

04.3.1 Requisiti generali

Per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità, Catania Multiservizi ha:

- Predisposto un Manuale Qualità richiamando le procedure del SGQ;
- Identificato i processi necessari per il SGQ;
- Stabilito sequenze ed interazioni tra i processi, criteri e metodi per assicurare l'efficacia dell'operatività degli stessi;
- Attuato il SGQ applicando le procedure documentate;
- Definito le istruzioni di lavoro;
- Definito e documentato come saranno soddisfatti i requisiti della qualità;
- Predisposto una pianificazione della qualità coerentemente con i requisiti specifici dei SGQ;
- Definito le attrezzature e apparecchiature e specificato le risorse necessarie;
- Registrato quanto necessario per l'operatività del SGQ;
- Assicurato la disponibilità delle informazioni necessarie per supportare le azioni ed il monitoraggio dei processi;
- Misurato, monitorato, analizzato i processi ed attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuativo.

04.3.2 Manuale Qualità

La CTM ha predisposto e tiene aggiornato un MQ che individua:

1) il campo di applicazione, compresi le giustificazioni relative alle esclusioni (rif. sez. 1)
2) le procedure documentate o i riferimenti ad esse
3) una descrizione delle interazioni tra i processi (rif. all. 2 alla sez. 4)

Il Manuale aggiornato è contraddistinto dal numero di revisione e data di emissione e distribuito previa la firma per redazione, verifica ed approvazione. Il MQ è un documento distribuito sia in forma **controllata** e sia in forma **non controllata**. Per la copia distribuita in *forma controllata* si garantisce il costante aggiornamento e la relativa distribuzione. In ambito della Catania Multiservizi il MQ viene distribuito in forma controllata. Per la copia distribuita in *forma non controllata* non si garantiscono gli aggiornamenti successivi.

04.3.3 Descrizione dei requisiti generali della documentazione del SGQ

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità di Catania Multiservizi comprende quei documenti necessari per assicurare l'efficace funzionamento e il controllo dei processi. I documenti possono avere origine interna, cioè essere emessi dalla Società, o avere origine esterna.

I documenti e i dati gestiti dalla Catania Multiservizi sono così classificati:

Documenti di origine interna del SGQ che comprendono:

- le Politiche e gli obiettivi della Qualità;
- il Manuale del Sistema di gestione per la Qualità;
- le Procedure;
- le Istruzioni Operative;
- i documenti di registrazione
- la modulistica

Documenti di origine esterna del SGQ che comprendono:

- documentazione tecnica attinente i servizi e i processi gestiti dalla Catania Multiservizi;
- le norme UNI ;
- leggi e decreti attinenti il settore di attività della Catania Multiservizi;
- abilitazioni ed attestati per lo svolgimento di particolari mansioni;

E' stata predisposta una procedura documentata, la **PRO 01** *"Gestione dei Documenti e dei dati"*, attraverso la quale la CTM ha definito le modalità di controllo necessarie per:

1) approvare i documenti, per la loro adeguatezza, prima dell'emissione
2) riesaminare, aggiornare e riapprovare i documenti
3) assicurare che le modifiche e lo stato di revisione siano identificate
4) assicurare che le versioni pertinenti dei documenti siano disponibili sui luoghi di lavoro
5) assicurare che i documenti rimangano leggibili ed identificabili
6) assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e che la loro distribuzione sia controllata
7) prevenire l'utilizzazione involontaria di documentazione superata ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano conservati

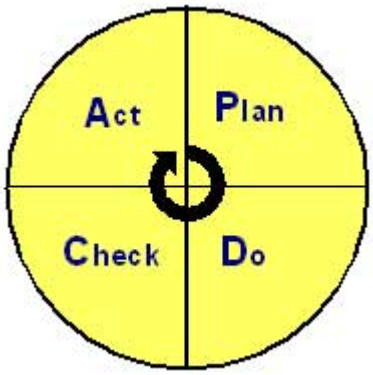
04.3.4 Gestione delle registrazioni della qualità

I documenti di registrazione della Qualità costituiscono un'importante fonte d'informazione per il RGQ nella valutazione dell'andamento della Qualità e per la Direzione allo scopo di poter verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche.

Qualora previsto dal contratto, i documenti di registrazione della Qualità possono essere resi disponibili al cliente, o suo rappresentante, limitatamente a quelli di diretto interesse del cliente stesso e per il tempo previsto dal contratto.

La CTM ha predisposto una procedura di riferimento, la **PRO 02** *"Registrazione della Qualità",* attraverso la quale ha definito le modalità di controllo necessarie per l'identificazione, la protezione, l'archiviazione, il reperimento, la conservazione e l'eliminazione. Inoltre descrive le modalità necessarie affinchè rimangano leggibili, facilmente identificabili e reperibili.

Allegato 1 Piano dei processi



METODO PDCA

Plan: stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati conformi ai requisiti del cliente ed alle politiche dell'organizzazione;
Do: dare attuazione ai processi;
Check: monitorare e misurare i processi ed i prodotti a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti e riportarne i risultati;
Act: adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.

