



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	A
TITOLO FROTESPIZIO	Rev n°	11
	Pag.	1/1

e20 s.r.l.
Via Antonio Cecchi, 4/7 sc. B
16129 Genova

Copia n°:
Distribuito a:
Società: e20 Srl
Data:

- Copia controllata
- Copia non controllata
- Codice documento MQ

Edizione n°

Ed. n°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Questo manuale è di proprietà di e20 Srl e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione del suo Amministratore Unico.

In caso di contestazioni la lingua di riferimento è l'italiano.

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	B
TITOLO APPROVAZIONE	Rev n°	3
	Pag.	1/1

L'Amministratore Unico (A.U.) adotta UNI EN ISO 9001-2008 per il Sistema di gestione per la qualità della Società e20 Srl i requisiti della norma e si impegna di diffondere al personale della sua organizzazione, con riunioni, corsi e gruppi di lavoro, la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del Cliente e gli obblighi di legge e normativi.

Attribuisce a tutto il personale dell'azienda compiti, responsabilità ed autorità e, conservando per se la responsabilità della corretta attuazione della politica per la qualità, delega a persona indipendente della linea di produzione il compito di verificare l'affidabilità e l'efficacia del Sistema onde garantirne il miglioramento continuo.

L'Amministratore Unico
Luca Donato

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	C
TITOLO	Rev. n°	11
STATO DEL MANUALE	Pag.	1/2

Stato del Manuale

- Rev. 4 Modificata revisione delle Sezioni D-F-G-NQ
- Rev. 5 Modificata revisione delle Sezioni N – O - F
- Rev. 6 Modificato Indice di revisione e della Sez. E
Correlazione tra norma UNI EN ISO 9001-2000
Procedure di sistema ed operative e dell'Elenco della "Modulistica e20 Srl".
- Rev. 7 Aggiornato Indice di revisione di A ÷ Q
- Rev. 8 Aggiornato indice di revisione di A – B – F – G – N – O – P – Q
- Rev. 9 Modificato numero di Revisione di A – C – F- M –N
- Rev. 10 Modificato numero di Revisione di G – N
- Rev. 11 Modificato logo sulla modulistica e aggiornato "Stato del Manuale"

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	C
TITOLO	Rev. n°	11
STATO DEL MANUALE	Pag.	2/2

SEZ	INDICE DI REVISIONE											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
B	X	X	X									
C	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
D	X	X	X	X	X	X	X	X				
E	X	X	X	X	X							
F	X	X	X	X	X	X	X	X				
G	X	X	X	X	X	X	X					
H	X	X	X	X	X							
I	X	X	X	X								
L	X	X	X	X								
M	X	X	X	X	X							
N	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
O	X	X	X	X	X	X						
P	X	X	X	X	X	X	X					
Q	X	X	X	X	X	X						



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	D
TITOLO	Rev n°	8
INDICE DEL MANUALE DI QUALITÀ'	Pag.	1/3

Contenuto: Indice del Manuale di Qualità

REV	DATA	DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE
1	08/03/2004	Correzione della Bozza Manoscritta
2	27/07/2004	Aggiunta M2 Classificazione dei processi e schemi di flusso
3	01/03/2005	Codificato elenco ed inserito mod.10 per Convention ed eventi culturali
4	01/01/2006	Modificato Elenco modulistica del sistema
5	01/02/2007	Modificato elenco modulistica di sistema
6	28/02/2008	Modificato elenco modulistica di e20
7	31/07/2009	Modificato il riferimento della norma UN EN ISO ed elenco della modulistica
8	31/03/2014	Adozione nuova modulistica e Sez N. e Sez Q.

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	D
TITOLO INDICE DEL MANUALE DI QUALITÀ'	Rev n°	8
	Pag.	2/3

SEZ	Sottosez	TITOLO	Pag	Rif. Norma
A		FRONTESPIZIO	1	
B		APPROVAZIONE	1	
C		STATO DEL MANUALE	1/2	
D		INDICE DEL MANUALE	1/3	
E		Correlazione tra norma UNI EN ISO 9001-2008 e Procedure	1/3	
F		Descrizione società – prodotto	1/2	
G		ORGANIGRAMMA	1/2	
H		Scopo e campo di applicazione	1/3	1
	H 1	Generalità		1.1
	H 2	Applicazione		1.2
I		Riferimenti Normativi	1/2	2
L		Termini e definizioni	1/2	3
M		Sistema di gestione per la qualità	1/6	4
	M 1	Requisiti Generali		4.1
	M 2	Classificazione dei prodotti		4.1
	M 3	Requisiti relativi alla documentazione		4.2
N		RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	1/9	5
	N 1	Impegno della Direzione		5.1
	N 2	Attenzione focalizzata al cliente		5.2
	N 3	Politica per la qualità		5.3
	N 4	Pianificazione		5.4
	N 5	Responsabilità, Autorità e Comunicazione		5.5
	N 6	Relatore corsi ECM		
	N 7	Comunicazione interna		5.3
	N 8	Riesame della Direzione		5.6



MANUALE DI QUALITA'	Sez.	D
TITOLO	Rev n°	8
INDICE DEL MANUALE DI QUALITA'	Pag.	3/3

SEZ	Sottosez	TITOLO	Pag	Rif. Norma
O		GESTIONE DELLE RISORSE	1/3	6
	O 1	Messa a disposizione delle risorse		6.1
	O 2	Risorse Umane		6.2
	O 3	Infrastrutture		6.3
	O 4	Ambiente di Lavoro		6.4
P		REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	1/5	7
	P 1	Pianificazione della realizzazione del prodotto		7.1
	P 2	Processi relativi al cliente		7.2
	P 3	Progettazione e sviluppo		7.3
	P 4	Approvvigionamento		7.4
	P 5	Produzione ed erogazione del servizio		7.5
	P 6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione		7.6
Q		Misurazioni Analisi Miglioramento	1/3	8
	Q 1	Requisiti Generali		8.1
	Q 2	Monitoraggi e misurazioni		8.2
	Q 2.1	Soddisfazione del cliente		8.2.1
	Q 2.2	Verifiche ispettive		8.2.2
	Q 2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi		8.2.3
	Q 2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti		8.2.4
	Q 2.5	Controllo dei prodotti non conformi		8.3
	Q 2.6	Azioni correttive preventive		8.5.2 8.5.3
	Q 3	Analisi dei dati		8.4



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	E
TITOLO	Rev n°	5
Correlazione tra norma UNI EN ISO 9001 – 2008 e Procedure	Pag.	1/3

Contenuto: Elenco delle procedure di sistema e operative

REV	DATA	DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE
1	08/03/2004	Correzione della Bozza Manoscritta
2	27/07/2004	Aggiunta procedura PO 212
3	28/02/2008	Aggiunte procedure operative PO 213 – 214 - 215
4	31/07/2009	Aggiornato a UNI EN ISO 9001 – 2008 e aggiunta Procedura Operativa PO 216
5	31/03/2014	Aggiunta Procedura Operativa PO 217 – Modifica modulistica per tutte le sezioni
6		
7		
8		

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	E
TITOLO	Rev n°	5
Correlazione tra norma UNI EN ISO 9001 – 2008 e Procedure	Pag.	2/3

Norma di riferimento : UNI EN ISO 9001 – 2008

- S = di Sistema
- O = Operativa

ELENCO DELLE PROCEDURE

Paragrafo norma	Sez del Manuale	Codice	TITOLO	•TIPO
4.2.3	M 3.3	PS 101	Controllo dei documenti	S
4.2.3	M 3.4	PS 102	Controllo delle registrazioni	S
8.2.2.1	Q 2.2	PS 103	Verifiche ispettive interne	S
8.3	Q 2.4	PS 104	Controllo delle non conformità	S
8.5.2 8.5.3	Q 2.6	PS 105	Azioni correttive e preventive	S
6.2.2	O 2.1	PO 201	Addestramento e qualificazione del personale	O
7.2	P 2.1	PO 202	Riesame dei requisiti del cliente	O
7.3	P 3	PO 203	Attività di progettazione	O
7.4	P 4	PO 204	Valutazione dei fornitori ed emissione ordini d'acquisto	O
7.5 8.2.3	P 5.1	PO 205	Controllo dei processi di erogazione dei servizi	O
7.5.2	P 5.2	PO 206	Validazione dei processi	O
7.6	P 6	PO 207	Gestione dei dispositivi di monitoraggio e controllo	O



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	E
TITOLO	Rev n°	5
Correlazione tra norma UNI EN ISO 9001 – 2008 e Procedure	Pag.	3/3

Norma di riferimento : UNI EN ISO 9001 – 2008

- S = di Sistema
- O = Operativa

ELENCO DELLE PROCEDURE

Paragrafo norma	Sez del Manuale	Codice	TITOLO	•TIPO
8.2.1	N.2 Q 2.1	PO 208	Attività per la misurazione della soddisfazione del cliente	O
8.4	Q 2.3	PO 209	Criteri per la raccolta e l'analisi dei dati	O
5.6	N 8	PO 210	Criteri per il riesame della direzione	O
8.5	Q 3	PO 211	Criteri per l'attuazione sistematica del miglioramento	O
		PO 212	Criteri per tenere sotto controllo 'utilizzo del logo IMQ/CSQ	O
7.2 7.2.3	P 5	PO 213	Requisiti per la pubblicazione degli eventi	O
7.2 7.2.1	P 5	PO 214	Accreditamento e gestione dei corsi ECM da parte del committente	O
7.5 7.2.2	P 5	PO 215	Gestione eventi e corsi ECM	O
6	O 1	PO 216	Gestione delle risorse	O
7.5 8.2.3	P 5	PO 217	Esame della documentazione e del materiale ECM. Composizione del dossier	O



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	F
TITOLO Descrizione società e prodotto	Rev n°	8
	Pag.	1/2

Informazioni sulla Società

REV	DATA	DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE
1	08/03/2004	Correzione della Bozza Manoscritta
2	27/07/2004	Attività principale
3	01/03/2005	Eliminato Ufficio Stampa e Relazioni Pubbliche
4	01/01/2006	Modificato sede legale ed area di lavoro
5	01/02/2007	Modificato sede legale ed area di lavoro – organico e fatturato
6	31/12/2010	Aggiornate voci di capitale sociale, n. di dipendenti, fatturato e referenze bancarie
7	30/10/2012	Modificato organico e fatturato
8	31/03/2014	Modificato organico e fatturato e logo su modulistica

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez.	F
TITOLO	Rev n°	8
Descrizione società e prodotto	Pag.	2/2

