

1 PRESENTAZIONE DI MZ CONGRESSI SRL

MZ Congressi è una Società di servizi che svolge due principali attività, strettamente collegate fra loro:

- Organizzazione di Corsi, Convegni e Congressi nazionali e internazionali, principalmente nel settore medico scientifico
- Servizi di Segreteria e Tesoreria per Associazioni, prevalentemente no-profit, nel settore medico scientifico.

L'organizzazione di Corsi, Convegni e Congressi, sia in sede nazionale che internazionale, viene svolta da personale qualificato e specializzato, che lavora singolarmente o in team a seconda delle dimensioni dell'evento.

Il personale MZ Congressi offre al cliente tutti i servizi dalla progettazione alla realizzazione sino al coordinamento di tutte le manifestazioni congressuali, nel rispetto delle direttive del cliente.

I servizi di segreteria e tesoreria vengono svolti da personale qualificato e dedicato a questa tipologia di lavoro. L'abbinamento della fornitura dei servizi di segreteria-tesoreria insieme con quelli congressuali danno risultati sicuramente migliori sotto ogni punto di vista, sia organizzativo-qualitativo sia economico, soprattutto per il Cliente.

Principale obiettivo di MZ Congressi è il pieno rispetto della soddisfazione dei propri clienti, che si prefigge di ottenere utilizzando la propria professionalità, competenza, spirito di servizio ed esperienza cercando di ottenere il miglior risultato organizzativo ed economico.

Dalla costituzione della Società, sono stati offerti i seguenti servizi:

Organizzazione manifestazioni scientifiche

- Organizzazione di eventi nazionali ed internazionali di carattere scientifico partendo dalla fase progettuale sino ad arrivare alla fase di realizzazione dell'evento.
- Incontri regionali ed interregionali.
- Corsi di aggiornamento per Medici, Tecnici di Laboratorio, Infermieri Professionali e altre figure professionali che hanno la necessità di accumulare crediti formativi in ottemperanza alle norme di legge sull'Educazione Continua in Medicina.

2	18 Giugno 2007	Capitolo 1 Sistema di Gestione per la Qualità	RQ	DIR
REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE	EMISSIONE	APPROVAZIONE


	MANUALE QUALITA'	Pag. 3 di 7
	CAPITOLO 1 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

Figura 1

Il modello adottato prevede la definizione della strada da seguire (politica della qualità, obiettivi e pianificazione) definita sulla base delle esigenze del cliente e delle leggi che hanno impatto sui servizi offerti. Dopo aver definito la strada da seguire la direzione di MZ Congressi ha il compito di fornire e gestire le risorse (umane, tecnologiche, economiche, ecc.) al fine di percorrere la strada stabilita e di raggiungere gli obiettivi.

Al termine della definizione di quanto sopra, tutto il personale svolge le attività necessarie e pianificate per l'erogazione delle prestazioni dove i dati di input sono costituiti dalle esigenze del cliente ed i dati di output sono costituiti dai servizi erogati.

Al termine e durante l'erogazione, il personale coinvolto esegue delle misure sia del processo che del servizio attraverso la raccolta di dati necessari per il calcolo degli indicatori della qualità.

I dati relativi alle misurazioni eseguite, alla soddisfazione del cliente ed i dati relativi all'esito delle verifiche ispettive interne della qualità e alle non conformità sono successivamente analizzati al fine di:

- rispondere alla direzione sullo stato di raggiungimento degli obiettivi definiti;
- attivare le azioni di miglioramento attraverso azioni correttive e preventive.

2.3 Outsourcing

MZ Congressi Srl non affida a terzi alcun processo organizzativo.

3. DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

I documenti del sistema di gestione per la qualità sono rappresentati da:

- manuale della qualità
- procedure di sistema
- procedure operative
- istruzioni operative
- modulistica

3.1 Manuale Qualità


Il manuale della qualità è preparato dal RQ ed approvato da DIR e contiene tutti i dettagli necessari per il personale dell'organizzazione, il campo di applicazione del SgQ e la descrizione dei processi, la loro interazione e il legame con le procedure.

E' messo a disposizione dal RQ all'interno di una apposita cartella informatica che permette di garantire la disponibilità della versione in vigore.

Del manuale esistono più copie, la copia controllata che il RQ provvede ad aggiornare in caso di revisione e le copie non controllate ossia non soggette ad aggiornamento (es. le copie distribuite ai fornitori e/o ai clienti per visione).

3.2 Altri documenti del SgQ

Per la gestione delle procedure di sistema, delle procedure operative, delle istruzioni operative e dei moduli, delle registrazioni e della documentazione di origine esterna è stata predisposta una apposita procedura (PS001) che definisce le regole per la modifica e l'aggiornamento della documentazione stessa.

	MANUALE QUALITA'	Pag. 4 di 7
	CAPITOLO 1 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

Tutti i documenti emessi sono opportunamente identificati; i documenti superati sono opportunamente archiviati al fine di evitarne un loro utilizzo improprio.

4. REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ

I documenti di registrazione della Qualità sono costituiti da quei documenti generati dall'applicazione delle regole contenute nel presente manuale e nelle procedure.

Questi documenti sono conservati per dimostrare il conseguimento della qualità richiesta e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

I metodi utilizzati per l'archiviazione sono tali da consentire una rapida rintracciabilità ed inoltre evitarne deterioramenti, danni e smarrimenti.

I documenti di registrazione della qualità possono essere in forma cartacea o elettronica.

Le modalità di gestione di tali documenti sono dettagliate in una procedura di sistema (PS001) che riporta le seguenti informazioni:

- identificazione della registrazione,
- modalità e tempi minimi di archiviazione,
- ubicazione ed informazioni sulla rintracciabilità.

Per l'archiviazione dei dati e delle registrazioni della qualità in forma elettronica sono eseguiti backup dei dati al fine di consentirne un loro riutilizzo e conservazione in caso di guasto.

5. ACRONIMI

AC = Azione Correttiva

AP = Azione Preventiva

CdA = Consiglio di Amministrazione

CO = Comitato Organizzatore

CS = Comitato Scientifico

CSE = Coordinatore delle Sessioni

DIR = Direzione

DOE = Documento di Origine Esterna

DOI = Documento di Origine Interna

GVI = Gruppo di Verifica Ispettiva

IO = Istruzione Operativa

MOD = Modulo

MQ = Manuale della qualità

NC = Non Conformità

OP = Personale Operativo

PCO: Professional Congress Organiser

PO = Procedura Operativa

PRE = Presidente

PS = Procedura di Sistema


PV = Privato

RAB = Responsabile Abstracts

RB = Revisore Bozze

RC = Responsabile Commerciale

RE = Responsabile eventi

	MANUALE QUALITA'	Pag. 5 di 7
	CAPITOLO 1 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

RECM = Responsabile ECM
 RES = Responsabile Eventi Sociali
 RGVI = Responsabile Gruppo Verifica Ispettiva
 RI = Responsabile Iscrizioni
 RMKTG = Responsabile Marketing
 RQ = Responsabile Qualità
 RS= Responsabile di Settore
 RSAM = Responsabile Amministrazione
 RSC = Responsabile Scientifico
 RSEGR = Responsabile Segreteria
 RST = Referente Stampati
 SO: Segreteria Organizzativa
 SQ = Sistema Qualità
 SS = Segreteria Scientifica
 VI = Verifica Ispettiva
 VII = Verifica Ispettiva Interna

6. TERMINI E DEFINIZIONI

Di seguito si riportano alcune definizioni utilizzate nel presente Manuale tratte dalla norma ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia" (Ed. 2000):

Assicurazione della qualità: parte della gestione per la qualità, che mira a dare fiducia che si ottempererà ai requisiti per la qualità.

Autocontrollo: controllo e collaudo di un lavoro effettuato, secondo modalità prestabilite, dalla stessa persona che ha eseguito il lavoro stesso.

Azione correttiva (AC): azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Azione preventiva (AP): azione adottata per eliminare la causa di una potenziale non conformità rilevata, o di altre situazioni potenzialmente indesiderabili.

Cliente: Organizzazione o persona che riceve un prodotto

Conformità: soddisfacimento di requisiti specificati.

Controllo della qualità: le tecniche e le attività a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti per la qualità.

Controllo e collaudo: attività quali misurazioni, esami, prove, verifiche mediante calibri di una o più caratteristiche di un'entità e confronto dei risultati con i requisiti specificati allo scopo di accertare la conformità di ciascuna caratteristica.

Difetto: non soddisfacimento di un requisito o di una ragionevole aspettativa in relazione ad una utilizzazione prevista, incluso quanto connesso alla sicurezza.

Entità: ciò che può essere descritto e considerato individualmente.

Evidenza oggettiva: informazioni la cui veridicità può essere dimostrata sulla base di fatti acquisiti a seguito di osservazioni, misurazioni, prove od altri mezzi.

Fornitore: organizzazione che fornisce un prodotto al cliente.

Gestione per la qualità; conduzione aziendale per la qualità: l'insieme delle attività di gestione aziendale che determinano la politica per la qualità, gli obiettivi e le responsabilità e li traducono in pratica, nell'ambito del sistema qualità, con mezzi quali la pianificazione della qualità, il controllo della qualità, l'assicurazione della qualità e il miglioramento della qualità.

Gestione totale per la qualità: modo di governo di un'organizzazione incentrato sulla qualità, basato sulla partecipazione di tutti i suoi membri, che mira al successo a lungo termine ottenuto attraverso la soddisfazione del cliente e comporta benefici per tutti i membri della organizzazione e per la collettività.

Grado di dimostrazione: estensione delle prove fornite per dare fiducia che i requisiti specificati sono soddisfatti.