Processi di Direzione (PLAN)

Definizione Vision, Mission e Politica della Qualità e Obiettivi
Piano Annuale della Direzione

Processi Operativi (DO)

Processi Primari
Processo Commerciale
Approvvigionamento
Processo di Erogazione dei Servizi
Processi di supporto
Gestione della documentazione e dei dati
Gestione delle registrazioni
Gestione delle risorse umane
Gestione delle Infrastrutture e dei mezzi
Gestione delle Comunicazioni interne/esterne

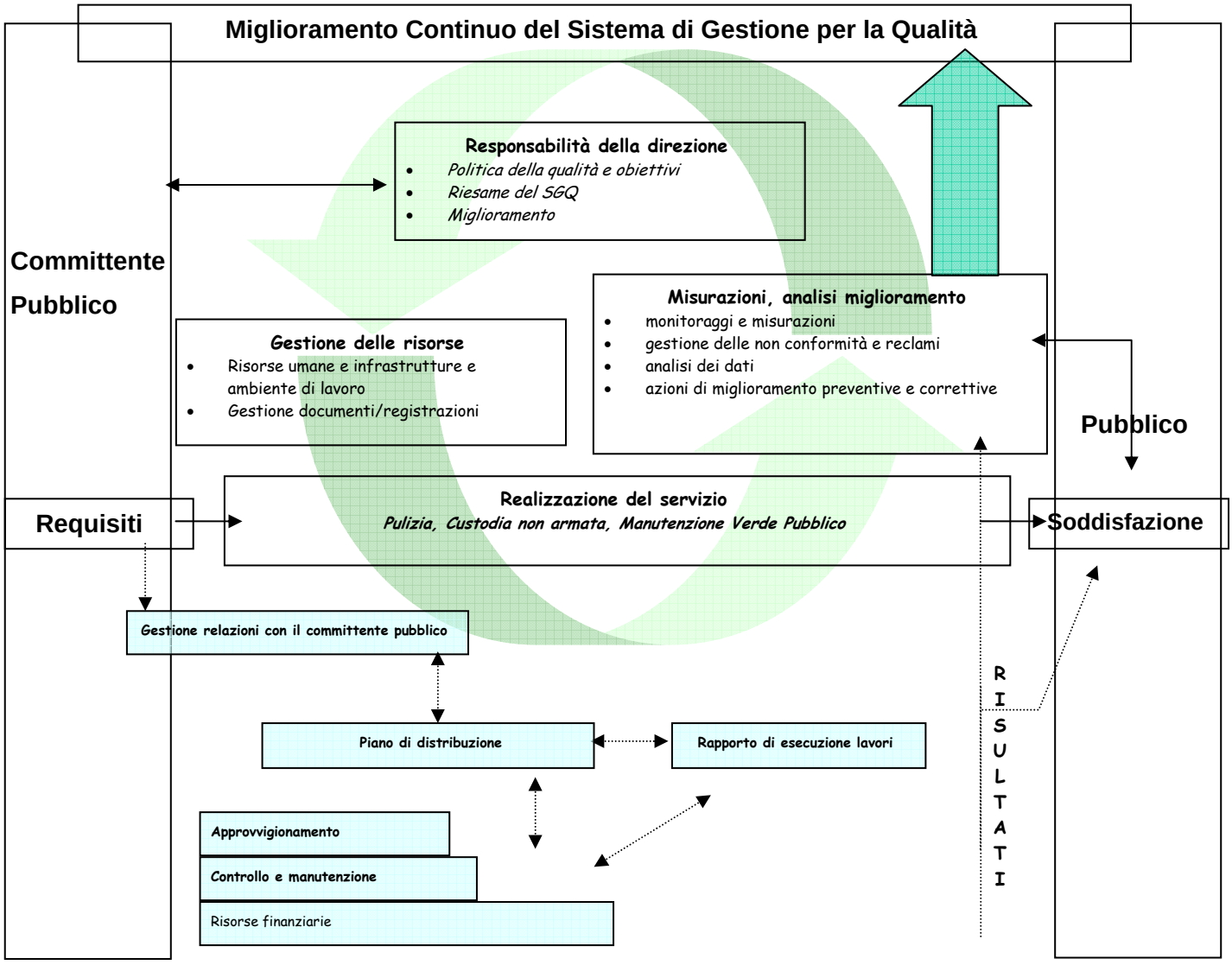
Processi di Controllo (CHECK)

Gestione delle NC
Gestione dei reclami
Misurazione della Customer Satisfaction
Attività di monitoraggio e controllo (misurazioni) dei processi

Processi di Miglioramento (ACT)

Politica per la Qualità
Riesame della Direzione
Gestione azioni Correttive e Preventive
Audit interni
Piani di miglioramento

Allegato 2 Mappa di interazione dei processi



SEZIONE 05

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

0	02.09.2013	Emissione				
Rev	**Data**	**Causale**	**Redazione RGQ**	**Verifica DT**	**Verifica CS**	**Approvazione PRE**

INDICE

05.1 Scopo

05.2 Responsabilità della Direzione

05.2.1 Le parti interessate

05.2.2 Impegno della Direzione

05.2.3 Orientamento al cliente

05.2.4 Politica per la Qualità

05.2.5 Pianificazione

05.2.5.1 Obiettivi per la Qualità

05.2.5.2 Pianificazione della Qualità

05.2.6 Responsabilità e autorità

05.2.7 Rappresentante della Direzione

05.2.8 Comunicazioni interne

05.2.9 Riesame della Direzione

05.1 SCOPO

Scopo della presente sezione è definire le responsabilità, l'autorità e la struttura organizzativa della Catania Multiservizi.

05.2 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

05.2.1 Le parti interessate

Le parti più direttamente interessate alle attività della Catania Multiservizi S.p.A., sono così individuate:

- Il committente pubblico
- gli utenti delle aree in cui la CTM interviene con i propri cantieri di lavoro
- i dipendenti e le loro famiglie
- gli azionisti
- i fornitori
- la cittadinanza, per la specificità dell'azionariato che partecipa alla CTM oltre che per la tipologia di alcuni servizi forniti

05.2.2 Impegno della Direzione

La Direzione di CTM formula la Politica per la Qualità, definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica formulata e si impegna a perseguire il mantenimento ed il miglioramento del SGQ attraverso:

- la disponibilità di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento ed il miglioramento del SGQ.
- la diffusione all'interno dell'azienda della Politica e degli obiettivi;
- la formazione del personale;
- la sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei Clienti/utenti nonché al rispetto dei requisiti cogenti/contrattuali;
- il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente e dell'utente;
- l'effettuazione, periodica, del riesame sul SGQ.