Informazioni sulla Società

Ragione sociale:	e20
Forma giuridica:	S.r.l.
Anno di fondazione :	2001
Capitale sociale:	51.000 euro
Sede legale:	Via Antonio Cecchi 4/7 sc. B, Genova
Telefono:	010-5960362
Fax:	010-5370882
Email:	info@e20srl.com
Sito internet:	www.e20srl.com
Codice fiscale/P.IVA:	01236330997
Area di lavoro:	Via Antonio Cecchi 4/7 sc. B, Genova
Numero di dipendenti:	4 full time + 2 part time
Fatturato:	1.404.000 euro
Referenze bancarie:	Banca Carige – Cariparma
Attività principale:	Programmazione e realizzazione di attività formativa in mabito sanitario e di eventi/ manifestazioni congressuali.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. G.
TITOLO	Rev. n° 7
ORGANIGRAMMA	Pag. 1/2

Contenuto

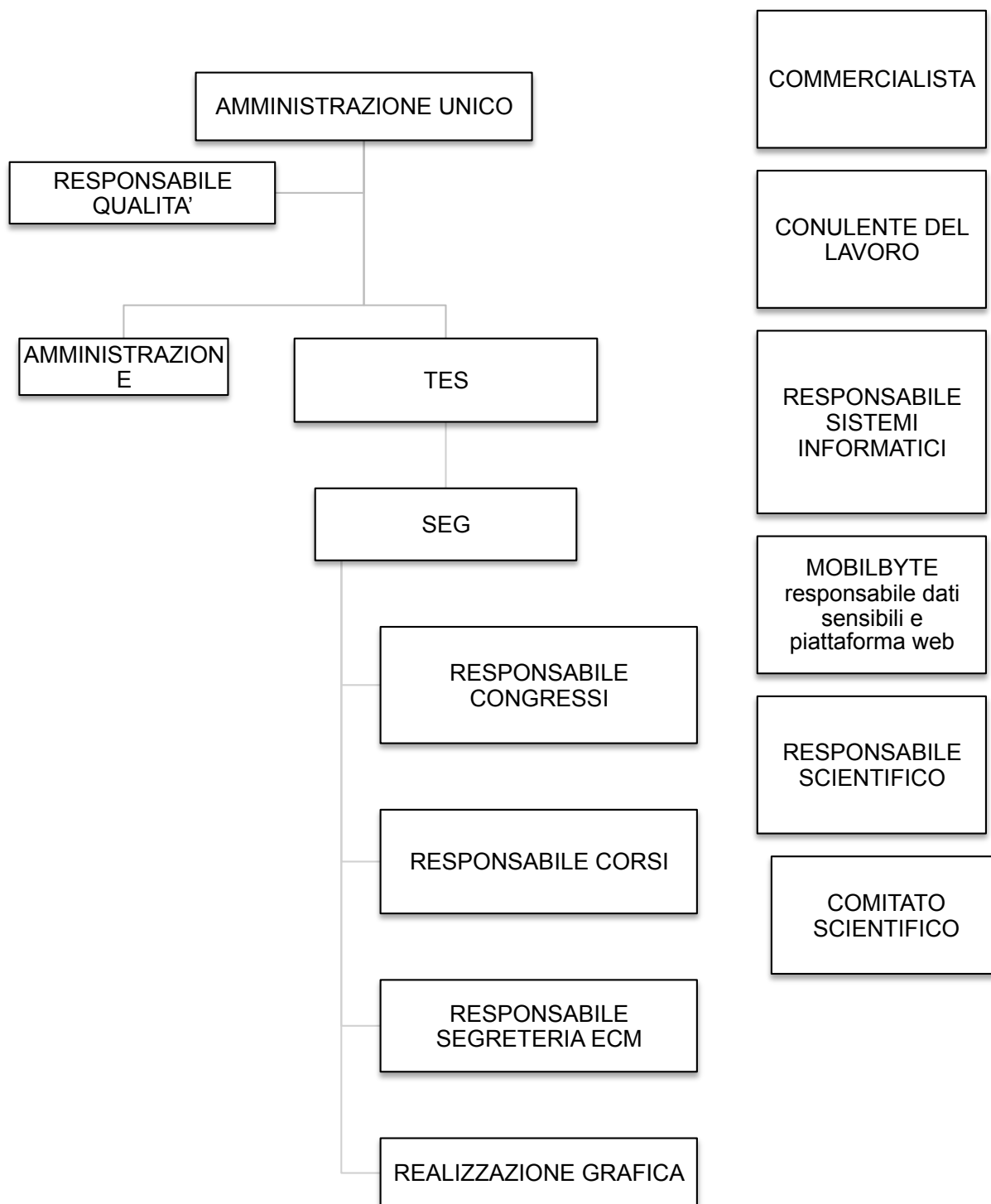
Organigramma della Società

REV. N°	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
1	08/03/2004	Correzione bozza manoscritta
2	27/07/2004	Modifica Organigramma
3	01/01/2006	Evidenziato in organigramma dipendenza funzionale di SEG e TES
4	28/02/2009	Aggiunto posizione di AMM
5	31/07/2009	Modificato Organigramma: annullato COM – PRG – REA
6	11/07/2010	Eliminato "Segreteria" da AMM
7	30/03/2014	Modificato Organigramma

Redatto	Verificato e approvato	Data

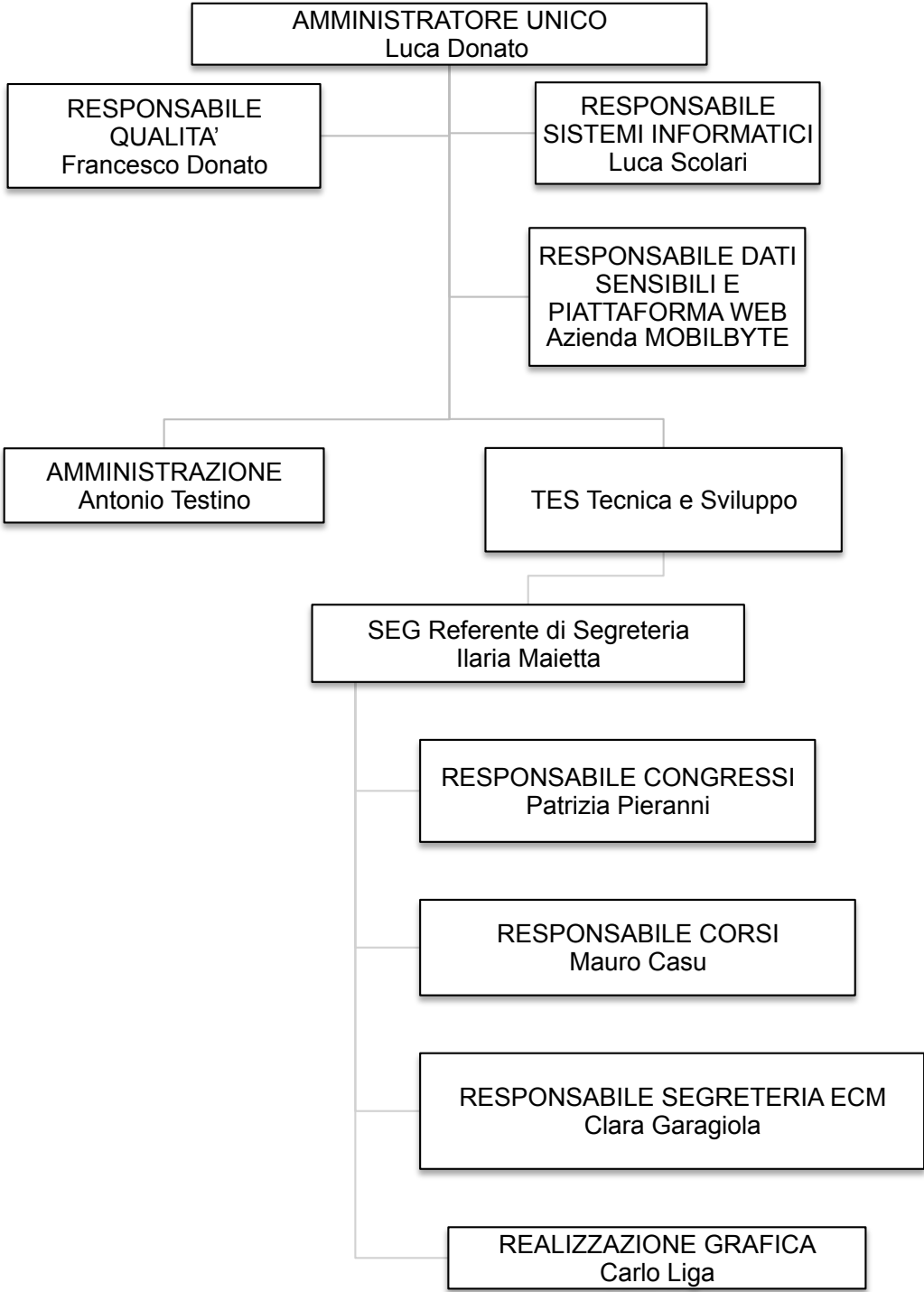


MANUALE DI QUALITÀ	Sez. G.
TITOLO ORGANIGRAMMA	Rev. n° 7
	Pag. 2/2





ORGANIGRAMMA



AMMINISTRATORE UNICO
Luca Donato

Mod. N° 3 Rev. 2



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. H
TITOLO	Rev. n° 5
Scopo e campo di applicazione	Pag. 1/3

Contenuto

H 1 Generalità

H 2 Applicazione

REV. N°	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
1	08/03/2004	Correzione bozza manoscritta
2	27/07/2004	Applicazione – aggiunta descrizione eventi
3	01/03/2005	Eliminato Ufficio Stampa e Relazioni Pubbliche
4	30/10/2012	Corretto punto H 2.2.
5	30/03/2014	Inserimento nuova modulistica
6		
7		

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. H
TITOLO	Rev. n° 5
Scopo e campo di applicazione	Pag. 2/3

H 1 Generalità

Il manuale della qualità descrive i requisiti del sistema della gestione di e20 Srl.

I requisiti del sistema si basano su due principi tra loro interconnessi:

Esigenze della società

ottenere e mantenere elevato il livello di qualità dei servizi forniti.

Esigenze del cliente

soddisfare le aspettative del Cliente, delle norme cogenti (prescrizioni di legge, direttive comunitarie, requisiti obbligatori di norme applicabili all'organizzazione ed ai processi di fornitura).

