MANUALE DELLA QUALITÀ

In conformità alla norma UNI EN ISO 9001: 2015

COPIA n° 1 ASSEGNATA A : Ente Certificazione

ELENCO REVISIONI

DATA	REV.	PAG.	OGGETTO DELLA MODIFICA
25/05/2018	1	-	Riemissione completa per adeguamento alla norma UNI EN ISO 9001:2015
10/09/18	2	4	Formalizzazione non applicabilità requisito 7.1.5.2 .Riferibilità delle misurazioni
		8	Inserimento del Consiglio Nazionale ODCEC tra le parti interessate
08/10:2024	3	5-9	Riferimenti Normativi Recepimento ISO 9001:2015/Amd 1:2024 Quality management systems — Requirements Amendment 1: Climate action changes

VERIFICATO	APPROVATO
Area Qualità	*Consiglio ODCECEC .NA*

INDICE

0.1 PRESENTAZIONE ODCEC 4

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 4

2. RIFERIMENTI NORMATIVI 5

3. TERMINI E DEFINIZIONI 5

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE 6

4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE ED IL SUO CONTESTO 6
4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE 7
4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ 9
4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI 10

5. LEADERSHIP 14

5.1 LEADERSHIP ED IMPEGNO 14
5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ 14
5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE 15

6. PIANIFICAZIONE 17

6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ 17
6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO 19
6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE 19

7. SUPPORTO 19

7.1 RISORSE 19
7.2 COMPETENZA 20
7.3 CONSAPEVOLEZZA 20
7.4 COMUNICAZIONE 20
7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE E MANUALE QUALITÀ 21

8. ATTIVITÀ OPERATIVE 22

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI 22
8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI ED I SERVIZI 22
8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI 24
8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO 25
8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI 25
8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI 27
8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI 27

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI 28

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE 28
9.2 AUDIT INTERNO 28
9.3 RIESAME DI DIREZIONE 29

10. MIGLIORAMENTO 30

10.1 GENERALITÀ..... 30
10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE 30
10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO 31

ALLEGATO 01- TABELLA DI CORRELAZIONE, PUNTI DELLA NORMA E PROCEDURE PREDISPOSTE.32

0.1 PRESENTAZIONE ODCEC

L'Ordine dei Commercialisti e degli Esperti Contabili di Napoli è presente in due sedi differenti in seguito al processo di fusione disciplinato dalla 139/05; una sede si trova a P.zza dei Martiri e l'altra presso l'sola E1 del Centro Direzionale; l'Ente conta all'incirca 5300 iscritti all'Albo, 60 iscritti all'Elenco speciale, 1600 iscritti al Registro dei praticanti.

Copre tutti i comuni appartenenti alla Circoscrizione del Tribunale di Napoli.

Secondo quanto previsto dal DPR del 27 Ottobre 1953 n° 1067, svolge le seguenti funzioni:

- Svolge attività intese al miglioramento ed al perfezionamento della professione;
- Vigila sulla osservanza della legge professionale, sul decoro della professione e dell'Ordine;
- Tiene l'Albo e l'Elenco dei Dottori Commercialisti ed il Registro dei praticanti dottori commercialisti, rilasciando certificazioni ed attestati;
- Interviene nelle contestazioni tra gli iscritti, allo scopo di realizzare bonarie definizioni;
- Rende pareri in materia di liquidazione di onorari professionali;
- Provvede ad assicurare la formazione continua dei propri iscritti mediante la progettazione ed erogazione di eventi formativi;
- Provvede alla gestione finanziaria dell'Ordine, fissando la misura della tassa di iscrizione all'Albo ed all'Elenco, nonché fissando la misura dei costi che gli iscritti devono sostenere per gli altri servizi richiesti.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente manuale della qualità è stato redatto ai fini di una presentazione del sistema qualità dell' dall'Ordine dei Commercialisti della Circoscrizione del Tribunale di Napoli:

Il campo di applicazione comprende i seguenti servizi istituzionali:

- Tenuta dell'Albo e dell'Elenco Speciale dei Dottori Commercialisti;
- Tenuta del Registro dei praticanti Dottori commercialisti;
- Rilascio pareri in materia di liquidazione di onorari a richiesta degli iscritti e della pubblica amministrazione;
- Progettazione ed erogazione di eventi formativi per l'acquisizione di crediti formativi obbligatori da parte degli iscritti.

Il Sistema Qualità qui presentato si applica ai a tutti i processi, al fine di perseguire il miglioramento continuo all'interno dell'organizzazione ed assicurare la soddisfazione del Cliente Tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 sono applicabili ad esclusione del requistio7.1.5.2.Riferibilità delle misurazioni, in quanto non sono presenti in ODCEC apparecchiature di misura.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente manuale ed il Sistema Qualità in esso descritto fanno riferimento alle seguenti norme:

UNI EN ISO 9001 Ed. Settembre 2015	Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti
UNI ISO 31000:2010 Ed. Novembre 2010	Gestione del Rischio: principi e linee guida
UNI EN ISO 9000 Ed.Settembre 2015	Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 9004 Ed. Dicembre 2009	Sistemi di gestione per la qualità: linee guida per il miglioramento delle prestazioni
D. lgs. 196/03	
DPR 27/10/1953 n°1067,	"Ordinamento della professione del Dottore Commercialista
DM 27/10/92	"Elenco Diplomi di lauree abilitanti all'esercizio della professione di dottore commercialista"
Legge 17/02/1992 n°206	"Tirocinio professionale per i dottori commercialisti"
DM 10/03/95 n°327	Regolamento recante norme relative al tirocinio per l'ammissione all'esame per l'abilitazione all'esercizio della professione di dottore commercialista"
Legge 15/05/1997 n°127	"Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo"
DPR 20/10/98 n°403 art. 3	Regolamento di attuazione degli art. 1,2,3 della L127/1997
Legge 04/01/1968 N°15	Norme sulla documentazione amministrativa e sulla legalizzazione e autenticazione delle firme
DPR n°645 del 1994	"Regolamento recante la disciplina degli onorari, delle indennità e dei criteri per il rimborso delle spese per le prestazioni professionali dei dottori commercialisti"
Delibera del CNDC 20 febbraio 2002	Regolamento della formazione professionale continua del Dottore Commercialista
Delibera del CNDC 26 novembre 2002	Norme di attuazione del Regolamento di formazione professionale continua del dottore commercialista
Delibera del CNDC 31 luglio 2002	formazione professionale continua del dottore commercialista: elenco delle materie oggetto di eventi formativi
DLgs 139/2005	
GDPR (UE) 2016/679	Il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
ACCREDIA Febbraio 2024	ISO 9001:2015/Amd 1:2024 Quality management systems — Requirements Amendment 1: Climate action changes

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Per i termini relativi alla Qualità il riferimento è la norma UNI EN ISO 9000:2015.

Da questo punto in poi, indicheremo l'Ordine dei Commercialisti e degli Esperti Contabili della Circoscrizione del Tribunale di Napoli con l'acronimo **ODCEC** .

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE ED IL SUO CONTESTO

ODCEC ha definito il processo di identificazione e determinazione del contesto interno ed esterno della propria organizzazione, delle parti interessate sia interne che esterne (stakeholder), nonché le esigenze e le aspettative delle parti interessate relativamente al Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).
ODCEC ha determinato i fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità e gli indirizzi strategici che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio SGQ a partire dal seguente schema orientativo:

I principali fattori esterni riguardano:

- Assetto normativo e regolamentare
- Il mercato dei servizi di welfare(pubblici e privati)
- Innovazione, ricerca sociale e sviluppo
- Bisogni e domanda di servizi alla persona
- Assetti istituzionali e riflessi sull'organizzazione
- Condizioni/contesto economico finanziario
- Relazione con gli stakeolder
- Fornitori
- Identità ed evoluzione dei servizi offerti
- Requisiti dell'Utente e requisiti cogenti relativi all'erogazione dei servizi
- Cambiamenti climatici

I principali fattori interni riguardano:

- Assetto organizzativo
- Adeguatezza del sistema di gestione
- Competenze, professionalità, formazione
- Sistema informativo
- Strutture e mezzi
- Clima interno
- Comunicazione interna
- Adeguatezza ed allocazione delle Risorse
- Identità aziendale
- Innovazione e sviluppo
- Requisiti dell'Utente e requisiti cogenti relativi all'erogazione dei servizi
- Impatto cambiamenti climatici

ODCEC monitora e riesamina continuamente le informazioni che riguardano tali fattori (esterni ed interni) consultando pubblicazioni di settore, stampa specializzata, ricerche di mercato, analisi statistiche e partecipando ad eventi rilevanti in materia.

Durante i riesami di Direzione o le riunioni di Consiglio vengono presentati e discussi i risultati delle analisi di contesto svolte.