05.2.3 Orientamento al Cliente

CTM è un'azienda orientata al cliente. L'azienda pertanto, ha avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze del cliente e dell'utente, basato non solamente sulla rilevazione delle non conformità, che lo coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione del cliente/utente. La documentazione raccolta è oggetto di periodico riesame da parte della Direzione e dei responsabili dei processi.

05.2.4 Politica per la Qualità

La Direzione ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la Qualità di Catania Multiservizi S.p.A. Ogni anno la Direzione riesamina i contenuti della Politica per la Qualità per valutare se sono adeguati al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti. La Politica per la Qualità ed il Piano Annuale della Direzione, con i relativi obiettivi, scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri nonché delle esigenze del Committente e delle Parti Interessate. La Politica per la Qualità è formalizzata dalla Direzione su un documento ed è diffusa ed illustrata a tutto il personale della Società. Il RGQ e tutti i responsabili dell'organizzazione coinvolti, sono impegnati nel raggiungimento degli obiettivi nonchè a diffondere e ad illustrare con la massima trasparenza la Politica per la Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione.

05.2.5 Pianificazione

05.2.5.1 Obiettivi per la Qualità

Gli obiettivi sono definiti annualmente dalla Direzione e sono quantificati, misurabili e coerenti con la Politica per la Qualità, mediante "indici" specifici che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto della Politica della Qualità, delle esigenze dell'Azienda e del Mercato in cui CTM opera od intende operare. Essi sono mantenuti attivi, misurabili e definiti per tutta l'organizzazione aziendale ed assegnati ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza.

Gli obiettivi e i traguardi sono stabiliti e misurati tenendo conto delle prescrizioni sia legali che organizzativi e i propri aspetti ambientali significativi.

05.2.5.2 Pianificazione della Qualità

Il SGQ è lo strumento che consente alla Catania Multiservizi di attuare la Politica per la Qualità e di perseguirne gli obiettivi determinati, compreso il costante controllo di tutti i processi produttivi.

Il SGQ interviene nelle diverse aree secondo uno schema di pianificazione delle attività, verifica, correzione e prevenzione delle non conformità e azioni di miglioramento.

Le modalità con cui CTM gestisce il SGQ sono pianificate con le regole scritte nel Manuale Qualità, nelle Procedure e nelle Istruzioni Gestionali. Tali modalità sono state definite nel rispetto dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008. La struttura del SGQ è descritta nel presente Manuale del Sistema per la Qualità ed é completata, in ciascuna sezione, con i riferimenti alle Procedure che governano lo svolgimento delle attività aventi influenza sul Sistema e sulla qualità dei servizi erogati dalla CTM, fissando le azioni da compiere, definendo le responsabilità relative e la documentazione riferita a ciascuna di esse, in accordo alla Politica aziendale per la Qualità.

Nell'ottica della soddisfazione del cliente, del raggiungimento degli obiettivi definiti la Direzione assicura che:

a) La pianificazione del SGQ è condotta in modo di soddisfare i requisiti di cui alla sezione 4 del presente MQ e da conseguire gli obiettivi per la qualità definiti
b) L'integrità del SGQ è mantenuta qualora sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso;

05.2.6 Responsabilità e autorità

Tutti i processi aventi influenza sulla qualità sono governati da procedure che definiscono le responsabilità nell'ambito del processo descritto.

La struttura organizzativa di CTM è rappresentata graficamente in un "*Organigramma*", mentre nella procedura **03** "*Gestione delle risorse umane*" sono definite le responsabilità, l'autorità e le

mansioni nell'ambito delle singole aree, con particolare riguardo a quelle che hanno rilevanza sulla qualità dei processi e dei servizi erogati.

Le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci dei vari responsabili sono stati definiti dalla Direzione, usando il metodo della analisi interfunzionale delle responsabilità.

L'organigramma nominativo è aggiornato con data, revisione e firma della Direzione, ed è gestito separatamente.

05.2.7 Rappresentante della Direzione

La Direzione di Catania Multiservizi ha nominato il Direttore Tecnico dell'area Pulizia e Custodia quale Rappresentante della Direzione per la Qualità e gli ha attribuito la responsabilità e l'autorità per:

1) assicurare che i processi necessari per l'SGQ siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati;
2) riferire alla Direzione sulle prestazioni del SGQ, sui risultati conseguiti e su eventuali esigenze di miglioramento
3) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del committente nell'ambito di tutta l'organizzazione

05.2.8 Comunicazione interna

La comunicazione interna è gestita con l'obiettivo di ottenere il pieno coinvolgimento di tutti gli addetti alle attività gestionali ed operative di CTM. La Direzione intende raggiungere il pieno livello di coinvolgimento attraverso un'attenta gestione della comunicazione interna, in modo da garantire completezza, tempestività ed comprensione delle informazioni, agli opportuni livelli gerarchici.

I mezzi utilizzati per il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione interna sono:

- Riunioni;
- Incontri di formazione;
- Divulgazione della Politica della Qualità e degli obiettivi annuali fissati dalla Direzione
- Divulgazione di informazioni relative all'assetto organizzativo dell'azienda e sue modifiche;
- Divulgazione di documentazione di specifico interesse;
- Diffusione di comunicazioni relative ai risultati dell'attività;

- Comunicazione scritta per inoltro ai singoli interessati di comunicazioni relative ad argomenti di particolare importanza;
- Impiego della rete intranet per la diffusione di informazioni/documenti/comunicazioni di carattere operativo;
- Bacheca per comunicazioni di carattere generale;
- Rete aziendale mobile.