H 2 Applicazione

Il sistema di gestione è applicato sui processi seguenti ed è esteso ai fornitori per i prodotti/servizi acquistati:

- Congressi Scientifici
- Convention
- Eventi Culturali
- Corsi di Formazione

H 2.1 Congressi Scientifici

e20, leader per il settore odontoiatrico, estende la sua esperienza anche ad altri settori della Scienza ed ha competenza e mezzi per realizzare un Congresso Scientifico a partire dalla gestione dell'ECM (Educazione Continua in Medicina) fino alla completa realizzazione dell'evento. Soddisfa inoltre le necessità traduttive abstract congressuali, testi di riferimento e progetta, sulla base delle indicazioni del Cliente, sia un motore che le tempistiche dei congressi in oggetto.

H 2.2 Convention

e20 realizza convention adatte a qualsiasi attività imprenditoriale o commerciale ed ha le risorse (mezzi e personale) per affrontare in "tempo reale" qualsiasi esigenza comunicativa scenografia "motorizzata" idonea al lancio e alla presentazione di nuovi prodotti.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. H
TITOLO	Rev. n° 5
Scopo e campo di applicazione	Pag. 3/3

H 2.3 Eventi Culturali

e20 ha competenza e risorse per miscelare sapientemente inventiva e rigore scientifico al fine di realizzare un evento culturale di alto spessore esprimendo, senza svilire l'obiettivo che l'evento vuole esprimere, nuove tematiche realizzative in alternativa a quelle tradizionali.

H 2.4 Corsi di Formazione

L'educazione continua in medicina E.C.M. sviluppa le attività educative che sono necessarie per incrementare la conoscenza, le competenze e la performance professionale e la rete di rapporti che i professionisti della Sanità (medici, paramedici, assistenti etc...) utilizzano per erogare servizi ai pazienti ed al pubblico.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. I
TITOLO	Rev. n° 4
RIFERIMENTI NORMATIVI	Pag. 1/2

Contenuto

Riferimenti Normativi

REV. N°	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
1	08/03/2004	Correzione bozza manoscritta
2	27/07/2004	Inserito esclusione punto 7 di UNI EN ISO 9001-2000
3	31/07/2008	Aggiornate le normative di riferimento
4	30/03/2014	Adottata nuova modulistica
5		
6		
7		

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. I
TITOLO	Rev. n° 4
RIFERIMENTI NORMATIVI	Pag. 2/2

Il documento Manuale di Qualità (MQ) soddisfa i requisiti delle norme sotto indicate :

1. UNI EN ISO 9001 – 2008 Sistemi di gestione per la qualità “Requisiti”.
2. UNI EN ISO 9000 – 2005 Sistemi di gestione per la qualità “ Fondamenti e terminologia”.
3. Legge 626&/94 “Ambiente Salute e Sicurezza sul lavoro”.
4. Legge 326/2003 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 30 Settembre 2003, n.269, recante disposizioni urgenti per favorire lo sviluppo e per la correzione dell’andamento dei conti pubblici.
5. Dalla norma Uni EN ISO 9001 – 2008 si esclude il punto 7.6 “Controllo delle apparecchiature di misura e prova” del paragrafo /”Realizzazione del prodotto e/o servizio perchè, considerata la tipologia dei prodotti e/o servizi che e20 realizza, la qualità intermedia e finale di essi non può essere accertata tramite l’uso di strumenti e/o apparecchiature di misura. Nel S.G.Q. di e20 il punto 7.6 è quindi “NON APPLICABILE”.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. L
TITOLO	Rev. n° 4
TERMINI E DEFINIZIONI	Pag. 1/2

Contenuto

L 1 Termini e definizioni

L 2 Abbreviazioni

REV. N°	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
1	08/03/2004	Correzione bozza manoscritta
2	27/07/2004	Aggiunte nuove abbreviazioni
3	31/07/2009	Aggiornate le normative di riferimento – Cancellati COM – PRG – REA – Aggiunto AMM
4	30/03/2014	Adottata nuova modulistica
5		
6		
7		

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. L
TITOLO	Rev. n° 4
TERMINI E DEFINIZIONI	Pag.2/2

L 1 Termini e definizioni

Nella stesura del documento MQ sono stati adottati i termini e le definizioni riportati nella norma UNI EN ISO 9000 – 2005 e, per uniformità alla norma UNI EN ISO 9001-2008, ai sottoindicati termini sono stati attribuiti i significati seguenti:

ORGANIZZAZIONE: entità soggetto al Sistema (e20)

FORNITORE: entità che fornisce prodotti/servizi all' ORGANIZZAZIONE

L 2 Abbreviazioni

MQ: Manuale della Qualità

S.G.Q. Sistema di Gestione per la Qualità

AU: Amministratore Unico

COM: Responsabile Commerciale

SEG: segreteria e amministrazione

AMM: segreteria amministrazione

TES: Responsabile Tecnica e Sviluppo

P.S: Procedura di sistema

P.O. Procedura operativa

V.I.: Verifica ispettiva

NC: Non conformità

AC: Azione correttiva

AP: Azione preventiva



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. M
TITOLO	Rev. n° 5
Sistema di gestione per la qualità	Pag. 1/6

Contenuto

M 1 Requisiti generali

M 2 Classificazione dei processi

M 3 Requisiti relativi alla documentazione

REV. N°	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
1	08/03/2004	Correzione bozza manoscritta
2	27/07/2004	Revisione totale
3	31/07/2009	Aggiornate le normative di riferimento. Modificati i punti 2.1 – 2.3 – 3.2 -3.4
4	30/10/2012	Modificato Schema Processi All. 1
5	30/03/2014	Modificato capitoli 1-2-3. Adottata nuova modulistica
6		
7		

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. M
TITOLO	Rev. n° 5
Sistema di gestione per la qualità	Pag. 2/6

M 1 Requisiti generali

I processi necessari per attuare il S.G.Q. di e20 Srl sono definiti in procedure di sistema ed operative. Le procedure elencate nella SEZ. E sono identificate con S (di sistema) ed O (operative) e da un codice alfa numerico. Sono anche precisati i paragrafi della UNI EN ISO 9001-2008 cui fanno riferimento ed alle sezioni del manuale del S.G.Q.

Le procedure sono informatiche e cartacee:

- Informatiche: sono tutte memorizzate allo stato dell'ultima revisione;
 - Cartacee: per consentire al personale di e20 una facile consultazione ed applicazione.
- La descrizione di come sono eseguite le attività, i dati di input del processo, le interazioni con altri processi, i controlli, i riesami, le verifiche effettuate nel corso del processo, le conseguenze rilevanti verso altre attività, i dati di output, la responsabilità ed i documenti da compilare sono indicate nel MQ. Le procedure definiscono i dati di input, i documenti prescrittivi utilizzati, le attività da svolgere ed i documenti di registrazione dei dati di output. Lo schema allegato evidenzia le interazioni tra i processi. All.n° 1

M 2 Classificazione dei processi

I processi sono suddivisi in:

- istituzionali
- strategici
- principali
- di supporto
- Owner

M 2.1 Processi Istituzionali

- PO 203 Attività di progettazione
- PO 205 – PO 217 Controllo dei processi di erogazione dei servizi
- PO 206 Validazione dei processi
- PO 213 Requisiti per la pubblicizzazione degli eventi
- PO 214 Accreditemento e gestione dei corsi ECM da parte del Committente
- PO 215 Gestione eventi e corsi ECM

Sono processi destinati agli eventi richiesti e/o proposti da Enti istituzionali, quali il Ministero della Salute per i corsi di formazione ECM (Educazione Continua in Medicina) ed i congressi scientifici e più in generale a tutti i tipi di eventi descritti nel paragrafo H2 della SEZ. H del MQ, a cui aderiscono Regioni, Province, Comuni, Associazioni degli Industriali etc...

Le prescrizioni ed i requisiti delle leggi, norme ed istruzioni riguardanti lo sviluppo degli eventi vengono soddisfatti dalle procedure del S.G.Q. aziendale.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. M
TITOLO Sistema di gestione per la qualità	Rev. n° 5
	Pag. 3/6

M 2.2 Processi strategici

- PO 209 Criteri per la raccolta e l'analisi dei dati
- PO 210 Criteri per il riesame della Direzione
- PO 211 Criteri per la attuazione sistematica del miglioramento

Sono i processi che consentono, attraverso la raccolta e l'analisi dei dati e l'identificazione delle aree di miglioramento, di attuare il principio informatore di tutta la politica e la strategica della organizzazione di e20 proposta e fortemente perseguita da AU.

M 2.3 Processi principali

- PO 202 Riesame dei requisiti del cliente
- PO 208 Attività per la misurazione della soddisfazione del Cliente
- PS 105 Azioni correttive e preventive
- PO 201 Addestramento e qualificazione professionale
- PS 103 Verifiche ispettive interne
- PO 204 Valutazione dei fornitori ed emissione degli ordini di acquisti
- PO 216 Gestione delle risorse

Sono i processi, insieme a quelli citati al punto M 2.1, fondamentali per soddisfare le aspettative del cliente, per conferire maggiore efficacia al S.G.Q. aziendale e per assicurare più efficienza nella sua organizzazione.

M 2.4 Processi di supporto

- PS 101 Controllo dei documenti
- PS 102 Controllo delle registrazioni
- PS 104 Controllo delle non conformità
- PO 207 Gestione dei dispositivi di monitoraggio e controllo

Sono i processi i cui dati di output consentono alla organizzazione di eE20 di attuare la politica del SGQ e garantire che gli obiettivi siano raggiunti e conformi ai requisiti ed alle attese del cliente.

M 2.5 Processi Owner

Sono i processi i cui requisiti sono soddisfatti quando l'integrità, la protezione e la salvaguardia delle proprietà materiali ed intellettuali concesse in utilizzo temporaneo ad E20 siano assicurati mediante una gestione accuratamente controllata di e20.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. M
TITOLO	Rev. n° 5
Sistema di gestione per la qualità	Pag. 4/6

M 3 Requisiti relativi alla documentazione

M 3.1 Generalità

I processi necessari per attuare il sistema sono documentati.

La documentazione consiste di:

- Procedure di sistema ed operative;
- Manuale della Qualità
- Documenti di registrazione della Qualità.

Con le procedure l'organizzazione:

- identifica i processi e le loro fasi;
- stabilisce la successione delle fasi e dei processi e le interazioni tra fasi e processi diversi e le modalità per garantirne l'uso corretto e controllato;
- assicura le disponibilità dei dati e delle informazioni;
- prescrive misurazioni, controlli ed analisi e le azioni occorrenti per raggiungere gli obiettivi prestabiliti.