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

Dato il loro effetto, o effetto potenziale, sulla capacità di ODCEC di fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti dell'Utente e quelli cogenti applicabili, il Consiglio determina:

- le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- i requisiti di tali parti interessate relativi al SGQ ;

ODCEC assicura il monitoraggio dei fattori interni ed esterni relativi alla comprensione dell'organizzazione e del suo contesto nonché delle Parti interessate attraverso:

- Fonti di informazione di settore
- Aggiornamento normativo
- Note operative
- Analisi efficacia della formazione
- Analisi e valutazione politico-strategiche del Presidente e del Consiglio.
- Collaborazioni e partnership attivate su progetti e per iniziative dei servizi sul territorio
- Gestione contestazioni e reclami
- Analisi delle NC
- Analisi di eventi critici
- Verifiche in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Analisi e valutazione di eventuali impatti sui cambiamenti climatici

DETERMINAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI

ODCEC determina periodicamente quali siano le parti interessate (stakeholder), sia interne che esterne, a partire dallo schema di seguito riportato

Parti interessate interne	Requisiti rilevanti per il SGQ
Consiglio	I requisiti sono espressi nello statuto, negli Obiettivi Aziendali, nella Politica per la Qualità e nei documenti del SGQ
Dipendenti	Rispetto del CCNL Rispetto delle condizioni di lavoro, con particolare riferimento alle esigenze di tutela e salute della sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela e riservatezza dei dati personali e sensibili Partecipazione attiva alla realizzazione delle attività aziendali di competenza Riconoscimento del proprio contributo individuale alla costruzione dei processi di erogazione dei servizi nei quali sono coinvolti

Parti interessate esterne	Requisiti rilevanti
Utenti	Soddisfazione delle proprie aspettative relativamente ai servizi offerti dall'ODCEC Rispetto delle condizioni di sicurezza degli ambienti, degli impianti, delle attrezzature e dei mezzi utilizzati durante lo svolgimento delle prestazioni loro rivolte e dei servizi ricevuti Rispetto della tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili
Fornitori di beni e servizi	Soddisfazione delle obbligazioni contrattualmente sottoscritte con ODCEC I requisiti vengono stabiliti contrattualmente nell'ambito degli accordi scritti per l'acquisto di beni e servizi .
Collaboratori e consulenti esterni	Rispetto delle condizioni di lavoro, con particolare riferimento alle esigenze di tutela e salute della sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela e riservatezza dei dati personali e sensibili Riconoscimento del proprio contributo professionale alla realizzazione dei processi nei quali sono coinvolti I requisiti vengono stabiliti contrattualmente nell'ambito degli accordi scritti
Legislatore europeo, nazionale, Consiglio Nazionale ODCEC	Regolazione del funzionamento e delle attività nei quali l' ODCEC è impegnato, in ottemperanza alle normative vigenti applicabili e alle Politiche dell'ODCEC di Napoli e del Consiglio Nazionale

La determinazione delle parti interessate e dei requisiti da queste espresse rilevanti per il SGQ di ODCEC, sono sottoposte ad aggiornamento nell'ambito del Riesame della Direzione, quale elemento in ingresso dello stesso. Di tale attività si da evidenza nel documento di Riesame .
Durante i riesami di Direzione o le riunioni di Consiglio vengono presentati e discussi i risultati relativi ad analisi sulle parti interessate.

Cambiamenti climatici

I cambiamenti climatici interessano tutte le regioni del mondo. Le calotte polari si sciolgono e cresce il livello dei mari. In alcune regioni le precipitazioni e i fenomeni meteorologici estremi sono sempre più diffusi, mentre altre sono colpite da siccità e ondate di calore senza precedenti.
Bisogna agire adesso per il clima o questi impatti non faranno che aggravarsi.
I cambiamenti climatici rappresentano una minaccia molto grave e le loro conseguenze si ripercuotono su molti aspetti diversi della nostra vita come ad esempio:

- Temperature elevate
- Siccità e incendi boschivi
- Disponibilità di acqua dolce
- Inondazioni
- Innalzamento del livello del mare e zone costiere

- Biodiversità
- Suoli
- Acque interne
- Ambiente marino

Nello specifico i rischi climatici a cui le aziende sono esposte sono il rischio fisico e il rischio di transizione.

Rischio fisico – Deriva dalle perdite potenziali causate da disastri naturali (allagamenti, incendi, siccità, frane) provocati da stress termico, cambiamento nel regime dei venti e delle precipitazioni e ondate di calore, oppure da eventi climatici progressivi, come l'innalzamento del livello del mare e la perdita di biodiversità. I potenziali effetti negativi sulle attività economiche possono variare dalla semplice interruzione dei processi produttivi alla distruzione delle strutture aziendali.

Rischio di transizione – Deriva dall'esigenza di contenere le emissioni di CO2; per cui le nuove normative in tale direzione potrebbero comportare per l'azienda rischi tecnologici, di mercato, legali o reputazionali. Per esempio, la transizione tecnologica verso prodotti a basse emissioni o a bassi consumi energetici potrebbe ridurre la domanda dei prodotti tradizionali e spingere l'azienda fuori dal mercato. L'incremento dei costi delle materie prime energivore e l'introduzione di requisiti per i prodotti (come il riciclo e lo smaltimento dei rifiuti) potrebbe causare un impatto economico importante sui bilanci dell'impresa.

A tal proposito l'ODCEC , per le attività che svolge, non ha un impatto significativo sul cambiamento climatico.

Gli unici aspetti che potrebbero diventare critici sono rappresentati dall'eccessivo consumo di energia elettrica, e da un non monitorato smaltimento di rifiuti pericolosi (toner stampante).

Per mitigare i rischi climatici legati alla sua attività, l'ODCEC ha adottato le seguenti soluzioni:

- per ridurre l'eccessivo consumo di energia elettrica, l'ODCEC ha iniziato ad installare negli uffici lampade a LED a basso consumo energetico;
- per quanto riguarda lo smaltimento dei rifiuti pericolosi (toner stampante), l'ODCEC affida lo smaltimento dei materiali citati in precedenza ad un'azienda specializzata nello smaltimento degli stessi.

4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

ODCEC ha determinato i confini e l'applicabilità del sistema di gestione per la qualità per stabilirne il campo di applicazione.

Il SGQ di ODCEC si applica alla erogazione dei seguenti servizi istituzionali:

- Tenuta dell'Albo e dell'Elenco Speciale dei Dottori Commercialisti;
- Tenuta del Registro dei praticanti Dottori commercialisti;
- Rilascio dei pareri in materia di liquidazione di onorari a richiesta degli iscritti e della pubblica amministrazione;
- Progettazione ed erogazione di eventi per l'acquisizione di crediti formativi obbligatori da parte degli iscritti

Il presente MQ viene gestito in modo controllato secondo le modalità riportate nel paragrafo 7.5.

Nessun requisito normativo della UNIEN ISO 9001 è escluso dal SGQ si ODCEC.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI

ODCEC stabilisce, documenta, attua e mantiene aggiornato un SGQ rispondente ai requisiti delle norme richiamate nel capitolo 2 e ne migliora con continuità l'efficacia.

Per mettere in atto il SGQ, ODCEC ha determinato i processi necessari per il SGQ e la loro applicazione.

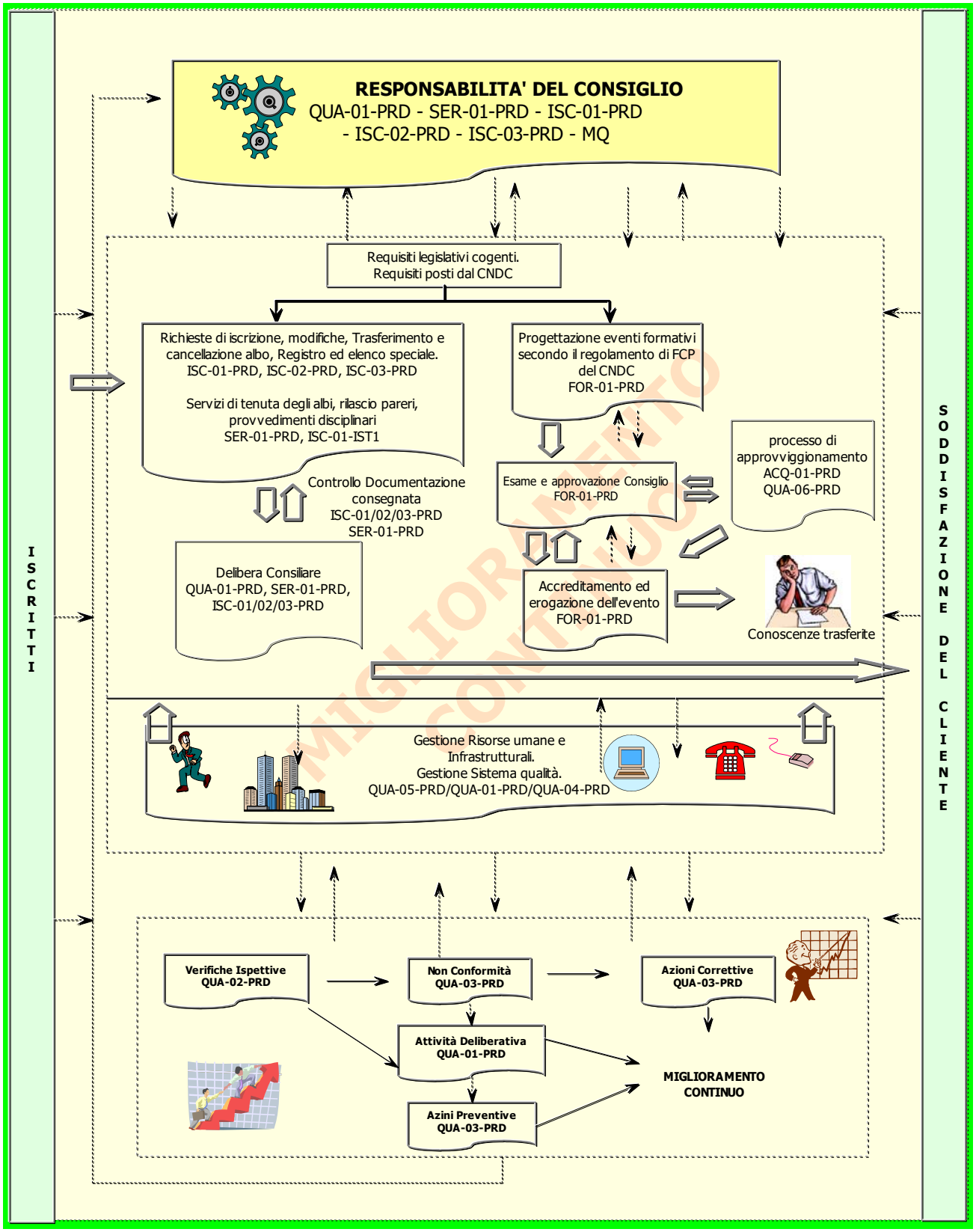
I Processi Principali per ODCEC sono:

