

C.P.I.A 1 Grosseto	Responsabilità della direzione	REV: .0, 26 ottobre 2018.
		Pagina 1 di 1

PROCESSO CORRELATO	INPUT	ATTIVITA' / RESPONSABILI - VINCOLI	OUTPUT	MODALITA' OPERATIVE
MISURA, ANALISI E MIGL. ▶	Fattori critici del servizio percepiti dal cliente	1	INDIVIDUAZIONE ESIGENZE DEL CLIENTE / DIR, Resp.Analisi bisogni	A Requisiti del cliente Sez. 5.1.2 MdQ
GESTIONE DELLE RISORSE ▶	. strategie dell'organizzazione; . i principi di gestione per la qualità; . requisiti del cliente.	2	DEFINIZIONE POLITICA PER LA QUALITÀ E MODIFICHE ALLA POLITICA PER LA QUALITÀ / DIR	A . Politica per la qualità; . modifiche alla politica. Sez. 5.2 MdQ
MISURA, ANALISI E MIGL. (andamento processi) ▶	. politica per la qualità; . andamento degli indicatori.	3	DEFINIZIONE OBIETTIVI PER LA QUALITÀ / DIR	A B Quadro strutturale obiettivi, traguardi e programmi Sez. 5.2. MdQ
GESTIONE DELLE RISORSE ▶	livello di competenza del personale	4	DEFINIZIONE E ASSEGNAZIONE RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ /DIR	C . obiettivi qualità e traguardi per funzione; . mansionario. Sez. 5 MdQ
. GESTIONE DELLE RISORSE; . MISURA, ANALISI E MIGL. ▶	. rapporti delle v.i.; . indice soddisfazione del cliente; . reclami dei clienti; . n.c.; . andamento degli indicatori; . piani di azione correttive e miglioramento . politica e obiettivi per la qualità; . requisiti del cliente; . riesami precedenti . requisiti di legge.	5	RIESAME DELLA DIREZIONE / DIR	D E verbale di riesame della Direzione e comunicazione alla struttura organizzativa dell'esito del riesame Sez. 5 MdQ modifiche alla politica e agli obiettivi per la qualità ↑ 2 3

VINCOLI	RISORSE	LEGENDA
A..Requisiti di legge applicabili ai prodotti; B.assegnazione di obiettivi correlati con i requisiti del cliente; C.assegnazione mansioni in modo congruente con le competenze per funzione definite nel mansionario; D.Analisi aspetti previsti dalla ISO 9001 ed. 2000; E.Riesami annuali	<ul style="list-style-type: none"> • Personal computer; • Posta elettronica; • Telefono e fax; • Software di gestione. 	X – Interruzione del processo ↑ – Loop