Manuale della qualità: documento che enuncia la politica per la qualità e descrive il sistema qualità di un'organizzazione.

Miglioramento della qualità: le azioni intraprese nell'ambito di una organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia dai suoi clienti.

Modello di assicurazione della qualità: insieme, normalizzato o selezionato di requisiti del sistema qualità, associati in modo da soddisfare le esigenze di assicurazione della qualità in una determinata situazione.

Non Conformità (NC): non soddisfacimento di un requisito specificato.

Organizzazione verificata: organizzazione sottoposta a verifica ispettiva

Organizzazione: ente, azienda, società, organismo, impresa o parte di essi, a capitale azionario o meno, pubblico o privato, avente funzioni ed amministrazione proprie.

Osservazione di verifica ispettiva (della qualità): constatazione di un fatto effettuata durante una verifica ispettiva della qualità e convalidata da evidenze oggettive.

Pianificazione della qualità: le attività mediante le quali vengono stabiliti gli obiettivi e i requisiti per la qualità e per l'applicazione degli elementi del sistema qualità.

Piano della qualità (PQ): documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di un determinato prodotto, progetto o contratto.

Politica per la qualità: obiettivi ed indirizzi generali di una organizzazione relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Procedura: modalità definite per eseguire un'attività.

Processo: insieme di risorse e di attività tra loro interconnesse che trasformano degli elementi in ingresso in elementi in uscita.

Prodotto: risultato di attività o di processi.

Qualità: l'insieme delle caratteristiche di un'entità che ne determinano la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite.

Realizzazione del servizio: le attività del fornitore necessarie per prestare il servizio.

Registrazione: documento che fornisce evidenza oggettiva di attività eseguite o di risultati ottenuti.

Requisiti della collettività; Requisiti della società: obblighi derivanti da leggi, regolamenti, regole, codici, statuti e da altre considerazioni.

Requisiti per la qualità: espressione delle esigenze, o loro traduzione in un insieme di requisiti espressi quantitativamente o qualitativamente, per le caratteristiche di un'entità al fine di consentirne la realizzazione e l'esame.

Riesame da parte della direzione: valutazione formale effettuata dall'alta direzione circa lo stato e l'adeguatezza del sistema qualità in relazione alla politica per la qualità e ai relativi obiettivi.


Riesame del contratto: attività sistematiche eseguite dal fornitore prima della firma del contratto per assicurare che i requisiti per la qualità siano adeguatamente definiti, privi di ambiguità, documentati e che possano essere realizzati dal fornitore.

Riesame della progettazione: analisi critica documentata, esauriente e sistematica di quanto progettato per valutare la sua capacità di soddisfare i requisiti per la qualità, individuare eventuali problemi e proporre soluzioni.

Rilavorazione: azione eseguita su un prodotto non conforme in modo che esso possa soddisfare i requisiti specificati.

Rintracciabilità; riferibilità: capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo o l'ubicazione di un'entità mediante identificazioni registrate.

Riparazione: azione eseguita su un prodotto non conforme in modo che esso possa soddisfare le esigenze dell'utilizzazione prevista, anche se la non conformità ai requisiti stabiliti inizialmente non viene ottenuta.

	MANUALE QUALITA'	Pag. 7 di 7
	CAPITOLO 1 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

Servizio: risultato di attività svolte all'interfaccia tra fornitore e cliente e di attività proprie del fornitore, per soddisfare le esigenze del cliente.

Sicurezza: stato in cui il rischio di danno alle persone o alle cose è limitato ad un livello accettabile.

Sistema qualità: la struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessarie ad attuare la gestione per la qualità.

Sorveglianza sulla qualità: monitoraggio e verifica continui dello stato di un'entità ed analisi delle registrazioni per assicurare che i requisiti specificati vengano soddisfatti.

Specifica: documento che stabilisce i requisiti.

Struttura organizzativa: le responsabilità, le linee di autorità e le interrelazioni, definite in uno organigramma, per mezzo delle quali un'organizzazione svolge le sue funzioni.

Subfornitore: l'organizzazione che fornisce un prodotto ad un fornitore.

Trattamento di una non conformità: azione da intraprendere nei riguardi di un'entità non conforme al fine di risolvere la non conformità.

Validazione: conferma del soddisfacimento dei particolari requisiti relativi ad un determinato impiego specifico, data a seguito di esami e supportata da evidenza oggettiva.

Valutatore della qualità: persona qualificata ad eseguire verifiche ispettive della qualità.

Valutazione della qualità: esame sistematico per determinare in quale misura un'entità è capace di soddisfare i requisiti specificati.

Verifica ispettiva della qualità (VI); audit della qualità: esame sistematico ed indipendente mirato a stabilire se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto stabilito, e se quanto stabilito viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.

Verifica: conferma del soddisfacimento dei requisiti prestabiliti data a seguito di esami e supportata da evidenze oggettive.