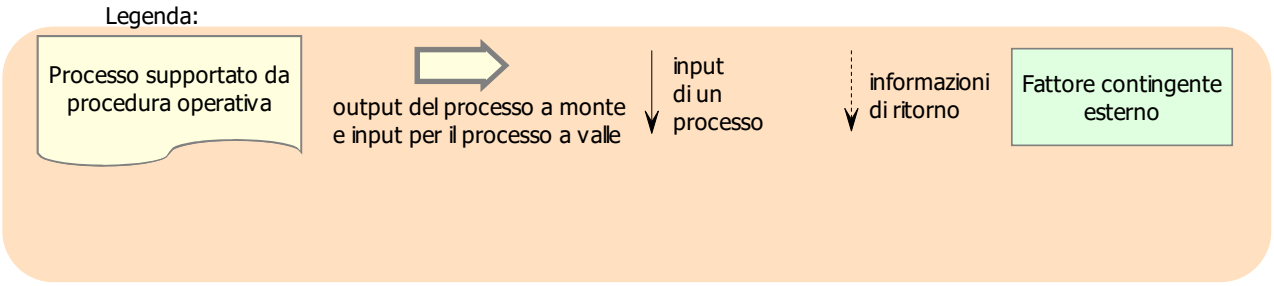
- Gestione Albi
- Rilascio pareri
- Vigilanza e controllo
- Progettazione ed erogazione eventi formativi .

Tali processi sono stati identificati come "Primari" in base ai seguenti criteri:

- processi a maggior impatto sul ruolo dell'ODCEC,
- processi che creano valore aggiunto riconosciuto dagli Utenti,
- processi che esprimono i principali valori dell' ODCEC.

Lo schema seguente illustra i processi dell' ODCEC sulla base dei criteri sopra elencati.


ISCRITTI
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
RESPONSABILITA' DEL CONSIGLIO
QUA-01-PRD - SER-01-PRD - ISC-01-PRD - ISC-02-PRD - ISC-03-PRD - MQ
Requisiti legislativi cogenti.
Requisiti posti dal CNDC
Richieste di iscrizione, modifiche, Trasferimento e cancellazione albo, Registro ed elenco speciale.
ISC-01-PRD, ISC-02-PRD, ISC-03-PRD
Servizi di tenuta degli albi, rilascio pareri, provvedimenti disciplinari
SER-01-PRD, ISC-01-IST1
Progettazione eventi formativi secondo il regolamento di FCP del CNDC
FOR-01-PRD
processo di approvviggionamento
ACQ-01-PRD
QUA-06-PRD
Esame e approvazione Consiglio
FOR-01-PRD
Controllo Documentazione consegnata
ISC-01/02/03-PRD
SER-01-PRD
Delibera Consiliare
QUA-01-PRD, SER-01-PRD, ISC-01/02/03-PRD
Accreditamento ed erogazione dell'evento
FOR-01-PRD
Conoscenze trasferite
Gestione Risorse umane e Infrastrutturali.
Gestione Sistema qualità.
QUA-05-PRD/QUA-01-PRD/QUA-04-PRD
Verifiche Ispettive
QUA-02-PRD
Non Conformità
QUA-03-PRD
Azioni Correttive
QUA-03-PRD
Attività Deliberativa
QUA-01-PRD
Azini Preventive
QUA-03-PRD
MIGLIORAMENTO CONTINUO



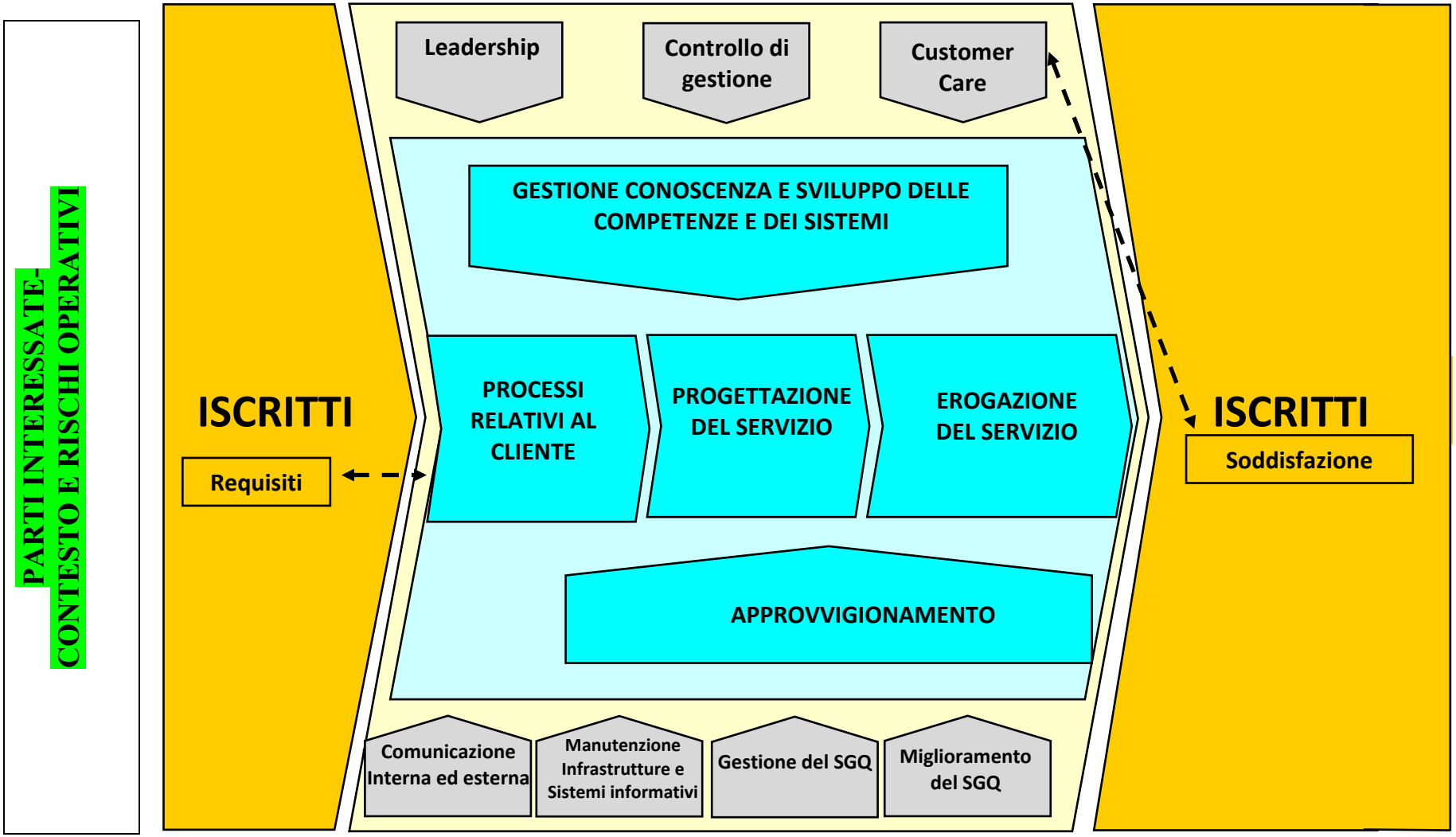
Il modello organizzativo rappresentato evidenzia come i processi dell'ODCEC di Napoli partano dalle Esigenze dei propri iscritti e dalle normative cogenti applicabili e termini con la soddisfazione degli iscritti stessi.
L' orientamento al cliente si evidenzia soprattutto nel continuo supporto informativo fornito e nella disposizione di tempi certi per l'evasione delle pratiche richieste.

L'ODCEC :

- ha stabilito la sequenza e le interazioni tra questi processi, come riportato nello schema successivo che evidenzia la correlazione dei processi primari con i processi di supporto o di sistema (suggeriti dalla ISO 9001:2015);
- ha stabilito criteri e metodi necessari per assicurare l'efficacia dell'operatività e del controllo di questi processi. A tale proposito, l'ODCEC ha predisposto una serie di informazioni documentate (procedure ed Istruzioni Operative) che descrivono le modalità di svolgimento e di controllo dei principali processi. Le responsabilità di gestione di ciascun processo sono riportate all'interno di ciascuna procedura;
- ha assicurato la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per attuare e monitorare questi processi;
- monitora, misura, ed analizza questi processi, mediante:
- indicatori definiti dal Consiglio,
- periodiche statistiche sulle non conformità rilevate, sui reclami e sul grado di soddisfazione dei propri Clienti;
- attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi. A tale proposito, Il Consiglio approva i piani di miglioramento che contengono le azioni necessarie per conseguire gli obiettivi di miglioramento dell'Istituto.