05.2.9 Riesame della Direzione

La Direzione, al fine di riesaminare il SGQ per assicurarne la continua adeguatezza, idoneità ed efficacia, ha previsto di eseguire almeno una volta l'anno il riesame della Direzione mantenendone la registrazione. Tale riesame comprende la valutazione delle eventuali opportunità di miglioramento e dell'esigenza di modifiche al sistema, compresa la Politica e gli obiettivi.

I dati in ingresso del riesame sono:

- Risultati degli audit;
- Informazioni di ritorno dal committente
- Prestazioni dei processi e conformità dei servizi;
- Stato delle azioni correttive e preventive;
- Azioni derivanti da precedenti riesami della Direzione;
- Modifiche che potrebbero avere effetti sul SGQ;
- Raccomandazioni per il miglioramento

Gli elementi in uscita al riesame sono decisioni ed azioni relative:

- Al miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei realtivi processi
- Al miglioramento del servizio in relazione ai requisiti del committente
- Alle esigenze delle risorse;

La procedura di riferimento è **PRO 04** *"Riesame della Direzione".*

SEZIONE 06

GESTIONE DELLE RISORSE

0	02.09.2013	Nuova edizione				
Rev	**Data**	**Causale**	**Redazione RGQ**	**Verifica DT**	**Verifica CS**	**Approvazione PRE**

INDICE

06.1 Scopo

06.2 Responsabilità

06.3 Gestione delle Risorse

06.4 Messa a disposizione delle risorse

06.3.1 Incarichi al personale

06.3.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento

06.3.3 Messa a disposizione delle risorse

06.5 Gestione delle infrastrutture e dei mezzi

06.6 Ambiente di lavoro

06.1 SCOPO

Scopo della presente sezione è quello di descrivere come la Direzione di Catania Multiservizi S.p.A. individua, impiega e gestisce le risorse necessarie per attuare e migliorare il SGQ e ottenere la soddisfazione delle parti interessate.

06.2 RESPONSABILITA'

La Direzione della CTM ha la responsabilità identificare le risorse necessarie, considerando anche le esigenze di addestramento, la gestione, l'esecuzione e le verifiche delle attività lavorative e gli audit interni .

06.3 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La capacità della Catania Multiservizi di raggiungere i propri obiettivi in termini di sviluppo e di mercato deve essere basata sulla costante qualità dei servizi erogati. In tale ottica, la Direzione ha individuato e messo a disposizione le risorse necessarie per attuare e migliorare i processi del SGQ aziendale al fine di conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo e di soddisfazione delle parti interessate.

06.4 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

06.4.1 Incarichi al personale

Nell'ambito della CTM sono state attribuite le responsabilità relative alla Gestione dei Processi e del Sistema di Gestione Qualità tenendo conto delle competenze, del grado di istruzione, delle qualificazioni acquisite e dell'addestramento fornito.

Tutti i processi relativi alla gestione delle risorse umane quali selezione, assunzione ed addestramento del nuovo personale sono gestiti mediante la Procedura **PRO 03** ***"Gestione delle Risorse Umane"***

06.4.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento

La Direzione, nell'ambito dei propri obiettivi attuali e di sviluppo, ha individuato le competenze necessarie per il conseguimento dei risultati prefissati e assicura che qualsiasi dipendente che esegue compiti che possono influenzare la qualità dei servizi svolti abbia acquisito la competenza necessaria. In particolare:

- Ha definito le modalità di selezione, la formazione continua e pianificazione delle carriere;
- Ha definito le responsabilità ed autorità per le attività operative;
- Ha predispostole modalità di pianificazione ed erogazione dell'addestramento necessario per tale attività;
- Valuta l'efficacia dell'addestramento;
- Assicura che il proprio personale sia consapevole dell'importanza e della rilevanza che le proprie attività hanno sul conseguimento degli obiettivi
- Mantiene appropriate registrazioni dell'istruzione, della formazione/addestramento, delle abilità e dell'esperienza

Le attività di addestramento e formazione sono gestite con la Procedura **PRO 03** *"Gestione delle risorse umane".*

06.5 GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE E DEI MEZZI

Catania Multiservizi ha individuato, fornito e provvede alla manutenzione delle infrastrutture e dei mezzi necessari per assicurare la conformità ai requisiti del servizio, alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, ed al rispetto dell'ambiente quali:

- Arredi ergonomici;
- Spazi di lavoro adeguati ed attrezzati;
- Adeguata disponibilità di apparecchiature, attrezzature, software;
- Servizi di supporto

06.6 AMBIENTE DI LAVORO

Sono state identificate le responsabilità e le modalità atte a garantire che i luoghi dove si svolgono le attività della CTM siano idonei all'uso al quale sono destinati, in particolare per quanto riguarda:

- la sicurezza per i dipendenti e gli utenti,
- le condizioni di accessibilità per gli utenti,
- la continua disponibilità ed adeguatezza degli strumenti di lavoro necessari;
- la definizione del piano di sicurezza,
- la formazione/informazione dei dipendenti sulla sicurezza e sull'impiego dei dispositivi personali di protezione

In particolare è responsabilità dei Responsabili delle varie funzioni segnalare, in fase di pianificazione delle risorse, le esigenze atte a garantire ambienti di lavoro idonei al raggiungimento ed al mantenimento degli standard qualitativi previsti per i servizi realizzati e verificare il loro rispetto nel tempo. Le relazioni sulla valutazione di questi aspetti sono parte integrante del riesame da parte della direzione

SEZIONE 07

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

0	02.09.2013	Emissione				
Rev.	**Data**	**Causale**	**Redazione RGQ**	**Verifica DT**	**Verifica CS**	**Approvazione PRE**

INDICE

07.1 Scopo

07.2 Responsabilità

07.3 Realizzazione del servizio

07.3.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

07.3.2 Processi relativi al cliente

07.3.3 Comunicazione con il committente

07.3.4 Progettazione

07.3.5 Approvvigionamento

07.3.6 Gestione dei processi e delle attività

07.3.7 Validazione dei processi

07.3.8 Identificazione e rintracciabilità

07.3.9 Proprietà dei clienti

07.3.10 Movimentazione e conservazione dei prodotti

07.3.11 Gestione delle apparecchiature di monitoraggio e controllo

07.1 SCOPO

Scopo della presente sezione è descrivere le modalità operative e le responsabilità, relativamente alle attività per la realizzazione dei servizi e la gestione dei processi della Catania Multiservizi S.p.A. (CTM).