Le modalità relative alla redazione, verifica, emissione ed archiviazione dei documenti sono descritte nella procedura PS 101 e rappresentate nello schema di All. n° 2

I documenti di registrazione della qualità documentano i dati e le informazioni che influenzano direttamente o indirettamente la qualità del sistema e dei servizi.

M 3.2 Manuale della Qualità (M.Q.)

(Vedi PS 101 "Controllo dei documenti")

Definisce la politica per la qualità della società e descrive il programma che A.U. ha predisposto per conferire efficacia alla sua Organizzazione.

Elenca le procedure che sono utilizzate per gestire lo sviluppo del programma e la modulistica che è adottata per registrare i dati che si ottengono dalla esecuzione delle attività pianificate. L'analisi di questi dati è importante per riesaminare lo stato della qualità e per garantire il miglioramento continuo del sistema.

La redazione del manuale è delegata al QUA, è verificata ed approvata da A.U. Il manuale è diffuso in due forme:

- edizione controllata
- edizione non controllata



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. M
TITOLO	Rev. n° 5
Sistema di gestione per la qualità	Pag. 5/6

L'edizione controllata è tenuta sotto controllo e viene sistematicamente aggiornata. Ciascuna edizione emessa è codificata con un indice numerico che permette di tenere sotto controllo la distribuzione.

La distribuzione è interna, esterna solo su autorizzazione di A.U..

Il manuale MQ diventa operativo dopo l'esame ed il benestare di A.U..

Il testo originale del MQ e tutte le edizioni successive aggiornate sono conservate nell'archivio storico del QUA ed a SEG è delegata la responsabilità di archivio.

L'ultima edizione del MQ è informatizzata e gestita da TES.

M 3.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Le procedure di sistema ed operative sono tenute sotto controllo e le modalità relative alla loro gestione sono descritte nella procedura PS 101 "Controllo dei documenti".

Le procedure di sistema sono redatte da QUA e verificate ed approvate da AU.

Le procedure operative sono redatte da QUA e verificate ed approvate da TES.

Le procedure sono identificate da un codice alfanumerico e dall'indice di revisione:

- procedure di sistema PS 1÷ n
- procedure operative PO 1÷ n

L'indice di revisione, che è un codice numerico (1 ÷ n) identifica ogni successivo aggiornamento.

I documenti emessi da TES sono riferiti al prodotto, e sono considerati "documenti di realizzazione"; la loro archiviazione è delegata alla segreteria (SEG).

I documenti sono:

- richieste di offerta (attive e passive);
- offerte (attive e passive);
- corrispondenza Clienti e Fornitori;
- pianificazione della progettazione;
- pianificazione e programmazione della realizzazione.

La documentazione dell'evento è raccolta in un fascicolo (dossier) che è identificato dal numero di commessa, dal titolo ed anno di realizzazione.

La conservazione nel tempo di questa documentazione è prescritta da norme vigenti. (5 anni)

Il diagramma di flusso per la redazione, verifica, approvazione, modifica e archiviazione del MQ e delle procedure è rappresentato nello schema (all. 1).



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. M
TITOLO	Rev. n° 5
Sistema di gestione per la qualità	Pag. 6/6

M 3.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni sono conservate per evidenziare la conformità del prodotto ai requisiti ed alle aspettative del cliente.

Le modalità usate per le registrazioni sono definite in dettaglio nella Procedura PO 102 "Controllo delle registrazioni".

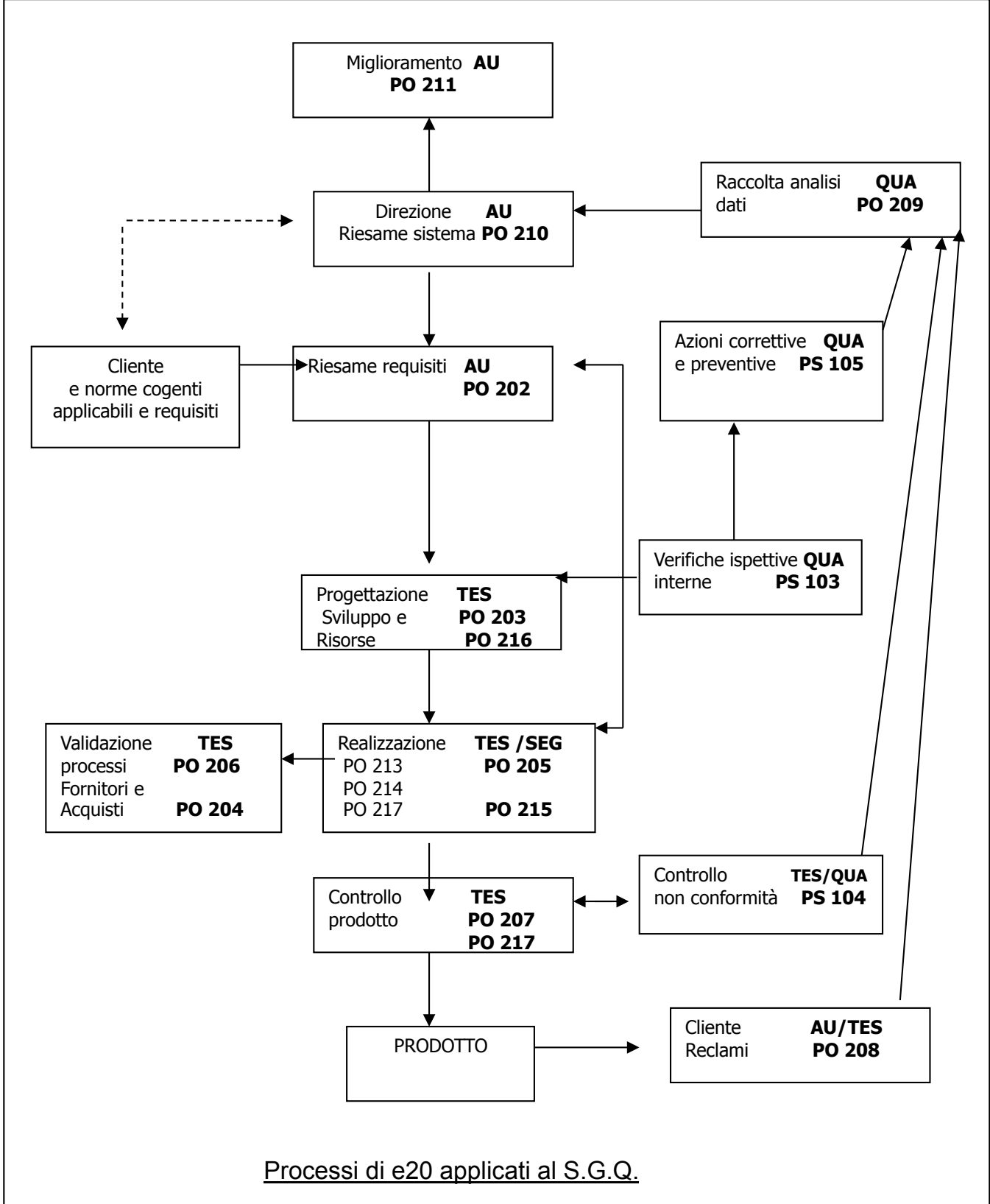
Le registrazioni sono gestite da TES e QUA ed archiviate da SEG.

I documenti di registrazione sono:

- riesame della Qualità (AU)
- rapporti di verifiche ispettive (QUA)
- richieste di azioni correttive e preventive (QUA)
- valutazione dei fornitori (TES - QUA)
- reclami e soddisfazione dei clienti. (AU)
- rapporti di non conformità (QUA e TES)
- rapporti di addestramento del personale (QUA)
- rapporti di controllo dei prodotti forniti (TES)



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. M
	Rev. n° 5
	All. 1



Processi di e20 applicati al S.G.Q.



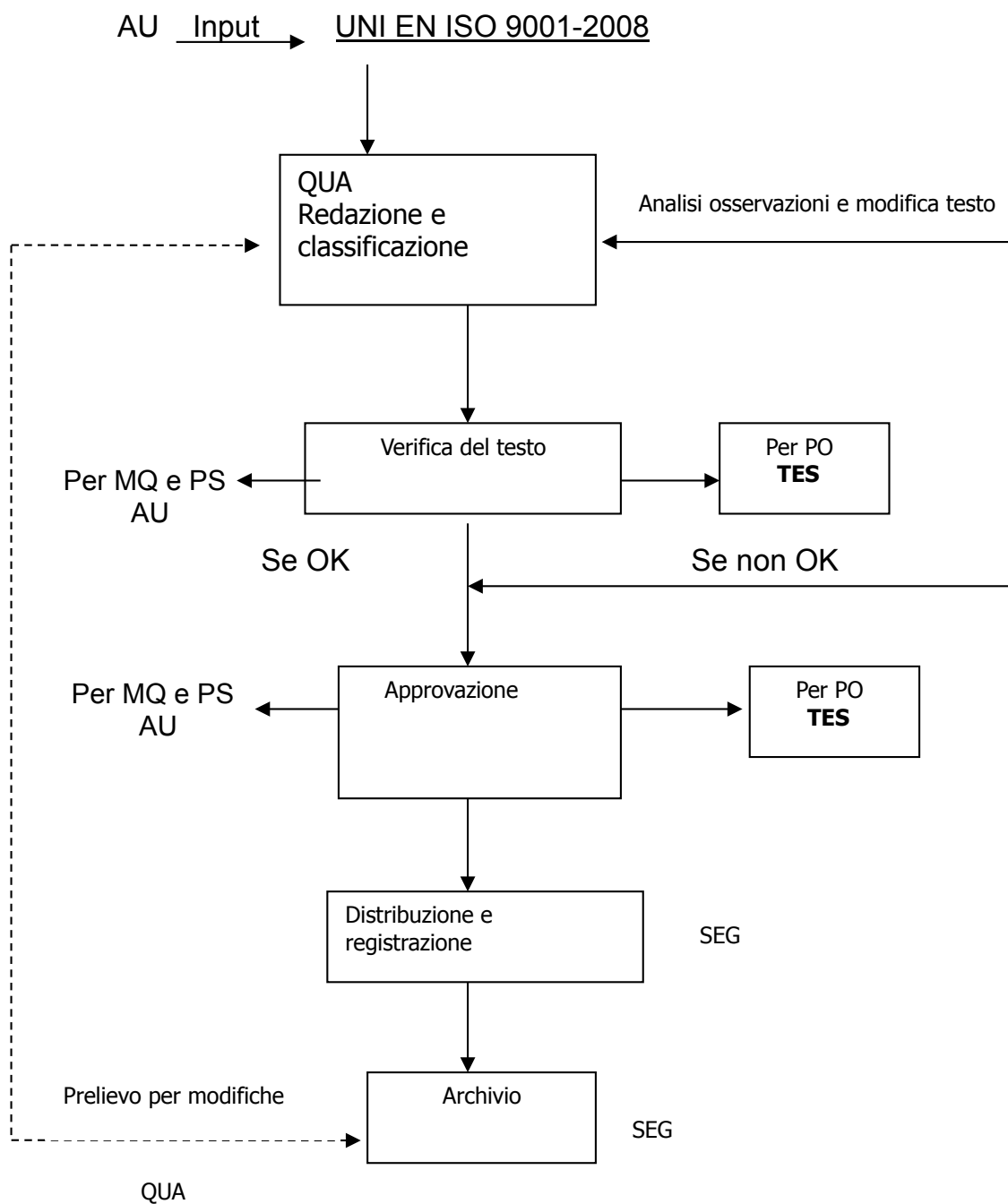
MANUALE DI QUALITÀ

Sez. M

Rev. n° 5

All. 2

Processo per la redazione – verifica – approvazione – modifica e archiviazione del MQ e delle procedure del S.G.Q.