L'organizzazione gestisce questi processi in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'ODCEC controlla le attività affidate all'esterno, con le stesse modalità previste per le attività gestite direttamente ed ha stabilito modalità di qualifica e sorveglianza di tali fornitori.


PARTI INTERESSATE-
CONTESTO E RISCHI OPERATIVI
Leadership
Controllo di gestione
Customer Care
GESTIONE CONOSCENZA E SVILUPPO DELLE COMPETENZE E DEI SISTEMI
ISCRITTI
Requisiti
PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO
EROGAZIONE DEL SERVIZIO
ISCRITTI
Soddisfazione
APPROVVIGIONAMENTO
Comunicazione Interna ed esterna
Manutenzione Infrastrutture e Sistemi informativi
Gestione del SGQ
Miglioramento del SGQ

5. LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP ED IMPEGNO

L'alta direzione (rappresentata dal Consiglio) da evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del SGQ e nel miglioramento continuo della sua efficacia:

- segnalando l'importanza di ottemperare ai requisiti dell'Utente ed a quelli cogenti, mediante appositi incontri di sensibilizzazione con i collaboratori ed il personale di staff,
- stabilendo la politica per la qualità,
- assicurando che siano fissati gli obiettivi di miglioramento per la qualità e documentandoli in appositi piani di miglioramento,
- assicurando l'integrazione dei requisiti di sistema di gestione per la qualità nei processi primari della Società;
- promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- effettuando i riesami di Direzione,
- assicurando la disponibilità delle risorse per l'attuazione ed il controllo del SGQ.

Per quanto riguarda la focalizzazione sull'Utente, il Consiglio assicura che:

- i requisiti dell'Utente, compresi quelli non precisati dai documenti contrattuali, siano individuati, definiti e soddisfatti, allo scopo di accrescerne la soddisfazione;
- siano determinati ed affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione dell'Utente.

A tale scopo, il Consiglio adotta opportuni supporti quali:

- contatti diretti con gli Utenti,
- informazioni raccolte in occasioni quali fiere, convegni, seminari,
- indagini di customer satisfaction,
- analisi dei reclami.

Le principali esigenze e le aspettative dell'Utente e delle ulteriori Parti Interessate rilevanti per l'ODCEC sono tradotte in requisiti per ODCEC attraverso la definizione degli Obiettivi per la Qualità.

5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Consiglio ha stabilito una politica per la qualità (riportata nell'allegato 3) che:

- è appropriata agli scopi della Società,
- comprende l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ,
- prevede un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità,
- è comunicata e compresa all'interno di ODCEC
- è riesaminata per accertarne la continua idoneità, in occasione del riesame da parte della Direzione.

La politica per la qualità è un'informazione documentata gestita in modo controllato in quanto parte integrante del MQ ed è portata a conoscenza di tutti i dipendenti.
Nell'allegato 1 è riportata la Politica per la Qualità dell'ODCEC

5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE

Il Consiglio assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione inoltre:.

- Definisce e diffonde la politica della qualità dell'azienda.
- Definisce gli obiettivi della qualità.
- Individua, attraverso l'approvazione del Manuale della Qualità e delle Procedure Gestionali, le attività per l'attuazione e la verifica del Sistema Qualità e le relative necessità, coerentemente con la politica e gli obiettivi aziendali per la qualità.
- Definisce il programma di miglioramento della Società.
- Verifica periodicamente il Sistema Qualità analizzando, in collaborazione con il Responsabile Gestione Sistema Qualità e con i Consiglieri, i risultati dell'applicazione del Manuale della Qualità e delle Procedure.

Nell'allegato 2 è riportato l'organigramma di ODCEC.

Le responsabilità dei membri del Consiglio e del Collegio dei revisori e dei responsabili di primo livello sono così definite:

- **Presidente del Consiglio:** rappresenta l'ordine; convoca il consiglio, stabilendo l'ordine del giorno; presiede il Consiglio

- **Vicepresidente del Consiglio:** sostituisce il Presidente del Consiglio in caso di assenza o di impedimento.

- **Consigliere segretario:** verbalizza le sedute consiliari; effettua i controlli di legittimità su tutta la documentazione presentata dagli iscritti; ha la responsabilità di predisporre tutte le comunicazioni ufficiali da inviare alle autorità e agli iscritti;

- **Consigliere tesoriere:** ha la responsabilità di controllare gli incassi e di gestire i pagamenti per conto dell'ordine

- **Consiglieri,** in quanto membri del Consiglio dell'Ordine: vigilano per la osservanza della legge professionale e di tutte le altre disposizioni che hanno rapporto con la professione; curano la tenuta dell'Albo, dell'Elenco speciale e del Registro; vigilano per la tutela dei titoli e per il legale esercizio delle funzioni professionali, nonché per il decoro e per l'indipendenza dell'Ordine; deliberano i provvedimenti disciplinari; intervengono, su concorde richiesta delle parti, per comporre le contestazioni che sorgono in dipendenza dell'esercizio professionale, tra gli iscritti all'Albo; danno pareri in materia di liquidazione di onorari a richiesta degli iscritti e della pubblica amministrazione; designano i rappresentanti dell'Ordine presso commissioni, enti ed organizzazioni di carattere locale; rilasciano a

richiesta i certificati e le attestazioni relative agli iscritti; stabiliscono e analizzano periodicamente la politica della qualità; definiscono gli obiettivi di qualità, gli strumenti da adottare per il raggiungimento degli stessi e l'indicatore da monitorare per verificare l'efficacia delle azioni intraprese, decidono eventuali nuove azioni di miglioramento o correttive; valutano le necessità di addestramento per gli operatori e pianificano la formazione; effettuano la valutazione delle offerte presentate dai fornitori, in caso di acquisti superiori a euro 750,00; approvano i documenti del sistema qualità.

- Presidente del Collegio dei Revisori: rappresenta il Collegio; organizza le verifiche e le ispezioni; pianifica le verifiche ispettive sul sistema qualità; relaziona al Consiglio sui risultati dell'attività di verifica svolta.

- Vicepresidente del Collegio dei revisori: sostituisce il Presidente del Collegio in caso di assenza o di impedimento

- Revisori, in quanto membri del Collegio dei revisori: esercitano il controllo sull'amministrazione, vigilano sull'osservanza delle leggi ed accertano la regolare tenuta della contabilità dell'Ente; possono procedere in qualsiasi momento ad atti di ispezione e di controllo; possono chiedere al Consiglio notizie sull'andamento delle operazioni poste in essere dal consiglio; provvedono ad accertare la consistenza della cassa e delle altre attività finanziarie; esprimono parere sul bilancio consuntivo e preventivo; effettuano verifiche ispettive interne tese a verificare che il sistema qualità sia correttamente applicato in tutte le sue procedure ed a valutare l'efficacia globale del Sistema Qualità.

- Aree Qualità ispira l'attività della macro area,

- Consigliere Incaricato: supervisiona alla corretta implementazione del sistema qualità di concerto con il RSG

- Responsabile qualità, in quanto referente operativo della Commissione qualità: registra le non conformità ed i reclami dei clienti, stabilisce l'eventuale trattamento, analizza con i Responsabili di funzione e/o la Commissione qualità la necessità di intraprendere eventuali azioni correttive, registra le attività di formazione, si occupa operativamente della distribuzione della documentazione di sistema; aggiorna la lista della documentazione esterna.

- Funzionario di amministrazione: effettua i controlli tecnici su tutta documentazione presentata dagli iscritti; effettua controlli in entrata sulla merce ed i prodotti acquistati. Provvede ad aggiornare l'Albo dei

fornitori e ad effettuarne valutazione periodica; ha la responsabilità del corretto funzionamento delle attrezzature di ufficio.

- **Assistente di segreteria:** interfaccia gli utenti; effettua il controllo in entrata sulla documentazione presentata dagli utenti; ha la responsabilità delle operazioni di assegnazione protocollo.

- **Archivista:** ha la responsabilità dell'archiviazione e della movimentazione di tutti i fascicoli degli iscritti

- **La Commissione qualità:**

- garantire il buon funzionamento del Sistema Qualità;
- assicurare che le prescrizioni del Sistema Qualità siano applicate e mantenute;
- gestire la documentazione del Sistema Qualità;
- identificare e registrare ogni problema relativo alla qualità;
- promuovere le attività che prevengono le non conformità;
- proporre, avviare, verificare l'attuazione delle soluzioni decise;
- proporre al Consiglio nuovi obiettivi
- monitorare l'andamento dei processi, al fine di individuare il livello di performance raggiunto ed il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti
- Monitorare la soddisfazione degli utenti ed attuare tutte la azioni correttive necessarie al mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati
- gestire i rapporti con l'organismo di certificazione.