07.2 RESPONSABILITÀ

Nell'ambito di ciascun processo e delle attività che concorrono alla loro formazione sono chiaramente identificate le relative responsabilità nell'ambito delle procedure ed istruzioni gestionali che le regolamentano.

07.3 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

07.3.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

Catania Multiservizi ha sviluppato e pianificato i processi operativi per la realizzazione del servizio stabilendo:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio;
- la documentazione, le risorse ed i supporti specifici per lo svolgimento dei processi e delle attività lavorative;
- le attività di controllo, verifica, monitoraggio, misurazione e relativi criteri di accettazione;
- le registrazioni

Gli elementi sopra indicati trovano la loro descrizione nella documentazione di sistema appositamente predisposta. Tale documentazione riporta, per ciascun processo, i seguenti dati:

- le informazioni e/o attività in input al processo, con l'individuazione dell'origine;
- le informazioni e/o attività in uscita dal processo, con l'indicazione dei destinatari;
- le risorse impegnate nel processo, con l'individuazione delle singole responsabilità e compiti, con particolare riguardo al Responsabile del processo;

- la descrizione delle attività nell'ambito del processo con riferimento anche agli elementi del *SGQ* ad esso riconducibili ed alla documentazione da utilizzare come riferimento nello svolgimento delle attività inerenti al processo
- le attività di controllo e monitoraggio previste nell'ambito del processo
- gli obiettivi associati al processo e gli indicatori definiti per tenere sotto controllo il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Tali informazioni possono essere fornite sotto varia forma, dallo schema di flusso, all'istruzione operativa e da procedure specifiche applicabili al singolo processo

07.3.2 Processi relativi al cliente

Rif. "Convenzione per l'affidamento dei servizi Comunali: teso approvato dal Consiglio Comunale di Catania con Delibera n.72 del 17.09.09 e dal Consiglio d'Amministrazione della Società Catania Multiservizi con Delibera del 30.09.2009".

Il consiglio Comunale nella seduta del 16.07.23009 ha approvato le modifiche statutarie che attestano l'interesse del Comune alla gestione di servizi di interesse generale da parte della Società e contestualmente ha individuato le modalità attraverso cui il Comune di Catania o altri eventuali enti pubblici, che partecipano al capitale sociale, svolgono le attività di controllo nei confronti della gestione di servizi e della società. Ai sensi e per gli effetti della Delibera n.72 del 17.09.09 e degli artt.1, 3 e 4 dello statuto sociale sono stati individuati e affidati i servizi dal Comune di Catania alla Società Catania Multiservizi (per visionare i singoli servizi affidati vedasi convenzione). Nella Convenzione sono individuate le modalità di svolgimento degli stessi ed ogni altro elemento inerente il conseguimento degli obiettivi di cui alla deliberazione Consiliare e delle finalità di cui allo statuto sociale. Per il comune di Catania la Convenzione è firmata dal Direttore delle Partecipate e dal Provveditore, per la Società Multiservizi dal Presidente. La convenzione ha durata triennale, ed è rinnovabile per successivi due anni. L'individuazione dei servizi, il luogo e le eventuali ulteriori specificazioni necessarie per il corretto svolgimento della prestazione, sono individuati per singolo servizio. I servizi elencati nella convenzione, possono essere oggetto di estensione o riduzione, secondo l'insindacabile giudizio e le esigenze del Comune Committente. **In** entrambi i casi la Società è tenuta ad adeguare il Servizio secondo le indicazioni che ad essa perverranno attraverso il Provveditorato del Comune di Catania e su indicazioni dei singoli responsabili tecnici di ogni servizio e le eventuali valutazioni aggiuntive dalla commissione di controllo analogo prevista dallo Statuto Societario Resta inteso tra le parti che la variazione dei

servizi oggetto prestazione sia in aumento che in riduzione, ovvero l'affidamento dei nuovi servizi non previsti nella presente Convenzione, formeranno oggetto, rispettivamente, di parti aggiuntive e/o di nuova Convenzione, tenuto conto della natura della prestazione aggiuntiva o modificativa, le quali saranno sottoscritte dalle parti, tenendo presente che alle quantità di servizi in aumento si applicheranno i rispettivi criteri previsti nella convenzione. Il Coordinamento della Convenzione è affidato al Provveditore del Comune di Catania, che opererà come unico interlocutore della società.

07.3.3 Comunicazione con il committente

CTM viene posta molta cura nelle attività di comunicazione con il committente, di comunicazione ed informazione dirette all'utente.

Catania Multiservizi considera la comunicazione e l'informazione continua dirette al committente la base per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nel processo di erogazione dei servizi e nell'ottica del "miglioramento continuo". La comunicazione con il committente è, di massima, curata mediante:

- incontri periodici da parte della direzione;
- comunicazioni scritte relative alla organizzazione della CTM;
- risposta ai reclami;
- comunicazioni in caso di ritardi o problemi nella esecuzione della fornitura.