MANUALE DI QUALITÀ	Sez. N.
TITOLO Responsabilità della Direzione	Rev. n° 10
	Pag. 1/9

Contenuto

- N. 1 Impegno della Direzione**
- N. 2 Attenzione focalizzata al Cliente**
- N. 3 Politica per la qualità**
- N. 4 Pianificazione**
- N. 5 Responsabilità, autorità e comunicazione**
- N. 6 Relatore dei corsi di formazione ECM**
- N. 7 Comunicazione interna**
- N. 8 Riesame della Direzione**

REV. N°	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
1	08/03/2004	Correzione bozza manoscritta
2	27/07/2004	Revisione Totale
3	01/03/2005	Annullato in N. 4 "Ufficio Stampa e Relazioni Pubbliche"
4	01/01/2006	Evidenziata dipendenza funzionale di SEG e funzione del Relatore
5	01/02/2007	Ampliato l'esposizione della "Politica della Qualità"
6	28/02/2009	Modificato punto 4 /Responsabilità di SEG e AMM)
7	31/07/2009	Revisione generale. Annullata la figura di REA e aggiornata la normativa di riferimento UNI
8	30/07/2010	Eliminato ultimo capoverso del paragrafo n.6 (relazione docente)
9	30/10/2012	Modificata numerazione 10-12
10	30/03/2014	Aggiunti paragrafi 12 -13 -14

Redatto	Verificato e approvato	Data
ILARIA MAIETTA	LUCA DONATO	01/01/2014



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. N.
TITOLO Responsabilità della Direzione	Rev. n° 10
	Pag. 2/9

N 1 Impegno della Direzione

Come responsabile unico della e20 Eventi Srl ho deciso di instaurare in azienda un Sistema di gestione per la qualità in accordo alle UNI EN ISO 9001 – 2008 per assicurare il raggiungimento dei requisiti di prodotto quindi dei necessari requisiti di processo e diffondere la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e gli obblighi di legge e normativi.

Tale consapevolezza viene creata e mantenuta con riunioni, corsi, gruppi di lavoro e diffusione dei documenti aventi per oggetto l'analisi dei:

- dati di ritorno dei Clienti;
- reclami e soddisfazione dei Clienti;
- risultati di analisi di mercato e dei dati delle attività di assistenza;
- delle azioni correttive e preventive e loro risultati;
- delle non conformità di processo e di prodotti e dei risultati conseguiti dopo l'applicazione delle azioni correttive e preventive.

Il reale impegno all'attuazione del SGQ viene inoltre garantito con la definizione degli obiettivi che mi impongo di definire con il riesame periodico del sistema e con la disponibilità delle risorse.

Poiché il contributo dei fornitori al miglioramento della qualità è fondamentale, mi impegno di realizzare un rapporto con essi che possa garantire la qualità dei prodotti acquistati.

L'Amministratore Unico
Luca Donato

Genova, 31/07/2009



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. N.
TITOLO Responsabilità della Direzione	Rev. n° 10
	Pag. 3/9

N 2 Attenzione focalizzata al Cliente

Le esigenze e le aspettative del cliente sono tradotte nelle procedure di sistema ed operative. Le aspettative del cliente sono definite a seguito di analisi dei dati di ritorno da clienti, dai reclami, di indagini presso i clienti e analisi di mercato e sono soddisfatte mediante l'attuazione delle conseguenti azioni correttive o preventive.

Le modalità relative della analisi sono descritte nella procedura PO 208 "Attività per la misurazione della soddisfazione del Cliente".

N 3 Politica per la Qualità

Il sistema di conduzione aziendale delineato nel presente Manuale è stato definito da e20 Srl allo scopo di raggiungere e mantenere la qualità desiderata degli eventi formativi, congressi scientifici, convention, eventi culturali realizzati nel soddisfacimento delle esigenze espresse dal cliente e comunque delle sue aspettative. Il sistema è mirato ad un impiego efficiente e pianificato delle risorse aziendali al fine di ottimizzare i processi di realizzazione assicurando il raggiungimento degli obiettivi di qualità desiderati per le diverse linee di prodotto.

Per quanto sopra vengono definite sia la ripartizione dei compiti e responsabilità delle funzioni aziendali in merito all'attuazione del sistema adottato, sia le modalità di impostazione del sistema procedurale che lo descrive.

Per la definizione di tali aspetti l'Amministratore Unico si avvale della funzione centrale "Garanzia della Qualità" QUA.

La funzione di cui sopra è alle dirette dipendenze dell'Amministratore Unico.

La funzione suddetta è responsabile di gestire la politica societaria in merito alla qualità, in accordo alle strategie di sviluppo fissate dall'A.U. per ogni settore aziendale attraverso il consolidamento di sistemi che ottimizzino gli obiettivi di qualità prefissati.

Alla funzione centrale "Garanzia della qualità" è in particolare richiesto di assicurare l'attuazione del sistema qualità, con delega di responsabilità nei settori aziendali e di verificare sia la rispondenza agli obiettivi stabiliti dal S.Q. messo in atto, che la sua efficacia applicativa riferendone all'Amministratore Unico. Alla funzione centrale "garanzia della qualità" è conferita l'autorità e l'autonomia necessarie ad identificare i problemi connessi alla qualità, a partecipare alla individuazione delle azioni risolutive necessarie ad eseguirne l'attuazione.

N 4 Pianificazione

L'organizzazione di e20 ha risorse adeguate per organizzare, progettare e realizzare congressi scientifici, convention, Eventi culturali e corsi di formazione in accordo al programma del S.S.N., l'organizzazione ricorre alla collaborazione di competenze professionali specifiche e pedagogiche (docenti universitari, professionisti, primari ospedalieri) per disporre del Responsabile Scientifico, del Comitato Scientifico e dei relatori dei corsi. Per compiti di assistenza ai partecipanti degli eventi, l'organizzazione assume "su piazza", con regolare contratto a norma di Legge, personale con funzione di "hostess" e di "steward" per lo stretto periodo di svolgimento dell'evento e di collaboratori esterni per il coordinamento dei corsi ECM. La pianificazione di ciascun evento viene attuata nella fase preliminare al suo sviluppo da AU e TES per individuare le risorse adeguate per la sua attuazione, definire, in funzione dei requisiti del cliente e/o delle norme applicabili, gli obiettivi da raggiungere e stabilire gli indici di monitoraggio per consentire la misura degli elementi raggiunti.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. N.
TITOLO Responsabilità della Direzione	Rev. n° 10
	Pag. 4/9

N 5 Responsabilità, autorità e comunicazione

Per documentare, realizzare e tenere aggiornato il Sistema, monitorare ed analizzare i processi necessari per garantire l'efficienza e l'affidabilità della organizzazione e definire metodologie adeguate per assicurare il miglioramento dei processi come le autovalutazioni ed i riesami da parte della Direzione, alla organizzazione è stata data la struttura di seguito descritta.

L'organigramma è rappresentato nella SEZ G.

1 Amministratore Unico A.U.

- Definisce la politica commerciale, finanziaria ed amministrativa della Organizzazione;
- individua e gestisce gli obiettivi commerciali (produzione e vendita);
- cura gli obiettivi economici e normativi relativi alla gestione del personale;
- attribuisce al personale della Organizzazione mansioni e responsabilità;
- definisce e coordina la politica per la qualità e diffonde al personale i criteri per l'osservanza delle leggi, norme, direttive applicabili e gli obiettivi per realizzare il miglioramento continuativo del sistema ed il rispetto dei requisiti contrattuali per garantire la qualità dei servizi forniti a soddisfazione del cliente.

Decide, inoltre, di utilizzare per ciascun evento di apporti finanziari e di mezzi (ambienti-apparecchiature) di eventuali sponsor ed in funzione della complessità dell'evento di ricorrere a partner per costituire una "associazione temporanea di impresa" adeguata per affrontare i costi dello sviluppo e della realizzazione.

- coordina le funzioni di marketing, Assistenza al Cliente e la gestione degli ordini attivi;
- gestisce e coordina i rapporti con il Cliente;
- riceve, esamina le richieste di offerta del cliente e prepara, avvalendosi di dati recepiti all'interno della organizzazione TES e QUA e dei fornitori, le offerte;
- analizza in modo sistematico con il processo metodologico della autovalutazione dell'Organizzazione per accettarne l'efficacia e l'efficienza e fornire ad essa, quando necessario, risorse per aumentarne la capacità operativa;
- riceve e verifica gli ordini dei Clienti, apre la pratica della commessa e autorizza l'inizio lavori;
- controlla i costi a consuntivo con riferimento al "budget" preventivato in apertura pratica;
- trasmette al Cliente soluzioni per razionalizzare le scelte ed ottimizzare l'utilizzo dei servizi proposti dalla Società;
- gestisce con il supporto di QUA le segnalazioni di Non conformità provenienti dai Clienti e analizza con il QUA le cause delle non conformità al fine di proporre azioni correttive mirate a garantire una maggiore soddisfazione del Cliente.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. N.
TITOLO Responsabilità della Direzione	Rev. n° 10
	Pag. 5/9

Le funzioni di **COM** sono evase dall'Amministratore Unico A.U. :

- esegue ricerche di mercato per ampliare la gamma delle potenziali prestazioni della Società.
- analizza i fabbisogni formativi (corsi ECM) per stabilire un programma annuale di produzione di eventi formativi (contenuti e metodologie) secondo le reali necessità delle diverse categorie.

2 Tecnica e sviluppo TES

Coordinamento e pianificazione del progetto e la realizzazione degli eventi.