In tali attività, la **Commissione Qualità** viene coadiuvata, dal punto di vista operativo, dal **Responsabile Qualità**.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ

Nel pianificare ed implementare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, ODCEC ha considerato:

- i fattori che derivano dalla comprensione dell'organizzazione e del suo contesto, ovvero ha determinato i fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità ed i suoi indirizzi strategici, che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi;
- le parti interessate rilevanti per il proprio sistema di gestione per la qualità;

- i requisiti di tali parti interessate che sono significativi e che possono avere effetto sulla capacità dell'organizzazione di fornire, con regolarità, prodotti e servizi che soddisfino i requisiti dell'Utente e quelli cogenti applicabili;

ed ha determinato i rischi e le opportunità(rif. All.4 al MQ Analisi e gestione dei rischi connessi ai processi aziendali) che è necessario affrontare per:

- fornire assicurazione che il Sistema di Gestione per la Qualità possa conseguire i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento.

A tale proposito ODCEC ha adottato una propria metodologia che le consente di:

- analizzare e gerarchizzare i rischi e le opportunità nell'organizzazione (a livello di processo: che cosa è accettabile e che cosa non lo è),
- valutare e pianificare azioni per affrontare i rischi (come posso evitare, eliminare o mitigare i rischi),
- attuare il piano definito (condurre le azioni),
- controllare l'efficacia delle azioni (funziona?),
- apprendere dall'esperienza (miglioramento continuo).

In pratica, si analizza ogni processo e si valuta quali siano i rischi (o le opportunità) che possono far sì che il processo non realizzi gli obiettivi per cui è stato definito.

I passi metodologici per l'applicazione del metodo definito prevedono:

1. individuare i possibili **rischi** («modi di guasto») connessi con le fasi (o macro fasi) di un processo,
2. stimare la **probabilità** di accadimento del rischio individuato (P), tramite una scala di valori predefinita per tutti gli indici,
3. stimare la **gravità** dell'effetto del rischio, qualora accada (G),
4. stimare la probabilità di prevenire l'effetto del rischio, ovvero stimare la **rilevabilità** della causa, del modo o dell'effetto stesso (R),
5. calcolare l'indice di priorità di rischio per ogni rischio individuato (IPR) come prodotto dei 3 indici sopra descritti,
6. individuare le contromisure a partire dai valori più elevati dell'indice di priorità di rischio (secondo quanto deciso dal DG).

La scala di valori "qualitativa" definita all'interno di ODCEC prevede:

P - Probabilità	G - Gravità	R - Rilevabilità
3 alta probabilità	3 effetti gravi	3 bassa rilevabilità (es. mi accorgo solo dopo che l'evento sia accaduto)
2 media probabilità	2 effetti medi	2 media rilevabilità (mi accorgo nel momento in cui accade)
1 bassa probabilità	1 effetti modesti	1 alta rilevabilità (mi posso accorgere prima che l'evento accada)

In alcuni casi le contromisure potrebbe già essere applicate all'interno del Sistema di Gestione, altrimenti occorrerà definire un piano per implementare le contromisure che devono ancora essere attuate, nell'immediato od in un futuro prossimo.

La metodologia viene attuata attraverso un gruppo di lavoro direzionale che coinvolge i principali attori dei processi esaminati, al fine di individuare in modo corretto i rischi e le contromisure da adottare.
Nel caso la contromisura sia da attuare, si inseriscono gli estremi dell'azione (es. richiesto acquisto di …, messa a punto entro …, richiesta di modifica del sistema informativo, previsto programma per …, ecc.).

La "Valutazione dell'efficacia" viene condotta in occasione dei riesami di Direzione e può portare alla riduzione degli indici di rischio per il periodo successivo, nel caso in cui la valutazione dell'efficacia sia positiva.
In ogni caso, ODCEC monitora e riesamina periodicamente tutte le informazioni connesse con l'analisi e la gestione dei rischi, almeno in occasione dei riesami di Direzione, per intercettare al più presto eventuali cambiamenti significativi.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

Gli obiettivi per la qualità sono espressi dal Consiglio all'interno della politica.
Ciascun obiettivo, secondo la sua caratteristica, è associato ad un processo aziendale.
Gli obiettivi della qualità, generalmente prima del riesame della Direzione, sono tradotti, ove possibile, in indicatori di qualità a cura della Commissione Qualità, sulla base:

- delle caratteristiche dell'obiettivo prefissato;
- del particolare tipo di servizio e area di attività al quale si intende associarli

le modalità e responsabilità per l'esecuzione di tali attività sono definite e descritte nella procedura QUA-01-PRD Attività Deliberativa.

Tali obiettivi sono misurabili e coerenti con la politica della qualità e possono riguardare:

- qualità e produttività dei servizi offerti,
- formazione del personale,
- miglioramento dei rapporti con gli Utenti,
- applicazione e miglioramento del SGQ.

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Il Consiglio assicura che:

- la pianificazione del SGQ sia condotta in modo da ottemperare ai requisiti dell'Utente ed a quelli cogenti e conseguire gli obiettivi per la qualità,
- l'integrità del SGQ sia conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al SGQ, ad esempio a seguito di modifiche della struttura organizzativa.

7. SUPPORTO

7.1 RISORSE

ODCEC individua e rende disponibili le risorse necessarie per:

- attuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorare in modo continuo la sua efficacia,
- accrescere la soddisfazione dei Clienti, ottemperando ai requisiti degli stessi.

Le risorse comprendono le risorse umane interne, i fornitori esterni e le infrastrutture (uffici, attrezzature per archiviazione, strumenti informatici e di comunicazione), quest'ultime sottoposte a manutenzione e, laddove necessario a taratura per garantire la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti.

ODCEC, inoltre, definisce e gestisce le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per un buon funzionamento dei propri processi.
A tale proposito dispone di ambienti di lavoro confortevoli, in termini di temperatura, illuminazione ed ergonomia degli spazi di lavoro.

Per quanto riguarda la conoscenza organizzativa, ODCEC determina continuamente la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi. Tale conoscenza viene aggiornata, mantenuta e messa a disposizione, nella misura necessaria a tutto il personale.
Tutto il personale di ODCEC contribuisce al mantenimento ed all'aggiornamento di tale sistema.

7.2 COMPETENZA

ODCEC ha determinato le competenze necessarie perle figure che svolgono attività che influenzano le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Tali competenze sono riportate in apposite documenti elaborate per ciascuna figura considerata critica.

Vengono previsti anche appositi programmi di affiancamento per quanti, non esperti, vanno a ricoprire nuove posizioni di lavoro.

Di tali azioni di sviluppo delle competenze vengono mantenute informazioni documentate.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

ODCEC assicura che tutti i dipendenti e gli esperti esterni coinvolti siano consapevoli:

- della politica e degli obiettivi per la qualità;
- del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità.

Azioni mirate alla consapevolezza di quanto sopra vengono attuate attraverso apposite riunioni ed attraverso strumenti mirati di comunicazione interna.

7.4 COMUNICAZIONE

Il Consiglio assicura che siano attivati adeguati processi di comunicazione all'interno di ODCEC e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti l'efficacia del SGQ mediante l'ausilio di documenti di pianificazione e comunicazione delle attività ai collaboratori interessati.

.

Il processo di comunicazione interna è finalizzato alla diffusione e condivisione di informazioni, dati ed esperienze. La comunicazione interna riguarda sia aspetti generali quali strategie e politiche dell'ODCEC, obiettivi di miglioramento, risultati conseguiti, efficacia del SGQ, sia aspetti operativi come quelli riguardanti i rapporti con gli Utenti e le attività di ODCEC.

In particolare, gli strumenti utilizzati per le comunicazioni interne sono i seguenti:

- Bacheche,
- Posta elettronica,
- Fax
- Raccomandate
- Comunicazioni tra Uffici,
- Riunioni di Direzione.

.

Per quanto riguarda la comunicazione esterna, ODCEC ha stabilito ed attivato modalità efficaci per comunicare con il Cliente, per trasmettere o ricevere informazioni relative al servizio, rispondere alle domande, raccogliere tutte le informazioni necessarie al miglioramento del servizio.

Periodicamente l'ODCEC di Napoli provvede a distribuire a tutti i propri iscritti una Pubblicazione contenente;

- La normativa di riferimento all'espletamento della Libera professione;
- La Normativa di riferimento per l'organizzazione e gestione delle attività dell'Ordine
- Il Nominativo degli iscritti agli elenchi, agli Albi ed ai Registri
- Le indicazioni di tutti i consiglieri e membri degli organi direttivi dell'ODCEC

È stata inoltre predisposta apposita procedura che definisce modalità e responsabilità per la gestione dei reclami dei clienti (rif. QUA-03-PRD).

Le principali modalità di comunicazione di ODCEC con l'esterno sono le seguenti:

- sito Internet,
- comunicazione via Posta Elettronica,
- Comunicazioni Cartacee
- organizzazione/partecipazione ad eventi:
  - organizzazione di campagne e convegni,
- Altre modalità:
  - pubblicità istituzionale,
  - iniziative editoriali,
  - rassegne stampa,

Tutta le comunicazioni, in entrata ed in uscita, sono opportunamente protocollate ed archiviate, in copia, per permetterne la reperibilità e la rintracciabilità.

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE E MANUALE QUALITÀ

Il sistema di gestione per la qualità di ODCEC comprende:

- le informazioni documentate richieste dalla norma ISO 9001:2015;
- le informazioni documentate ritenute necessarie per l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità.