La comunicazione e l'informazione verso l'utente hanno lo scopo sia di promuovere l'immagine della Catania Multiservizi, sia di informarlo sulle attività in corso, sia infine per sensibilizzare e coinvolgere maggiormente gli utenti e sollecitare il loro contributo nella cura delle aree affidate a CTM. Tale attività è gestita mediante:

- sito WEB;
- stampa locale;
- distribuzione di brochure informative;
- distribuzione al personale della CTM di vestiario con il marchio aziendale ed obbligo di utilizzo da parte dei dipendenti impiegati presso i cantieri;
- distribuzione di note informative agli utenti;
- promozione di campagne di sensibilizzazione verso gli utenti;
- risposta a tutti i reclami pervenuti, anche se ingiustificati;
- segnalazione mediante cartelli curati da CTM ;
- sondaggi per misurare la soddisfazione del cliente.

07.3.4 Progettazione

Nella situazione operativa attuale la CTM non esegue alcuna attività di progettazione e sviluppo nell'ambito della realizzazione del processo di erogazione dei servizi indicati nello scopo del presente MQ. In conseguenza di ciò non sono previste attività di pianificazione e controllo della progettazione in quanto non applicabili. Si specifica che l'organizzazione opera su indicazioni fornite dal committente in fase di stipula della convenzione.

07.3.5 Approvvigionamento

Catania Multiservizi tiene sotto controllo i processi di Approvvigionamento per assicurare che i prodotti approvvigionati risultino conformi ai requisiti specifici.

I fornitori vengono valutati e selezionati in base alla loro capacità di fornire dei prodotti /servizi rispondenti ai requisiti a fronte degli obiettivi di qualità dei servizi definiti da CTM.

Gli ordini sono chiaramente identificati e gli incarichi sono specificati dettagliatamente.

Per la gestione delle attività di approvvigionamento la CTM si avvale del "Regolamento acquisti" che disciplina, per quanto di competenza propria, la stipulazione dei contratti e gli affidamenti relativi alle forniture di beni e servizi, le procedure di gara e gli acquisti in economia. Tutti gli ordini di acquisto vengono emessi seguendo le procedure di acquisto previste dal "Regolamento". Gli ordini sono firmati dal Presidente o da suo delegato, dopo aver acquisito le sigle del Direttore Tecnico Acquisti e Manutenzioni che attesta l'adeguatezza dei requisiti di approvvigionamento specificati, la regolarità della procedura e la sua conformità alla legge e al regolamento acquisti e del Direttore Amministrativo che attesta la copertura economica.

L'ufficio acquisti è delegato alla ricezione di tutta la merce che arriva presso la sede. Prima di firmare il ddt, verificherà la rispondenza della merce consegnata rispetto all'ordine nonché un primo controllo qualitativo richiedendo, se necessario, il supporto della funzione che ha richiesto l'acquisto. La merce che non supera il controllo viene restituita al fornitore emettendo un ddt e richiedendo la nota di credito. Nel caso in cui la merce venga consegnata direttamente ai cantieri o nel caso in cui venga prelevata dai Coordinatori direttamente dal fornitore, dovrà essere controllata direttamente dal Coordinatore che dovrà essere presente al momento della consegna o del ritiro. La firma sul ddt deve essere leggibile e deve essere apposta dal Coordinatore.

La gestione degli approvvigionamenti è regolamentata dal "*Regolamento Acquisti*" e dalla *"Procedura controllo fatture fornitori ai fini del relativo pagamento".*

07.3.6 Gestione dei processi e delle attività

Catania Multiservizi pianifica ed effettua i propri servizi in condizioni controllate. Il processo produttivo è identificato, pianificato e svolto in condizioni controllate attraverso le seguenti attività:

- definizione delle caratteristiche del servizio (rif. PRO 09 e relative istruzioni operative collegate);
- definizione delle fasi di erogazione del servizio di cui si compone il processo; individuazione delle sequenze e delle interconnessioni tra le fasi di lavorazione; definizione delle operazioni di cui si compone ciascuna fase di lavorazione;
- utilizzo di apparecchiature/attrezzature idonee;
- definizione dei criteri di lavoro da seguire (parametri di processo/modalità di lavorazione) (rif. "*Istruzioni Operative*");

- individuazione del personale operativo da assegnare alle fasi di lavorazione, i compiti e le relative responsabilità;
- attuazione del monitoraggio e della misurazione;
- definizione delle le registrazioni da effettuare circa le operazioni svolte ed i controlli effettuati;
- attuazione del rilascio del servizio;
- definizioni delle modalità di trattamento delle non conformità per le quali risultano pianificate le azioni da intraprendere.

Le modalità di erogazione dei servizi e del processo produttivo di CTM sono definite nella procedura **PRO 09** *"Processo di Erogazione di Servizi"* e nelle Istruzioni gestionali collegate.

07.3.7 Validazione dei processi

Sono sottoposti a validazione tutti quei nuovi processi realizzativi di servizi, il cui risultato finale non può essere verificato da attività di misurazione e monitoraggio. Al momento non sono presenti fattispecie del genere in ambito CTM, pertanto tale requisito risulta non applicabile.

07.3.8 Identificazione e rintracciabilità

Tutte le attività relative alla gestione del servizio, ivi compreso lo stato dei controlli, vengono identificate e sono rintracciabili mediante il numero di identificazione della commessa ed i documenti di lavoro utilizzati. Tale numero viene mantenuto, per tutti i documenti, in particolare per le registrazioni, per assicurare la rintracciabilità del servizio erogato. L'attività sopra descritta è regolata nella **PRO 09** *"Processo di Erogazione di Servizi"* e nelle Istruzioni Gestionali collegate

07.3.9 Proprietà dei clienti

Per proprietà dei clienti si intendono:

- aree, locali, ambienti ove è previsto l'intervento degli operatori di CTM ;
- locali assegnati a CTM per la custodia dei materiali e dei prodotti da utilizzare;
- eventuale materiale di consumo fornito dal cliente;
- attrezzature eventualmente messe a disposizione del cliente per l'esecuzione delle attività contrattuali.

