

Elaborato dal Responsabile SGQ	In data 31.7.2011
Approvato dal Rappresentante della Direzione	COPIA CONTROLLATA 1 del 30.9.2011

Tutte le informazioni contenute nel presente documento hanno carattere "confidenziale"; chi le riceve: i) si impegna ad impedirne la divulgazione non autorizzata a terze parti limitandone il suo uso; ii) riconosce che la divulgazione di questo Manuale, in tutto o in parte, potrebbe causare perdite sostanziali allo Studio Previti Associazione professionale, sedi di Roma e Milano; iii) s'impegna per sé e terze persone a non copiarlo o riprodurlo, qualunque sia il mezzo impiegato ed il fine, senza ottenere preventivamente autorizzazione scritta dalla Direzione dello Studio Previti - Associazione professionale.

Rev.	Data	Preparato da	Verificato ed Approvato
<i>Emissione</i>	30.9.2011	<i>Responsabile SGQ Dott.ssa Laura Papa</i>	<i>Rappresentante della Direzione Avv. Stefano Previti</i>
		<i>firma</i>	<i>firma</i>
<i>Rev 01</i>	21/11/11		
<i>Rev 02</i>	1/12/11		<i>Stefano Previti</i>

	MANUALE QUALITA' - Sedi di Roma e di Milano	Rev. n° 02	PAG.
		Data emissione: 30.9.2011	

FRONTESPIZIO

0.1 Distribuzione delle copie controllate.

L' originale cartaceo del presente Manuale Qualità (MQ) è conservato dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (Responsabile SGQ); esso è a disposizione di tutti i componenti dello Studio Previti - Associazione Professionale (anche solo l'Associazione) per la consultazione. Qualora si intendesse diffondere copie controllate del MQ all'interno o all'esterno dell'Associazione è necessario compilare la tabella sottostante con i nomi dei destinatari delle stesse, come da esempio sotto riportato. La presente pagina del MQ può rappresentare quindi Modulo - di distribuzione delle copie controllate. Possono essere distribuite copie o estratti del MQ anche in forma non controllata; per una tale evenienza:

- i) sarà cura dei destinatari verificarne periodicamente il loro aggiornamento;
- ii) non sarà necessario compilare la tabella sottostante.

E' anche consentita la distribuzione del MQ e altra documentazione di sistema internamente all'Associazione con pubblicazione sul server, all'interno di una apposita cartella dedicata (i.e. cartella Q). In tal caso il Responsabile SGQ invia una comunicazione telematica di avviso della presenza del MQ e di tali altri documenti di sistema sul server, invitando tutti i componenti dell'Associazione alla loro consultazione.

Tabella di distribuzione delle copie controllate del MQ e relativi Allegati

N.° Copia	Destinatario	Evidenza della consegna
1	Direzione (in versione cartacea, a disposizione del Responsabile SGQ)	
1	Organismo di certificazione (in versione cartacea)	
3	Responsabile SGQ (una copia in versione informatica, custodita nell' <i>account</i> personale protetta da apposite credenziali di autenticazione; una copia in versione cartacea a disposizione del Responsabile SGQ custodita nell'apposito armadio di dotazione; una copia in versione di sola lettura, pubblicata sul <i>server</i> dell'Associazione a disposizione delle risorse interne per la consultazione).	

La stampa di eventuali altre copie controllate del MQ, del RI e della PAC potranno essere approvate dalla Direzione.

0.2 Revisioni del MQ.

Quando il MQ viene modificato/aggiornato esso viene emesso nuovamente nella sua interezza con un nuovo indice di revisione. Una breve descrizione delle modifiche apportate al MQ nelle sue varie e successive versioni revisionate dovrà essere indicata nell'Allegato 1.

0.	FRONTESPIZIO	Errore. Il segnalibro non è definito.
0.1.	Distribuzione delle copie controllate	2
0.2	Revisioni del MQ	2
1.	PRESENTAZIONE DELLO STUDIO PREVITI - ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE	5
2.	TERMINI, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI ED ACRONIMI	7
2.1	Termini UNI EN ISO 9000:2005:	7
2.2	Termini forensi	8
3.	NORME DI RIFERIMENTO	10
4.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	10
4.1	Requisiti Generali	10
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	13
4.2.1	Generalità	13
4.2.2	Manuale della qualità (MQ)	13
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	14
4.2.3.1	Approvazione e distribuzione dei documenti	14
4.2.3.2	Modifica dei documenti	18
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	19
5.	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	22
5.1	Impegno della direzione	22
5.2	Orientamento al Cliente	22
5.3	Politica per la qualità	23
5.4	Pianificazione	24
5.4.1	Obiettivi della Qualità	24
5.4.2	Pianificazione del SGQ	25
5.5	Responsabilità, Autorità e Comunicazione	25
5.5.1	Responsabilità e autorità	25
5.5.2	Il Rappresentante della Direzione	25
5.5.3	Comunicazione interna	26
5.6	Il Riesame di Direzione	27
5.6.1	Generalità	27
5.6.2	Elementi in ingresso del Riesame	28
5.6.3	Elementi in uscita dal Riesame	28
6.	GESTIONE DELLE RISORSE	28
6.1	Messa a disposizione delle risorse	28
6.2	Risorse umane	29
6.2.1	Generalità	29
6.2.2	Selezione dei Candidati	29
6.2.2.1	Valutazione dei Professionisti interni	31
6.2.2.2	Valutazione dei Professionisti esterni	32
6.2.2.3	La selezione dei dipendenti	33
6.2.2.4	Valutazione dei dipendenti	33
6.2.2.5	Responsabilità	34
6.2.3	Competenza, formazione – addestramento e consapevolezza	34
6.3	Infrastrutture	37
6.4	Ambiente di lavoro	38
7.	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	39
7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio	40
7.2	Processi relativi al Cliente	40
7.2.1.	Determinazione dei requisiti relativi al servizio	40
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al servizio	42

	MANUALE QUALITA’- Sedi di Roma e di Milano	Rev. n° 02	PAG.
		Data emissione: 30.9.2011	

7.2.3 Comunicazione con il Cliente	43
7.3 Progettazione e Sviluppo (P&S)	45
7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo	45
7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo.....	46
7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo.....	47
7.3.4 - 7.3.5 - 7.3.6 - Riesame, Verifica e Validazione della progettazione e sviluppo.....	47
7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e sviluppo.....	48
7.4 Approvvigionamento	49
7.4.1 Processo di approvvigionamento.....	49
7.4.2 Informazioni relative all’approvvigionamento.....	50
7.4.3 Verifica del prodotto/servizio approvvigionato	50
7.5 Produzione ed erogazione del servizio	51
7.5.1 Tenuta sotto controllo della produzione e dell’erogazione del servizio	52
7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio	52
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità	53
7.5.4 Proprietà del Cliente.....	53
7.5.5 Conservazione del prodotto/del servizio.....	53
7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione	54
8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	54
8.1 Generalità	54
8.2 Monitoraggio e misurazione	55
8.2.1 Soddisfazione del Cliente	55
8.2.2 <i>Audit</i> interno	56
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi	57
8.2.4 Monitoraggio e misurazione del servizio	57
8.3 Tenuta sotto Controllo del servizio “Non conforme”	59
8.3.1 Generalità.....	59
8.4 Analisi dei dati	61
8.5 Miglioramento	61
8.5.1 Miglioramento continuo.....	61
8.5.2 Azioni correttive	62
8.5.3 Azioni preventive	64