Apposite procedure disciplinano le modalità di gestione delle informazioni documentate, valide per il sistema di gestione della qualità, e del presente Manuale di ODCEC. (rif. QUA-05-PRD Gestione Informazioni documentatre)

Ad esempio sono prescritte:

- l'identificazione e la descrizione (titolo, data, autore, numero di revisione);
- formato (grafica e supporto)
- riesame e approvazione in merito all'idoneità ed all'adeguatezza.

Per quanto riguarda il controllo sia delle informazioni documentate che del MQ, le procedure citate precisano le modalità affinché tali supporti:

- siano disponibili ed idonei all'utilizzo, dove e quando necessario;
- siano adeguatamente protetti (per esempio, da perdita di riservatezza, utilizzo improprio, o perdita di integrità).

Infine sono previste regole per le fasi di:

- distribuzione, accesso, reperimento ed utilizzo;
- archiviazione e preservazione, compreso il mantenimento della leggibilità;
- tenuta sotto controllo delle modifiche (controllo delle versioni);
- conservazione ed eliminazione;
- gestione delle informazioni documentate di origine esterna.

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

ODCEC pianifica e sviluppa i processi richiesti per l'erogazione dei propri servizi.

La pianificazione della realizzazione dei servizi forniti è coerente con i requisiti degli altri processi del SGQ e viene descritta nelle singole procedure.

Nel pianificare la realizzazione dei servizi, ODCEC ha definito:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi ai servizi offerti,
- i processi, i documenti e le risorse specifiche per i servizi,
- le attività di verifica, di validazione, di monitoraggio, di controllo specifiche per i servizi ed i relativi criteri di accettazione,
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i servizi risultanti soddisfino i requisiti.

8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI ED I SERVIZI

Al fine di assicurare che:

- i richiedenti ricevano tutte le informazioni necessarie per l'iscrizione all'Albo, all'Elenco e al registro
- gli stessi siano in possesso dei requisiti minimi previsti dalle vigenti disposizioni normative

- le richieste degli stessi vengano soddisfatte in tempi certi
- eventuali anomalie tra le richieste dei professionisti e l'effettiva possibilità di iscrizione siano immediatamente risolte
- tali attività vengano svolte nel pieno rispetto delle vigenti disposizioni normative

l'ODCEC ha predisposto specifiche procedure.

Le Commissioni di studio sono delegate alla determinazione dei requisiti relativi alla progettazione di eventi formativi, in particolare prima di presentare una proposta di progetto al Consiglio le commissioni valutano i seguenti:

1. requisiti specificati dall'Utente (emergono in fase di analisi del mercato. Es: ore di lezione, ecc.)
2. i requisiti non precisati ma necessari per l'erogazione del servizio (idoneità dell'aula ai requisiti tecnici per l'uso specificato, ecc.)
3. i requisiti cogenti relativi al servizio in genere
4. ogni altro requisito necessario all'organizzazione.

L'Evento è presentato sul mercato nel momento in cui tutti i requisiti sono stati definiti e approvati dal Consiglio secondo quanto indicato nel documento di pianificazione richiamato.
Per modalità e responsabilità di attuazione di quanto sopra si rimanda alla procedura FOR-01-PRD Progettazione ed erogazione attività di formazione.

Successivamente, ODCEC riesamina i requisiti relativi ai servizi offerti. Il riesame viene effettuato prima dell'impegno a fornire i propri servizi al Cliente ed assicura che:

- i requisiti dei servizi richiesti siano definiti,
- ODCEC abbia le capacità per rispettare i requisiti definiti.

Tutte le richieste che pervengono alla segreteria dell'Ordine sono opportunamente controllate per garantire la disponibilità di tutte le informazioni e tutta la documentazione necessaria all'espletamento delle attività richieste.
Apposite procedure sono state redatte per gestire tali processi e controlli in particolare si fa riferimento a: ISC-01-PRD Iscrizione Albo; ISC-02-PRD Iscrizione Registro; ISC-03-PRD Iscrizione Elenco Speciale; SER-01-PRD Servizi Istituzionali

Per quanto concerne, la progettazione ed erogazione di eventi formativi tutti i requisiti definiti in fase progettuale sono riesaminati sui documenti progettuali per accertare l'idoneità degli stessi e per verificare che l'organizzazione sia in grado di soddisfarli.
I requisiti sono pubblicati sulle locandine del corso di formazione.
Le iscrizioni agli eventi può avvenire mediante E-Mail dedicata (formazione@ODCEC.napoli.it) solo alla prenotazione ed iscrizione agli eventi oppure mediante domanda di adesione fatta pervenire alla Segreteria organizzativa.
Tutte le richieste di adesione, sono protocollate ed archiviate. Costituiscono l'evidenza del riesame dei requisiti posti.
Per dettagli sulle modalità e responsabilità di attuazione di quanto sopra si rimanda alla procedura FOR-01-PRD Progettazione ed erogazione attività di formazione

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI

È stata predisposta adeguata procedura che specifica, in dettaglio, modalità e responsabilità relative all'attività di progettazione.
L'idea imprenditoriale nasce da costanti fasi di studio compiute dalle commissioni preposte, le quali valutano costantemente le evoluzioni del mercato e della legislazione vigente.
Individuata la business idea, il Consigliere Delegato della Commissione di studio avvia le attività di progettazione e sviluppo.

Stila quindi una scheda PROGETTO PRG-01-MOD1 in cui indica tutti gli elementi costituenti l'idea progettuale. In particolare su tale scheda sono indicati:

I. tutti i requisiti funzionali e prestazionali del progetto
II. analisi del mercato potenziale
III. i requisiti cogenti applicabili
IV. le informazioni derivanti da precedenti progetti
V. eventuali altri requisiti essenziali alla progettazione e sviluppo
VI. I servizi richiesti
VII. La pianificazione delle attività
VIII. pianifica le attività da eseguire
IX. per ciascuna attività individua i requisiti per lo sviluppo
X. individua i responsabili per ciascuna attività

I requisiti in ingresso sono riesaminati dal Consiglio dell'ODCEC per verificarne l'adeguatezza e la fattibilità e provvede a deliberarne l'approvazione o meno.
Il Consigliere Delegato inserisce, man mano che si rendono disponibili, i riferimenti agli output della progettazione.
La procedura definita per l'attività di progettazione assicura che i documenti prodotti siano verificati a fronte degli elementi in ingresso e riesaminati prima del loro rilascio al cliente.
Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo sono costituiti dall'output della attività pianificate.

Il Consigliere Delegato stabilisce, per ciascuna attività individuata, sul modulo riesame e verifica della progettazione. FOR-01-MOD3 i momenti di riesame e verifica per le attività individuate.
Tali attività sono eseguite con tutte le figure coinvolte nella fase oggetto del riesame e della verifica.
Il modulo riesame e verifica della progettazione FOR-01-MOD3 fornisce evidenza delle attività svolte.

I momenti, i metodi e le responsabilità di validazione sono fissati in fase di pianificazione dello sviluppo del progetto sul modulo FOR-01-MOD3.
La validazione è eseguita alla conclusione dell'evento. Tale validazione avviene attraverso un'analisi dei dati disponibili al termine delle attività formative.
Tutti gli elaborati sono esaminati valutando l'interesse degli argomenti trattati e le eventuali carenze emerse.
Il modulo FOR-01-MOD3 consente la registrazione dei risultati della validazione.

Le modifiche al progetto possono insorgere:

1. a seguito di variazioni intervenute nei rapporti contrattuali
2. a seguito di esiti negativi degli steps di controllo previsti in sede di pianificazione
3. a seguito di nuove esigenze espresse dal Cliente,
4. per esigenze interne dell'ODCEC

Le modifiche alla progettazione sono gestite attraverso una revisione della documentazione predisposta in

fase iniziale secondo quanto descritto in precedenza. La tracciabilità di eventuali modifiche si evince dall'incremento dell'indice di revisione riportato sulla documentazione predisposta in sede di pianificazione.

8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

ODCEC assicura che i prodotti/servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. Il tipo e l'estensione dei controlli eseguiti sui fornitori e su quanto acquistato sono correlati agli effetti che quanto acquistato potrà avere sul successivo raggiungimento degli obiettivi previsti.

ODCEC valuta e seleziona i fornitori in base alla loro capacità di fornire servizi conformi ai requisiti di ODCEC stesso.
Le tipologie di fornitori utilizzati dall'ODCEC sono:

- fornitori di materiali di consumo
- fornitori di hardware e software
- fornitori di servizi (es. consulenti informatici, servizi assicurativi, ecc.)

Apposita procedura, ACQ-01-PRD "Gestione acquisti e fornitori", regola la scelta e valutazione dei fornitori.

Per quanto riguarda i relatori che intervengono agli eventi formativi organizzati dall' ODCEC di Napoli, i requisiti e la valutazione sono effettuate a priori scegliendo membri di riconosciuta fama negli ambienti accademici e professionali del panorama Nazionale.

Le registrazioni dei risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie scaturite dalla valutazione sono conservate.
Le prestazioni dei fornitori vengono monitorate attraverso appositi indicatori definiti.

Le informazioni per l'approvvigionamento descrivono i prodotti / servizi da acquistare, ivi inclusi, ove opportuno:

- i requisiti per l'approvazione del prodotto / servizio, delle procedure e dei processi,
- i requisiti per la qualificazione del personale,
- i requisiti del SGQ.