Eventuali danni arrecati alla proprietà del cliente/utente vengono registrati su moduli interni e comunicati a mezzo lettera al cliente/utente stesso. La CTM provvede successivamente al risarcimento del danno con le modalità concordate con la parte interessata.

Nell'ambito della procedura **PRO 09** *"Processo di Erogazione di Servizi"* e delle Istruzioni ad essa collegate sono riportate disposizioni specifiche per quanto sopra.

07.3.10 Movimentazione e conservazione dei prodotti

Compatibilmente con le limitate capacità di deposito della CTM e dei cantieri, sono stati definiti criteri di movimentazione e conservazione dei materiali e delle attrezzature, con il concorso, in alcuni casi, degli stessi fornitori. La consegna di prodotti/materiali ai singoli operatori (es. vestiari da lavoro) viene effettuata direttamente presso la sede. Distribuzione dei Prodotti ai cantieri viene, normalmente, effettuata con mezzi della CTM. Con alcuni Fornitori è previsto, nello stesso ordine di acquisto, un piano di consegne ai cantieri in base al quale, con una periodicità prefissata, il Fornitore provvede alla distribuzione dei prodotti . In tal caso il coordinatore è responsabile del controllo della conformità della fornitura e della relativa registrazione. Gli eventuali prodotti NON conformi vengono immediatamente retrocessi al fornitore o trasferiti al magazzino della sede, allo scopo di evitare che siano erroneamente inseriti nel ciclo produttivo. La capacità di immagazzinamento dei prodotti/materiali/attrezzature e presso i cantieri è legata alla disponibilità di idonei locali, che devono essere messi a disposizione del Cliente o Utente. Gli operatori, che dispongono delle chiavi del locale assegnato, gestiscono autonomamente la movimentazione dei materiali o prodotti in relazione alle attività da effettuare. Le attrezzature sono immagazzinate presso i cantieri, ove vi è disponibilità di adeguato locale, od in un furgone utilizzato da CTM per la distribuzione giornaliera**.**

07.3.11 Gestione delle apparecchiature di monitoraggio e controllo

Nell'ambito dei servizi attualmente erogati da CTM non è previsto l'impiego di tali apparecchiature di controllo o misurazione, poiché per l'erogazione del servizio non vi è necessità di monitorare specifici parametri di processo attraverso strumenti appositi.

SEZIONE 08

MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

0	02.09.2013	Emissione				
Rev.	**Data**	**Causale**	**Redazione RGQ**	**Verifica DT**	**Verifica CS**	**Approvazione PRE**

INDICE

08.1 Scopo

08.2 Responsabilità

08.3 Misurazione, analisi e miglioramento

08.3.1 Soddisfazione del cliente

08.3.2 Audit interni

08.3.3 Monitoraggio e misurazione dei processi e dei servizi

08.4 Tenuta sotto controllo delle NC

08.5 Analisi dei dati

08.6 Miglioramento

08.6.1 Miglioramento continuo

08.6.2 Azioni Correttive

08.6.3 Azioni preventive

08.1 Scopo

Scopo della presente sezione è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi aziendali, del SGQ ed il livello di soddisfazione del cliente/utente e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.

08.2 Responsabilità

La Direzione, annualmente, stabilisce il Piano annuale della Direzione in cui sono definiti gli obiettivi e gli indicatori di "performance" da tenere sotto controllo ed i relativi parametri. Ciascun Responsabile di Funzione ha la responsabilità della raccolta dei dati per le attività di propria pertinenza. I dati vengono raccolti ed assemblati mensilmente dal RGQ , il quale con periodicità almeno annuale li elabora comunicando alla Direzione Aziendale ed alle funzioni interessate i risultati ottenuti. I risultati delle analisi effettuate sono valutati dalla Direzione nella riunione periodica di riesame del SGQ.

08.3 Misurazione, analisi e miglioramento

08.3.1 Soddisfazione del cliente

CTM misura e analizza costantemente la soddisfazione del commitente.

Le fonti di informazioni sulla soddisfazione del cliente, per le attività svolte dalla CTM, sono:

- Incontri;
- i questionari di customer satisfaction;
- controllo delle non conformità rilevate in tutte le fasi di erogazione di servizio;
- gestione dei reclami provenienti dal commitente relativamente alle attività e ai servizi forniti da Catania Multiservizi al fine di migliorare il servizio offerto ed erogato;

I reclami e le comunicazioni dirette, e la loro registrazione, forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di erogazione del servizio. La gestione dei reclami è puntualmente descritta nella PRO 05 "Controllo non Conformità".

L'analisi delle risposte al questionario di customer satisfaction indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione in fase di erogazione del servizio ed a conclusione delle attività di commessa .La verifica verso l'utente, in particolare quelli che usufruiscono delle strutture pubbliche la cui pulizia/manutenzione è affidata a CTM , viene effettuata mediante interviste dirette o gestite da aziende specializzate nel sondaggio di opinione.