Dipende direttamente da AU al quale, responsabilmente ed autorevolmente, risponde per la qualità ed i costi dello sviluppo complessivo di ciascun evento, della idoneità ed adeguamento delle risorse (umane e strutturali) e della politica di acquisto.

- identifica gli input, gli output e le normative applicabili;
- definisce con il cliente i requisiti trascurati o scarsamente prescritti che ritiene necessari per pianificare le fasi del progetto;
- definisce le fasi del processo, stabilisce la successione delle fasi, le loro interazioni, le procedure applicabili, la documentazione prescritta e la registrazione dei risultati;
- coordina per ciascun evento il programma di acquisto e per ogni prodotto da acquistare definisce le caratteristiche ed i controlli da eseguire;
- esamina le offerte e propone a SEG di emettere gli ordini di acquisto ai fornitori selezionati;
- coordina l'attività di valutazione dei fornitori e tramite SEG, esercita il loro controllo;
- coordina la raccolta dei documenti prescrittivi dei relatori dei componenti del comitato scientifico e del responsabile scientifico ed i "curricula" del personale aziendale;
- esegue le fasi previste dalla pianificazione rispettandone la sequenza e documenta nel corso dello sviluppo i risultati acquisiti; (documenti di registrazione)
- ricerca, seleziona ed assume le risorse per la realizzazione di ciascun evento;
- mantiene aggiornate ed efficienti le apparecchiature e le attrezzature per la cui manutenzione gestisce accordi con fornitori selezionati;
- collabora alla formazione del personale insieme a QUA nel rispetto dei requisiti di legge secondo le esigenze delle funzioni aziendali;
- imposta appositi questionari e li utilizza per misurare e documentare la soddisfazione del cliente alla fine di ciascun evento.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. N.
TITOLO Responsabilità della Direzione	Rev. n° 10
	Pag. 6/9

3 Segreteria

Dipende da AU e funzionalmente dal responsabile della Tecnica e Sviluppo TES; è responsabile delle attività seguenti:

- gestisce e coordina la gestione delle pratiche di acquisti e la riscossione delle quote di iscrizione dei partecipanti agli eventi (Clienti);
- gestisce le concessioni finanziarie e strumentali degli sponsor e cura con dovuta attenzione le risorse strumentali ed intellettuali del cliente concesse ad uso temporaneo ad E20;
- invia la documentazione di illustrativa e di programma di ciascun evento ai partecipanti per i quali coordina le domande di adesione e presta adeguata assistenza;
- coordina e gestisce le attività di segreteria, di trasmissione informatica, ricevimento e spedizione ed archiviazione dei documenti emessi dai clienti e fornitori;
- istruisce le pratiche di ciascun evento che invia al Ministero della Salute per l'apertura e chiusura;
- analizza i risultati di ciascun evento valutando i dati dai questionari ECM dei partecipanti, identifica i crediti da assegnare ai relatori ed ai partecipanti e spedisce i titoli dei crediti e chiude le pratiche con il Ministero della Salute;

4 Amministrazione

Dipende dall' Amministratore unico (AU) con la consulenza, quando necessaria, del Commercialista, si occupa, in generale, dell'intera amministrazione della Società.

- L'attività principale riguarda la contabilità generale nel suo insieme con l'emissione delle fatture attive e registrazione delle fatture passive;
- Responsabile della tenuta dei registri contabili (registri IVA e libro giornale)
- Responsabile della Tesoreria sia per ciò che concerne gli incassi (recupero crediti) che per quanto riguarda i pagamenti fornitori.
- Responsabile dei controlli delle schede contabili e di tutti gli atti ed i controlli necessari al Commercialista per la stesura del Bilancio.
- Tenuta del registro delle presenze del personale, consegna e pagamento della busta paga e registrazione degli stipendi e del TFR.

5 Commercialista

La contabilità generale di e20 è affidata ad uno studio professionale esterno.

Si occupa dei fenomeni economici delle trasformazioni eseguite da E20 e fornisce i risultati parziali di ogni pratica (evento) consentendo il rilevamento dei rispettivi costi. Eseguisce l'inventario dei beni mobili e dei debiti e crediti di qualsiasi natura dell'azienda. La contabilità generale si conclude con il bilancio che raffigura le condizioni patrimoniali dell'azienda.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. N.
TITOLO Responsabilità della Direzione	Rev. n° 10
	Pag. 7/9

6 Responsabile Scientifico e Comitato Scientifico

Per i congressi scientifici aventi per tema argomenti medici e per i corsi di formazione ECM in accordo alle disposizioni del Ministero della Salute, E20 ha un Responsabile Scientifico dotato di competenze clinico - assistenziali, tecniche e scientifiche oggettivamente documentabili nel settore disciplinare di interesse del prodotto formativo.

Il Responsabile Scientifico con il Comitato Scientifico deve garantire le competenze pedagogiche dei relatori e la validità delle relazioni presentate da essi quali tema di formazione dei corsi a livello scientifico.

7 Rappresentante della Direzione (QUA)

La persona che esercita la funzione è selezionata personalmente da A.U.; non è inquadrata nell'organico di E20 ed è assunta come consulente per i problemi della qualità. Il suo curriculum presenta, titolo di studio medio superiore, precedenti esperienze di lavoro nel campo della qualità, competenza adeguata di codici e regolamenti.

Rappresenta la Direzione e risponde direttamente ed unicamente all'A.U.

Ha la responsabilità e l'autorità necessaria di:

- garantire la conformità del sistema alla UNI EN ISO 9001 – 2008 e l'attuazione del suo programma assicurando la coerenza e l'adeguatezza delle norme e procedure ed il loro corretto utilizzo sia nei riguardi di A.U. sia nei riguardi del Cliente;
- programmare ed eseguire le verifiche ispettive (V.I) sui processi del SGQ di E20;
- analizzare le non conformità (N.C.) di sistema e dei processi e gestire le azioni correttive (A.C.) preventive (A.P);
- conservare la raccolta, elaborazione, analisi dei dati sulla qualità e relativi rapporti all'A.U. ed alle altre funzioni;
- soportare l'A.U. nel riesame periodico dello stato della qualità, dell'andamento della situazione globale e settoriale e della verifica della implementazione ed efficacia delle azioni correttive e preventive;
- prepara, emette e coordina la gestione (distribuzione, archivio) del M.Q. e delle procedure, le aggiorna periodicamente per assicurarne la coerenza e l'adeguatezza alle norme di riferimento ed al SGQ dell'organizzazione.

8 Collaboratori esterni

Alcune attività che non possono essere svolte da persone appartenenti all'organico di e20 per la complessità dell'organizzazione dell'evento (congressi) o perché lo svolgimento dell'evento è previsto in luoghi lontani dalla sede aziendale sono delegate a personale esterno: hostess-coordinatori esterni



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. N.
TITOLO Responsabilità della Direzione	Rev. n° 10
	Pag. 8/9

9 Hostess

Sono assunte con contratto pro-tempore a norma di legge e sono coordinate da SEG su delega di TES che definisce mansioni e responsabilità a ciascuna hostess. Le mansioni sono:

- ricevere, registrare i partecipanti
- consegnare ai partecipanti il materiale informativo dell'evento
- assistere durante lo svolgimento dell'evento i partecipanti, i relatori e le eventuali autorità presenti.
- alla fine dell'evento deve raccogliere i questionari redatti dai partecipanti e dei relatori e consegnarli a SEG.

10 Coordinatore

Il coordinatore agisce in assoluta autonomia nella gestione delle pratiche di segreteria del corso ECM e la collaborazione è gratuita e formalizzata con un accordo sottoscritto che ne ufficializza l'impegno responsabile. Il collaboratore ha le funzioni seguenti:

- registra e rileva le firma di presenza
- incassa le quote di partecipazione
- distribuisce la documentazione di verifica dell'apprendimento ai partecipanti e ritira la stessa debitamente compilata anche dei relatori
- verifica la presenza dei partecipanti durante lo svolgimento dell'evento
- verifica che gli sponsor non esercitino attività commerciali nell'area in cui si svolge l'evento.
- spedire la documentazione raccolta a SEG di e20 entro 2 settimane dall'evento.

11 Consulente del lavoro

Gestisce gli adempimenti amministrativi del personale nei termini previsti dalle norme vigenti, interpreta ed applica gli accordi sindacali sia a carattere nazionale ed aziendale.

12 Progettazione Grafica

Il responsabile cura la comunicazione grafica della società. Questo implica che, sotto la supervisione di A.U. gestisce la grafica del sito internet e dei social network. Rispettando la normativa e su indicazione di TES prepara la grafica delle brochure di ogni evento, ove prevista, e ne segue la realizzazione cartacea, ove prevista.

13 Mobilbyte

Attraverso rapporto di consulenza gestisce e tutela i dati sensibili di cui e20 entra in possesso attraverso la gestione dei dati dei partecipanti per l'attribuzione dei crediti formativi. Gestisce la piattaforma internet attraverso il sito di e20.

14 Sistemi informatici

Attraverso rapporto di consulenza gestisce e cura la manutenzione quotidiana, ordinaria e straordinaria, dei supporti informatici utilizzati da e20.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. N.
TITOLO Responsabilità della Direzione	Rev. n° 10
	Pag. 9/9

N 6 Relatori dei corsi di formazione ECM

Il relatore ha funzioni di docenza ai corsi ECM di formazione. Viene selezionato in funzione delle sue esperienze di docenza e professionale nelle materie specifiche del corso di formazione; detta esperienza deve essere documentata con un curriculum che viene esaminato ed approvato dal Responsabile scientifico. Ciascun relatore deve:

- presentare il curriculum personale
- programma del corso di formazione ECM
- Questionario ECM

N 7 Comunicazione Interna

La diffusione delle informazioni relative alla politica della qualità, requisiti, obiettivi e risultati raggiunti non è formalizzata perché il personale in organico di E20, in numero molto ridotto, esercita le sue mansioni in un unico locale e quindi a stretto contatto di gomito.

Gli argomenti che giornalmente sono discussi e documentati sono acquisiti dal personale dipendente in tempo reale e messi a disposizione, prima di archivarli, ai consulenti esterni.

L'immediatezza dell'informazione facilita l'intervento delle persone per suggerire modifiche al sistema per migliorare le prestazioni dell'organizzazione.

N 8 Riesame della Direzione

Il riesame dello stato del sistema ha frequenza annuale, salvo che non si verifichino situazioni tali da richiedere interventi straordinari.

La procedura PO 210 definisce le modalità del riesame; esso consente la verifica e la opportunità di cambiamenti del sistema e quindi di modifiche alla politica e alle procedure.