ODCEC assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della loro comunicazione al fornitore.

ODCEC ha stabilito ed effettua i controlli o altre attività necessarie per assicurare che i prodotti/servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

ODCEC pianifica e svolge le attività di erogazione di servizi in condizioni controllate.

Tali condizioni includono, per quanto applicabili:

- la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del servizio;
- la disponibilità di istruzioni di lavoro, ove necessarie (es. procedure del SGQ, manuale Qualità)
- l'utilizzo di apparecchiature idonee (es. computer e portatili),
- la disponibilità e l'utilizzo di dispositivi per monitoraggi e misurazioni (es. sistema informatico aziendale),
- l'attuazione di attività per l'assistenza, per chi lo richiedesse.

Il processo si identifica nell'erogazione dei seguenti servizi istituzionali:

- Rilascio certificati in carta semplice e bollata senza diritti di urgenza
- Rilascio certificati con diritti d'urgenza dalla richiesta
- Rilascio parere sulla liquidazione degli onorari agli iscritti ed agli enti pubblici richiedenti
- Rilascio per duplicato o rinnovo dei tesserini professionali
- Visto libretti di tirocinio
- Rilascio certificato di compiuto tirocinio
- Revisione dell'Albo e dell'Elenco speciale

Al fine di garantire la programmazione, la corretta applicazione delle normative vigenti e la verifica dei documenti prima del rilascio degli stessi agli utenti è stata predisposta apposita procedura (SER-01-PRD "Servizi Istituzionali").

Tale procedura specifica la programmazione del processo, identifica le fasi principali di erogazione, la documentazione di riferimento per l'espletamento del servizio e le registrazioni dei controlli.
In particolare viene posta attenzione su:

- definizione delle fasi e relativi controlli
- esistenza di procedure chiare per gli operatori
- definizione dei criteri di accettabilità
- qualificazione del personale

I processi di erogazione degli eventi formativi è gestito mediante apposita procedura (FOR-01-PRD "Progettazione attività formative"). Per permettere il rilascio dei crediti formativi tutti i partecipanti dovranno munirsi di apposito Badge magnetico, rilasciato dalla segreteria Organizzativa, mediante il quale è possibile registrare:

- gli eventi a cui si partecipa
- L'orario di ingresso
- L'orario di uscita

Tutti gli eventi organizzati sono sottoposti ad una attenta fase di validazione al fine di poter perseguire il miglioramento continuo. Un "Registro Corso" (FOR-01-MOD4) compilato da un ddetto presente all'evento sarà predisposto per ogni evento, sullo stesso andranno registrati tutti gli inconvenienti e le eventuali lamentele da parte dei partecipanti all'Evento.
Tale Registro Servirà da guida al Consigliere Delegato per effettuare la Validazione dell'Evento.
I criteri e la registrazione delle validazioni sono riportati sul modulo "Validazione corso di formazione" PRO-01-MOD5.

ODCEC assicura la rintracciabilità dei dati che sono utili per collegare o ricostruire la storia dei servizi.

Tutti i documenti in entrata ed in uscita sono protocollati per permetterne l'identificazione.
L'identificazione e la rintracciabilità:

- della richieste e della documentazione presentata dagli utenti è assicurata dal numero di protocollo in entrata
- degli iscritti è assicurata dal numero di iscrizione all'Albo, al registro o all'Elenco speciale
- della documentazione e delle comunicazioni rivolte agli iscritti è assicurata dal numero di protocollo in uscita

Apposite procedure sono state redatte per gestire e garantire tali aspetti ISC-01-PRD "Iscrizione Albo", ISC-02-PRD "Iscrizione Registro", ISC-03-PRD "Iscrizione Elenco", SER-01-PRD "Servizi istituzionali" , ARC-01-PRD "Archiviazione"

ODCEC ha cura delle proprietà dell'Utente e dei fornitori (documenti e dati) quando esse sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate da ODCEC stesso.

ODCEC identifica, verifica, protegge e salvaguarda le proprietà dell'Utente messe a disposizione per essere utilizzate nel corso dell'erogazione dei servizi.

Pertanto le informazioni fornite dal Cliente vengono gestite e conservate nel rispetto della privacy secondo la normativa vigente .

La proprietà del Cliente di cui l'azienda entra in possesso è costituita da tutta la documentazione che il Cliente consegna sia in fase di iscrizione che in fase di erogazione dei servizi istituzionali.

Tutta la documentazione consegnata dall'utente è opportunamente controllata, al fine di verificarne la completezza e la legittimità, protocollata ed archiviata in appositi archivi protetti.
In caso di danneggiamento o perdita l'ODCEC provvede a gestire l'evento come non conformità e a dare opportuna comunicazione dell'accaduto al Cliente interessato.
Qualora la documentazione non fosse sufficiente per l'espletamento dei servizi richiesti, la segreteria provvede a prendere contatto con il Cliente e a chiedere eventuali integrazioni (rif. ISC-01-PRD "Iscrizione Albo", ISC-02-PRD "Iscrizione Registro", ISC-03-PRD "Iscrizione Elenco", SER-01-PRD "Servizi istituzionali" , ARC-01-PRD "Archiviazione")

8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

ODCEC, nelle proprie procedure di erogazione del servizio ha definito le modalità per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti.
.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

Durante la realizzazione del servizio vengono gestite dalle funzioni coinvolte, eventuali non conformità sul servizio fornito, al fine di ripristinare situazioni pregiudizievoli per la conformità dei servizi forniti e per la soddisfazione dei Clienti.

La gestione di tali non conformità o reclami dell'Utente/Utente è opportunamente documentata.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

ODCEC pianifica ed attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi offerti,
- assicurare la conformità del SGQ,
- migliorare in modo continuo l'efficacia del SGQ

assegnando opportune risorse.

Nelle procedure predisposte sono state individuate le fasi in cui è necessario eseguire controlli per verificare il buon andamento del servizio e la soddisfazione dei requisiti posti.
I controlli, opportunamente registrati, riportano le indicazioni relative all'esecutore degli stessi. Durante lo svolgimento di un processo non è eseguita l'attività successiva se quella precedente non è stata correttamente conclusa,

L'ODCEC ha definito in apposita procedura (QUA-01-PRD Attività Deliberativa) le modalità di monitoraggio e misurazione, ove possibile, dei processi del sistema di gestione per la qualità. In tale procedura vengono definiti i criteri per l'individuazione di misure che siano in grado di monitorare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati.
Qualora i risultati non fossero raggiunti i responsabili dei processi individuati avviano immediatamente azioni correttive per assicurare la conformità del servizio.

L' ODCEC monitora le informazioni relative alla percezione dell'Utente su quanto ODCEC stessa abbia soddisfatto i requisiti dell'Utente medesimo e/o del Mercato a cui si rivolge il servizio. Questo monitoraggio, eseguito tramite i metodi stabiliti,rappresenta una delle misure delle prestazioni del SGQ.
ODCEC monitora la soddisfazione dei propri Clienti mediante:

- intervista ai Clienti (questionari di customer satisfaction),
- gli eventuali reclami.

L'ODCEC ha approntato dei Questionari da somministrare ai clienti al fine di raccogliere informazioni che consentano il monitoraggio della percezione del cliente sui servizi resi.
Tale attività risulta cadenzata e regolamentata da apposita procedura, che definisce le modalità di raccolta, trattamento ed utilizzo dei dati derivanti dai questionari (rif. QUA-01-PRD).

I risultati delle analisi svolte su tali dati vengono discussi in sede di riesame da parte della Direzione al fine di impostare eventuali azioni di miglioramento.

9.2 AUDIT INTERNO

ODCEC effettua ad intervalli pianificati audit interni per stabilire se il SGQ:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti delle norme richiamate nel capitolo 2 del MQ ed ai requisiti del SGQ stabiliti da ODCEC stessa,
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Annualmente viene pianificato un programma di audit interni a cura del Collegio dei Revisori che tiene conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti audit. I criteri, l'estensione, la frequenza e la modalità degli audit sono stati stabiliti in un'apposita procedura.

La scelta dei valutatori e la conduzione delle verifiche interne assicurano l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit interno. I valutatori non possono effettuare verifiche sul proprio lavoro e su attività svolte direttamente.

Le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione degli audit interni, per la documentazione dei loro risultati e la conservazione delle relative registrazioni sono precisati in una procedura documentata.

Gli audit interni sono effettuati su tutte le funzioni / processi di ODCEC coinvolte nel SGQ e vengono effettuate da personale qualificato esterno all'ODCEC.
Audit interni non programmati possono essere effettuati in caso di variazioni significative del Sistema Qualità, di riorganizzazioni di attività, del verificarsi di non conformità gravi o ricorrenti e comunque in tutti i casi in cui il Collegio lo ritenga necessario.

I risultati delle verifiche interne fungono da elemento in ingresso per il riesame da parte della Direzione.

9.3 RIESAME DI DIREZIONE

Al fine di assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia rispetto alla norma di riferimento e agli obiettivi i fissati, Il Consiglio riesamina periodicamente il Sistema Qualità.
Il riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del SGQ, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.

In particolare, è responsabilità della Commissione Qualità di presentare al Consiglio, con frequenza almeno annuale, i risultati dell'analisi effettuata sui seguenti aspetti.