L'attività di verifica della soddisfazione del cliente è regolata dalla **PRO 08** *"Misurazione e miglioramento continuo".*

08.3.2 Audit interni

Gli audit interni vengono effettuati per valutare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione, la conformità a quanto pianificato ed ai requisiti della norma di riferimento, l'efficace attuazione e mantenimento del SGQ. RGQ è responsabile della programmazione, della pianificazione e dello svolgimento degli audit interni del SGQ, affinché ogni suo processo sia sottoposto a verifica almeno una volta all'anno. Gli audit sono condotti da RGQ e da Auditors interni o da collaboratori esterni incaricati dalla Direzione, appositamente qualificati in merito alle loro competenze sull'argomento. Requisito indispensabile da garantire è l'indipendenza dell'auditor dai processi oggetto di verifica. I risultati degli audit sono registrati ed il rapporto deve indicare le non conformità rilevate, le eventuali azioni correttive concordate, le responsabilità ed il tempo entro il quale l'azione correttiva sarà attuata e verificata. RGQ provvede a verificare l'efficacia dei risultati delle azioni correttive. L'attività degli audit interni è regolata dalla **PRO 07** *"Audit interni".*

08.3.3 Monitoraggio e misurazione dei processi e dei servizi

CTM ha definito gli strumenti di misurazione e monitoraggio per stabilire se i processi aziendali forniscono risultati in linea con gli obiettivi fissati dalla Direzione e rispondono alle specifiche di erogazione del servizio. L'attività di misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi è regolata dalla **PRO 08** *"Misurazione e miglioramento continuo" .* Per consentire la gestione ottimale dei processi è stato realizzato un sistema di indicatori in grado di quantificare le prestazioni associate alla rete dei processi della CTM al fine di tenere sotto controllo il funzionamento dei singoli processi. I dati rilevati con il sistema di indicatori adottato consentono

alla CTM di intervenire attraverso correzione di eventuali scostamenti riscontrati nel singolo processo o, se del caso, di intraprendere delle azioni correttive/preventive in grado di eliminare le cause dei problemi esistenti o prevedibili per il futuro. Tale rilevazione consente inoltre di identificare opportunità di miglioramento ai fini dell'efficacia e dell'efficienza del processo stesso. Gli indicatori sono individuati dai Responsabili dei processi, comunicati a **RSQ,** verificati ed approvati da **PRE**. E' responsabilità di **RSQ** verificare nel tempo l'efficacia degli indicatori e costituire il referente per qualsiasi proposta di modifica al sistema stesso. Tale sistema è inoltre oggetto di riesame in occasione dei periodici riesami da parte della Direzione. **RSQ** coordina l'aggiornamento del sistema di indicatori e la raccolta dei risultati e procede alla redazione dei report relativi agli indicatori riferiti a tutta

La misurazione ed il monitoraggio dei prodotti/servizi in fase di accettazione è descritta alla sezione 7 del presente *MQ*. Per quanto riguarda i controlli in-process il direttore Tecnico individua le modalità per controllare l'efficacia dell'intervento ed il raggiungimento dei risultati attesi in fase di erogazione ed al termine delle attività contrattuali. I controlli vengono effettuati sistematicamente da ciascun Coordinatore e, saltuariamente, da ciascun Assistente. Il Coordinatore ha l'obbligo di effettuare almeno un'ispezione settimanale, senza preavviso, presso i cantieri a lui assegnati. Nei cantieri dove è prevista la presenza di un referente di cantiere, questi fornisce supporto al Coordinatore nelle attività di controllo e, in presenza di situazioni particolari o inadempienze da parte del personale, provvede a darne segnalazione telefonica. I controlli sono registrati su appositi moduli, sottoposti all'esame del DT, per misurare il livello d'efficienza raggiunto nell'ambito dei vari cantieri. La procedura di riferimento è la **PRO 09** *"Processo di Erogazione di Servizi"*."

08.4 Tenuta sotto controllo delle non conformità

Tutto il personale della CTM, cui sono stati affidati compiti di coordinamento, ha la responsabilità di rilevare le non conformità in qualunque fase del processo affinché vengano intraprese le relative azioni correttive e/o preventive. Il responsabile di funzione interessato ed il RGQ hanno la responsabilità dell'analisi delle non conformità e dell'individuazione del trattamento e della verifica della chiusura delle non conformità. Documenti, supporti e servizi non conformi devono essere identificati e le non conformità registrate e risolte. Queste attività e

la loro efficacia sono elementi in ingresso per il riesame della direzione. L'attività è regolata dalla **PRO *05*** *"Gestione delle non conformità."*.

08.5 Analisi dei dati

Catania Multiservizi raccoglie e analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per ottenere informazioni relative alla soddisfazione del cliente; alla conformità ai requisiti del servizio; alle caratteristiche dei processi operativi, servizi e loro andamento, alla capacità dei fornitori. Mediante l'analisi dei dati la Direzione individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere il SGQ conforme alla norma di riferimento ed alle aspettative dei clienti.

La valutazione viene effettuata mediante:

- dati numerici, raffrontati agli obiettivi,
- raffronti in %
- rappresentazione grafica dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi.

08.6 Miglioramento

08.6.1 Miglioramento continuo

Tutti processi descritti dal SGQ vengono gestiti in ottica di miglioramento continuo.

La direzione ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del SGQ.

- Politica per la qualità
- obiettivi
- riesame della Direzione;
- analisi dei risultati degli audit;
- analisi dei dati;
- azioni correttive e preventive;

08.6.2 Azioni correttive

CTM ha definito le modalità per l'attuazione di azioni correttive per non conformità di prodotto, servizio e di sistema, prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate per eliminare le cause di NC esistenti. Le responsabilità di Gestione delle azioni correttive e le modalità di esecuzione (riesame, individuazione delle cause, valutazione esigenza azioni tese alla non ripetizione, azioni necessarie, registrazioni, verifica efficacia) sono descritte nella **PRO 06** *"Azioni Correttive e preventive"*.

08.6.3 Azioni preventive

Catania Multiservizi ha definito le modalità per l'esecuzione di azioni preventive per rimuovere potenziali cause che potrebbero dare origini a Non conformità, prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate per eliminare le cause di NC potenziali. Le responsabilità di Gestione delle azioni preventive e le modalità di esecuzione (determinare le non conformità potenziali e loro cause, valutare esigenza azioni per prevenire, determinare ed effettuare le azioni, registrare, verificare efficacia) sono descritte nella **PRO 06** *"Azioni Correttive e preventive*.