La procedura definisce i dati di input per il riesame, l'analisi dei dati ed i dati di uscita del riesame che sono le decisioni di A.U. riguardanti azioni di miglioramento del sistema, verifiche ispettive dei processi e dei fornitori e migliore utilizzazione delle risorse.

Il riesame consiste nell'analisi dei dati di input e di output forniti dalle diverse funzioni aziendali. Per quanto possibile i dati di output vengono espressi in valori misurabili.

La Direzione, a riesame concluso, fissa gli obiettivi per il periodo successivo fissando tempi di attuazione e responsabilità.

Il riesame, coordinato da A.U. con il supporto di QUA, si conclude con la definizione degli obiettivi per il periodo successivo. L'attività del riesame è documentata.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. O
TITOLO Gestione delle risorse	Rev. n-. 6
	Pag. 1/3

Contenuto

- O. 1 Gestione delle risorse**
- O. 2 Risorse umane**
- O. 3 Infrastrutture**
- O. 4 Ambiente di lavoro**

REV. N°	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
1	08/03/2004	Correzione bozza manoscritta
2	27/07/2004	Eliminati errori di riferimento
3	01/02/2007	Modificato capitolo 3
4	31/07/2009	Revisione generale
5	31/07/2010	Modificato capitolo 2
6	30/03/2014	Modificati capitoli 2-4 , aggiornato modulistica
7		
8		
9		
10		

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. 0
TITOLO Gestione delle risorse	Rev. n-. 6
	Pag. 2/3

1 Gestione delle risorse

1.1 Messa a disposizione delle risorse

e20 dispone delle risorse essenziali per il conseguimento della politica e per il raggiungimento degli obiettivi del sistema.

2 Risorse umane

L'organico di e20 consiste di sei persone la cui esperienza assicura una valida competenza nell'attuazione dei processi secondo i requisiti della qualità.

Ad esse sono affiancati due consulenti esterni, un tecnico per la gestione del sistema informatico ed un consulente per il sistema qualità.

2.1 Competenze, consapevolezza e addestramento

e20 è una piccola azienda il cui personale esegue tutte le attività, trattative con clienti e fornitori e definisce i requisiti prescritti che possono influire sulla qualità dei prodotti.

AU ha deciso che il consulente esterno per i problemi della qualità esegua, periodicamente, per l'addestramento e la qualificazione del personale, corsi di addestramento sia per il personale interno che per il personale assunto a tempo determinato, non solo per acquisire la prevista competenza ma anche per renderlo consapevole del proprio ruolo e della sua importanza.

L'addestramento e l'esperienza conseguentemente acquisita sono formalizzati da QUA. Le modalità gestionali delle risorse (umane e strutturali) sono descritte nella procedura PO 216.

3 Infrastrutture

Le infrastrutture che e20 utilizza per realizzare i processi sono:

Attrezzature interne:

- Computer e relative stampanti;
- Videoproiettore e relativo schermo,
- Microfoni, amplificatori, altoparlanti,
- Macchine fotografiche,
- Radio trasmettenti,
- Cellulari
- Divise sociali e cartellonistica.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. O
TITOLO Gestione delle risorse	Rev. n-. 6
	Pag. 3/3

Tutte le attrezzature sono descritte utilizzando il modulo Elenco delle attrezzature e per ciascun attrezzo è prevista una Scheda attrezzi che ne fotografa le condizioni reali (manutenzione).

Infrastrutture esterne:

Spazi di lavoro per convegni, tavole rotonde, centri congressi ;

Spazi per la cultura

Spazi per lo svago

Servizi di trasporto.

Le funzionalità e affidabilità delle attrezzature sono affidate a ditte specializzate con le quali e20 ha definito specifici contratti di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Per il deposito delle attrezzature sopradescritte e archivio di documenti obsoleti, contratti evasi, ha riservato un locale apposito vicino alla sede della società.

Le infrastrutture esterne sono selezionate in funzione della pianificazione progettuale e realizzativa di processi, fra quelle equipaggiate con le più sofisticate tecnologie.

Per la manutenzione delle attrezzature vedi PO 216.

4 Ambiente di lavoro

L'ambiente di lavoro presenta condizioni fisiche ed umane che consentono di svolgere il lavoro in maniera adeguata.

Le condizioni di salute del personale sono garantite, per quanto riguarda il rumore, il calore, la luminosità e l'inquinamento.

Gli impianti elettrici, di telefonia e di collegamento di computer e stampanti sono eseguiti in conformità ai requisiti imposti dal D.L. 626.

Per accedere alle fonti di informazioni esterne e20 utilizza Internet e posta elettronica.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. P
TITOLO Realizzazione del prodotto	Rev. n. 7
	Pag. 1/5

Contenuto

- P.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto/evento**
- P.2 Processi relativi al cliente**
- P.3 Progetto e sviluppo**
- P.4 Approvvigionamento**
- P.5 Produzione ed erogazione del servizio**
- P.6. Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione**

REV. N°	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
1	08/03/2004	Correzione bozza manoscritta
2	27/07/2004	Revisione totale
3	01/03/2005	Eliminati Ufficio Stampa e Relazioni pubbliche
4	28/02/2008	Modificati i paragrafi 4.2 e 4.3
5	31/07/2009	Revisione totale
6	30/07/2010	Revisione capitoli 2 (2.1-2.2) 3 (3.1 – 3.6)
7	30/03/2014	Modifica capitoli – adottata nuova modulistica
8		
9		
10		

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. P
TITOLO Gestione delle risorse	Rev. n. 7
	Pag. 2/5

1 Pianificazione della realizzazione del prodotto/evento

Nella sezione H di questo manuale sono descritti i prodotti e/o servizi che e20 fornisce ai suoi clienti.

Questi prodotti hanno caratteristiche ed obiettivi diversi tra loro, è però possibile, per semplificare la pianificazione dei processi ad essi applicabili, comprenderli nei gruppi seguenti:

1° gruppo: congressi scientifici

2° gruppo: convention

3° gruppo: eventi culturali

4° gruppo: corsi di formazione

Ogni gruppo ha quindi una propria pianificazione.

La responsabilità della pianificazione è del Responsabile della Tecnica e Sviluppo TES. In questo paragrafo sono esposti elementi di indirizzo generale e riferimenti essenziali per la pianificazione (PO 203 "Attività di progettazione").

La pianificazione dei processi relativi ai gruppi succitati consiste nel definire :

- le caratteristiche di qualità dell'evento (dati tecnici);
- le caratteristiche della progettazione (tempi di attuazione di ciascuna attività, utilizzo di tecniche particolari, risorse esterne, applicazione di norme e leggi vigenti);
- i requisiti contrattuali;
- i dati di input ed i dati di output del processo;
- i processi critici;
- le interrelazioni fra i diversi processi;
- la necessità di disporre risorse per l'assistenza durante lo svolgimento dell'evento, le infrastrutture (sale congressi, alberghi, ristoranti etc., la documentazione (autocertificazioni dei programmi, relazioni dei relatori approvate dal responsabile scientifico, gli strumenti per esemplificare gli argomenti dell'evento);
- dati informativi dell'evento da trasmettere al Ministero della Salute, alle Autorità istituzionali, ai partecipanti /clienti dell'evento.
- questionario relativo all'argomento dell'evento per attestare lo stato di apprendimento dei partecipanti e la soddisfazione:
- l'esistenza di supporto economico (sponsor) e/o collaborazioni (partner).

Nei casi in cui per la realizzazione dell'evento il cliente prescrive requisiti che non possono essere soddisfatti dal SGQ di e20, TES studierà un documento specifico PIANO DI QUALITÀ. Tale documento dovrà descrivere l'organizzazione applicabile all'evento, le istruzioni di lavoro aggiuntive, le specifiche tecniche (acquisti) e di controllo dei processi, schemi di flusso e le procedure del S.G.Q. di E20 applicabili e risorse umane e strutturali necessari.

Il piano qualità viene redatto dal responsabile TES verificato e validato da QUA.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. P
TITOLO Gestione delle risorse	Rev. n. 7
	Pag. 3/5

2 Processi relativi al Cliente

AU verifica se i dati ricevuti sono chiari e sufficienti:

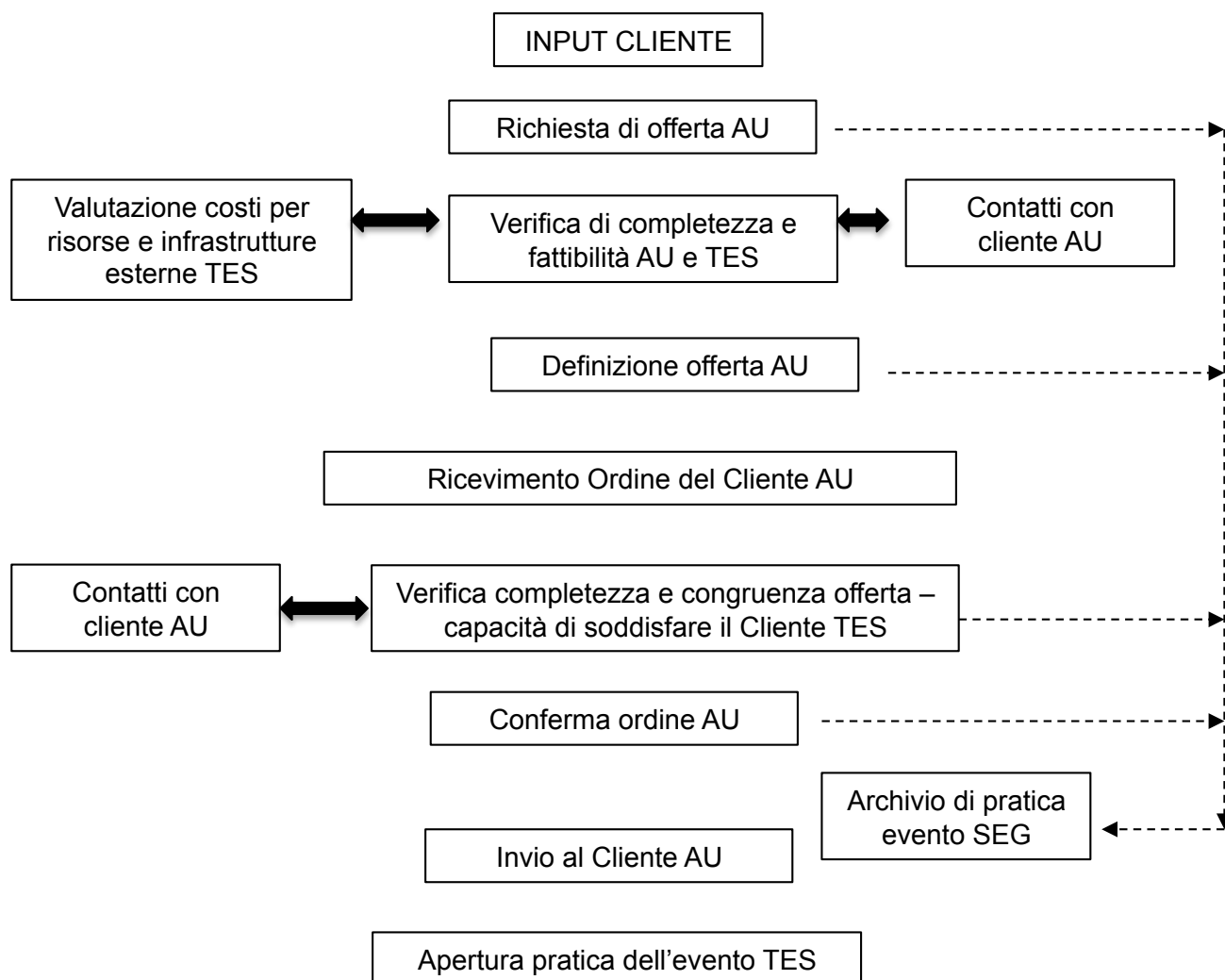
- Le caratteristiche del prodotto;
- Costi e termini di consegna;
- I requisiti e le normative applicabili.