Gli elementi in ingresso per il riesame da parte della Direzione, previsti da una procedura documentata, sono riportati all'interno della "Relazione sullo stato del SGQ", predisposta dall'Ufficio Qualità, che comprende almeno:

- risultati degli audit ,
- esito delle indagini di customer satisfaction e andamento reclami dei Clienti,
- indicatori di processo,
- andamento delle non conformità,
- stato delle azioni correttive,
- verifica delle azioni conseguenti a precedenti riesami,
- modifiche organizzative che potrebbero avere effetti sul SGQ,
- andamento dei fornitori,
- andamento della formazione interna,
- esigenze di modifiche del SGQ, politica ed obiettivi per la qualità inclusi,
- raccomandazioni per il miglioramento.

Gli elementi in uscita del riesame effettuato dalla Direzione comprendono decisioni ed azioni relative:

- al miglioramento dell'efficacia del SGQ e dei suoi processi,
- al miglioramento dei servizi, in relazione ai requisiti dei Clienti,
- ai bisogni di risorse.

In particolare, in concomitanza con le riunioni di riesame da parte della Direzione, viene valutata l'opportunità di modificare la politica aziendale e sono ridefiniti gli obiettivi ed i traguardi per la qualità.
Nel corso della riunione di riesame vengono inoltre pianificate (o ripianificate) le azioni di miglioramento da implementare per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.
I risultati del riesame vengono riportati, a cura del RSGQ, in uno specifico verbale.

10. MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

ODCEC determina e seleziona opportunità di miglioramento attuando ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti dell'Utente ed accrescerne la soddisfazione.
Tali azioni comprendono:

- il miglioramento dei servizi per soddisfare i requisiti, così come per affrontare le esigenze e le aspettative future;
- la correzione, prevenzione o riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

ODCEC assicura che i servizi non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo, per evitare la loro involontaria utilizzazione od erogazione.

Una procedura documentata precisa le modalità e le connesse responsabilità ed autorità per occuparsi dei prodotti/servizi non conformi.

ODCEC tratta i prodotti non conformi adottando azioni atte ad eliminare le non conformità rilevate.

Le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese sono conservate.

Quando dei prodotti/servizi non conformi sono corretti, sono riverificati per dimostrare la loro conformità ai requisiti.

Quando una non conformità viene rilevata successivamente all'erogazione del servizio, ODCEC adotta appropriate azioni anche in merito agli effetti, reali o potenziali, derivanti da tali non conformità.

In particolare, le attività per la gestione dei prodotti / servizi non conformi comprendono:

- identificazione,
- documentazione,
- valutazione e risoluzione (eliminazione Non Conformità),
- elaborazione statistica dei dati di non conformità.

A fronte di Non Conformità gravi o ripetitive, ODCEC individua l'opportunità di intraprendere azioni correttive, secondo quanto previsto dalla relativa procedura.

Annualmente il RSG Qelabora i dati relativi alle Non Conformità operandone la loro stratificazione.

Le analisi periodiche sulle non conformità rilevate costituiscono uno degli elementi in ingresso del riesame del SGQ da parte della Direzione.

Tutte le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese sono archiviate dal RSGQ.

ODCEC attua azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire la loro ripetizione. Le azioni correttive adottate sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate.
È stata predisposta una procedura documentata che precisa i requisiti per:

- il riesame delle non conformità (inclusi i reclami dei Clienti),
- l'individuazione delle cause delle non conformità,
- la valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare la ripetizione delle non conformità,
- l'individuazione delle azioni risolutive necessarie in termini di attività, responsabilità e tempi,
- l'attuazione delle azioni individuate,
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate,
- la verifica dell'efficacia delle azioni correttive attuate,
- la registrazione dell'esito di tale verifica,
- l'eventuale aggiornamento della documentazione del SGQ.

Il RSGQ conserva tutte le registrazioni relative alla gestione delle azioni correttive.

Le analisi periodiche sulle azioni correttive intraprese costituiscono uno degli elementi in ingresso del riesame del SGQ da parte della Direzione.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

ODCEC migliora con continuità l'efficacia del SGQ, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati degli audit interni, l'analisi dei dati, le azioni correttive, l'analisi dei rischi ed i riesami da parte della Direzione.

Le azioni di miglioramento vengono documentate mediante appositi piani approvati dal Consiglio.

Allegato 01- TABELLA DI CORRELAZIONE, PUNTI DELLA NORMA E PROCEDURE PREDISPOSTE.

Punti Norma ISO 9001:2015	TITOLO	MQ	Procedura
4	**CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE**	4	-------
4.1	Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto	4.1	-------
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	4.2	-------
4.3	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità	4.3	-------
4.4	Sistema di Gestione per la qualità e relativi processi	4.4	-------
5	**LEADERSHIP**	5	-------
5.1	Leadership ed impegno	5.1	-------
5.2	Politica	5.2	-------
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	5.3	-------
6	**PIANIFICAZIONE**	6	-------
6.1	Azioni per affrontare rischi ed opportunità	6.1	
6.2	Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	6.2	-------
6.3	Pianificazione delle modifiche	6.3	-------
7	**SUPPORTO**	7	-------
7.1	Risorse	7.1	QUA-04-PRD
7.1.2	Persone	7.1	QUA-04-PRD
7.1.3	Infrastruttura	7.1	MAN-01-PRD
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi	7.1	-------
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	7.1	QUA-04-PRD
7.1.5.1	Generalità	-------	-------
7.1.5.2	Riferibilità delle misurazioni	7.1	QUA-04-PRD
7.1.6	Conoscenza organizzativa	7.1	QUA-04-PRD
7.2	Competenza	7.2	QUA-04-PRD
7.3	Consapevolezza	7.3	QUA-04-PRD
7.4	Comunicazione	7.4	-------
7.5	Informazioni documentate	7.5	QUA-05-PRD
7.5.1	Generalità	7.5	-------

Punti Norma ISO 9001:2015	TITOLO	MQ	Procedura
7.5.2	Creazione e aggiornamento	7.5	QUA-05-PRD
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate	7.5	QUA-05-PRD
8	**ATTIVITA' OPERATIVE**	8	-------
8.1	Pianificazione e controlli operativi	8.1	ISC-01-PRD, ISC-02-PRD, ISC-03-PRD, ISC-04-PRD, ISC-05-PRD
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	8.2	ISC-01-PRD, ISC-02-PRD, ISC-03-PRD, ISC-04-PRD, ISC-05-PRD
8.2.1	Comunicazione per il Cliente	8.2	ISC-01-PRD, ISC-02-PRD, ISC-03-PRD, ISC-04-PRD, ISC-05-PRD
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	8.2	ISC-01-PRD, ISC-02-PRD, ISC-03-PRD, ISC-04-PRD, ISC-05-PRD
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	8.2	ISC-01-PRD, ISC-02-PRD, ISC-03-PRD, ISC-04-PRD, ISC-05-PRD
8.2.4	Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	8.2	ISC-01-PRD, ISC-02-PRD, ISC-03-PRD, ISC-04-PRD, ISC-05-PRD
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	8.3	FOR-01-PRD
8.3.1	Generalità	8.3	-------
8.3.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo	8.3	FOR-01-PRD
8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo	8.3	FOR-01-PRD
8.3.4	Controlli della progettazione e sviluppo	8.3	FOR-01-PRD
8.3.5	Output della progettazione e sviluppo	8.3	FOR-01-PRD
8.3.6	Modifiche della progettazione e sviluppo	8.3	FOR-01-PRD
8.4	Controllo dei processi e servizi forniti dall'esterno	8.4	QUA-06-PRD; ACQ-01-PRD
8.4.1	Generalità	8.4	-------
8.4.2	Tipo ed estensione del controllo	8.4	QUA-06-PRD; ACQ-01-PRD
8.4.3	Informazioni ai fornitori esterni	8.4	QUA-06-PRD; ACQ-01-PRD
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi	8.5	ISC-01-PRD, ISC-02-PRD, ISC-03-PRD, ISC-04-PRD, ISC-05-PRD
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi	8.5	SER-01-PRD
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	8.5	ISC-01-PRD, ISC-02-PRD, ISC-03-PRD, ISC-04-PRD, ISC-05-PRD , ARC-01-PRD
8.5.3	Proprietà che appartengono ai Clienti o ai fornitori esterni	8.5	---------
8.5.4	Preservazione	8.5	----------
8.5.5	Attività post-consegna	8.5	----------
8.5.6	Controllo delle modifiche	8.5	----------

Punti Norma ISO 9001:2015	TITOLO	MQ	Procedura
8.6	Rilascio di prodotti e servizi	8.6	----------
8.7	Controllo degli output non conformi	8.7	QUA-03-PRD
9	**VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**	9	-------
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	9.1	QUA-01-PRD
9.1.2	Soddisfazione dell'Utente	9.1.1	----------
9.1.3	Analisi e valutazione		----------
9.2	Audit interno	9.2	QUA-02-PRD
9.3	Riesame di Direzione	9.3	---------
9.3.2	Input al riesame di direzione	9.3	-------
9.3.3	Output del riesame di direzione	9.3	-------
10	**MIGLIORAMENTO**	10	-------
10.1	Generalità	10.1	-------
10.2	Non conformità e azioni correttive	10.2	QUA-03-PRD
10.3	Miglioramento continuo	10.3	QUA-03-PRD