Vedi PO 213.

2.1 Riesame dei requisiti del Cliente

TES accerta se i dati contrattuali siano definiti, documentati e valutati.

TES autorizza l'inizio dei lavori.





MANUALE DI QUALITÀ	Sez. P
TITOLO Gestione delle risorse	Rev. n. 7
	Pag. 4/5

2.2 Comunicazione con il cliente

Già in sede di analisi della richiesta AU definisce, in modo permanente, un collegamento con le competenze specifiche del Cliente che mantiene per tutto il periodo di studio e realizzazione del processo.

SEG ha il compito di :

Conservare corrispondenza documenti contrattuali;
identificare, catalogare i dati di input e di output del Cliente;
tenere registri dei reclami e le azioni correttive innescate;
curare l'uso corretto delle apparecchiature concesse dal cliente in servizio d'uso pro tempore.

3 Progetto e sviluppo

TES ha la responsabilità di pianificare la progettazione dell'evento (PO 208).

3.1 Elementi in ingresso della progettazione e allo sviluppo

TES insieme a SEG identifica i requisiti funzionali e di efficienza dell'evento: numero dei partecipanti, prenotazione location, ricerca alberghi, elaborazione cartellonistica, newsletter, grafica, allestimento sito internet dedicato, fornitori e conferenze stampa, comitati scientifici e responsabile scientifico – numero e specialità professionale dei relatori, personale di assistenza (hostess e stewart), catering.

3.2 Elementi in uscita della progettazione e dello sviluppo

TES coordina e SEG esegue le attività , approvvigionamenti, accordi con partner e sponsor, programmi relatori e accordi con comitato e responsabile scientifico.

3.3 Riesame della progettazione e dello sviluppo

QUA riesamina lo “schema di flusso dell'evento” per accertare che i dati di ingresso siano soddisfatti e proporre le soluzioni per quello carenti.

3.4 Validazione del progetto

Dopo il riesame e la verifica di QUA, TES valida il progetto.

3.5 Controllo delle modifiche alla progettazione

Le modifiche sono identificate con indici alfanumerici, esse sono documentate e controllate, validate e registrate.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. P
TITOLO Gestione delle risorse	Rev. n. 7
	Pag. 5/5

4 Approvvigionamento

TES e SEG definiscono il programma di approvvigionamento e SEG esegue le pratiche di acquisto (PO 204). SEG è responsabile di eseguire il controllo dei prodotti. (PO 204)

5 Produzione ed erogazione dei prodotti e/o di servizi

Vedi Procedura PO 205 e PO 217

5.1 Controllo delle operazioni

TES ha la responsabilità di programmare le attività di erogazione del prodotto e di definire i criteri di controllo dell'avanzamento lavori.

Con il supporto di SEG :

- coordina l'elenco e la redazione dei documenti prescritti da trasmettere al S.S.N. per l'accreditamento degli eventi formativi;
- richiede la nomina dei relatori e dei Responsabili Scientifici, convoca il Comitato Scientifico quando prescritto dalle disposizioni;
- programma gli acquisti e seleziona i fornitori, seguendo la loro selezione;
- contatta i partecipanti, inviando lettere di invito con allegati documenti informativi sull'argomento del corso, sulle modalità di esecuzione/tempi/luoghi/relatori etc.,
- istituisce un centro di informazione e di assistenza ai partecipanti e inserisce le quote di partecipazione;
- concorda con lo sponsor la gratificazione in moneta o in concessione d'uso degli strumenti, location ed altro e definisce in comune accordo eventuali partite di scambio; (pubblicità, concessioni di spazi prossimi alla location);
- collabora nei tempi stabiliti da AU, con eventuali partner;
- contatta ed assume il personale (hostess e steward) per l'assistenza ai partecipanti;
- prepara la documentazione (questionario) per accertare, alla fine dell'evento, lo stato di apprendimento dei partecipanti.

5.2 Validazione di processi, di erogazione di servizi

I processi di produzione sono conformi ai requisiti, alle procedure del S.G.Q. la cui validità è verificata sistematicamente con l'analisi dei risultati raggiunti sui prodotti e/o servizi durante ed al termine di ogni fase del processo.

5.3 Identificazioni e rintracciabilità

La rintracciabilità dei prodotti e/o servizi non è applicabile. L'identificazione invece è rintracciabile mediante codici di commessa e codici agenas (ECM).

5.4 Proprietà del cliente

Prodotti, informazioni riservate, Know-how, brevetti forniti dal cliente sono controllati ed identificati da TES. TES delega SEG alla custodia e gestione temporanea.

6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

Vedi PO 207 "Gestione dei dispositivi di monitoraggio e controllo".



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. Q
TITOLO Misurazioni, analisi e miglioramento	Rev. n. 6
	Pag. 1/3

Contenuto

- Q.1 Requisiti generali**
- Q.2 Monitoraggi e misurazioni**
 - Q.2.1 Soddisfazione del cliente**
 - Q 2.2 Verifiche ispettive**
 - Q 2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi**
 - Q 2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti**
 - Q 2.5 Controlli dei prodotti non conformi**
 - Q 2. 6 Azioni correttive e preventive**
- Q 3 Analisi dei dati**

REV. N°	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
1	08/03/2004	Correzione bozza manoscritta
2	27/07/2004	Revisione totale
3	01/01/2006	Aggiunta al paragrafo Q 2.2 Verifiche ispettive esterne
4	31/07/2009	Revisione totale
5	31/07/2010	Modifica paragrafo Q. 2.1
6	31/03/2014	Revisione totale e adozione nuova modulistica
7		
8		
9		
10		

Redatto	Verificato e approvato	Data



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. Q
TITOLO Misurazioni, analisi e miglioramento	Rev. n. 6
	Pag. 2/3

1 Requisiti generali

Pianificare i processi che consentono l'individuazione dei metodi e l'estensione della loro espansione per garantire in modo continuativo l'efficacia ed il miglioramento del sistema per la qualità (SGQ) di e20 Srl.

2 Monitoraggio e misurazioni

I processi che devono essere utilizzati per monitorare le prestazioni del SGQ e quindi la loro misurazione sono:

- Soddisfazioni del cliente;
- Verifiche ispettive;
- Monitoraggio e misurazioni dei processi;
- Monitoraggio e misurazioni dei prodotti;
- Controllo dei prodotti non conformi;
- Azioni correttive;
- Azioni preventive,
- Analisi dei dati.

Le funzioni aziendali che collaborano reciprocamente e responsabilmente per gestire i processi e analizzare in prima istanza i dati raccolti e registrati sono TES e QUA.

QUA deve riportare ad AU i risultati delle analisi per definire le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della direzione e conseguire il miglioramento continuo del SGQ.

2.1 Soddisfazione del cliente

(PO 208)

La procedura PO 208 definisce nel dettaglio il metodo che l'azienda utilizza per monitorare e misurare il livello di soddisfazione del cliente. Ad ogni partecipante (cliente) agli eventi vengono consegnati documenti nei quali sono riportate domande a cui devono essere date risposte relative agli argomenti dell'evento:

- Test di verifica dell'apprendimento;
- Test di valutazione dell'evento;
- Test di valutazione dell'organizzazione dell'evento.

L'analisi dei dati raccolti dai citati documenti consente di acquisire il livello di soddisfazione e/o insoddisfazione del cliente.



MANUALE DI QUALITÀ	Sez. Q
TITOLO Misurazioni, analisi e miglioramento	Rev. n. 6
	Pag. 3/3

2.2 Verifiche ispettive

(PO 203)

La lettura dei dati riportati dai rapporti che formalizzano le verifiche ispettive (VI) consente di validare lo stato e l'importanza dei processi nelle aree di e20 Srl e la verifica dei risultati di precedenti azioni correttive proposte da precedenti VI.

2.3 Monitoraggio e misurazioni dei processi

(PO 205 e PO 217)

I dati che si leggono nei documenti presi durante e alla fine dello svolgimento di ogni singolo evento, consentono di valutare la capacità dei processi di ottenere i risultati e di conseguire gli obiettivi pianificati.

2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

(PO 205 e PO 217)

Dalla documentazione di ciascun evento (materiale ECM) emessa alla fine del suo svolgimento, è possibile appurare se il prodotto fornito (corso formativo) ha soddisfatto le attese del cliente, relativamente alla rilevanza, alla qualità educativa e utilità degli argomenti esposti.

2.5 Controllo dei prodotti non conformi

(PS 104)

La qualità delle non conformità identificate sui prodotti ed i costi affrontati per eliminarle consentono di analizzare le cause e proporre le azioni per modificare i processi che le hanno generate.

2.6 Azioni correttive e preventive

(PS 105)

Reclami dei clienti, non conformità sui prodotti e sui processi sono sottoposte ad un accurato esame per individuare le azioni per eliminare le cause di non conformità reali e potenziali.

3 Analisi dei dati

(PO 209)

L'analisi dei dati raccolti dalle azioni eseguite, con le modalità descritte nei paragrafi 2.1 e 2.5, permettono di valutare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ, e di identificare dove possono essere portati miglioramenti continui nell'efficacia del SGQ stesso.