



MANUALE QUALITÀ

Copia non controllata

Copia controllata

TAVOLA DELLE REVISIONI DEL MANUALE

Edizione	Revisione	Data	Causale	Redazione e verifica RGQ	Approvazione SG
1	0	11 mar. 2019	Emissione nuova edizione con accorpamento delle sezioni	F.to M. Allibardi	F.to M.L. Pagliaricci
1	1	3 sett. 2020	Aggiornamento per nuovo logo	F.to M. Allibardi	F.to M. De Vita
1	2	18 genn. 2022	Aggiornamento organigramma e sede	F.to M. Allibardi	F.to M. De Vita



INDICE

0	INTRODUZIONE	4
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.1	GENERALITÀ	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3	TERMINI E DEFINIZIONI	6
3.1	ABBREVIAZIONI	8
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	9
4.1	COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO	9
4.1.1	ANALISI DEL CONTESTO	10
4.2	COMPRENDERE LE ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	10
4.3	CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	11
4.4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E SUOI PROCESSI	12
4.4.1	IDENTIFICAZIONE E MAPPATURA DEI PROCESSI	12
5	LEADERSHIP	16
5.1	LEADERSHIP E IMPEGNO	16
5.1.1	GENERALITÀ	16
5.1.2	FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE	16
5.2	POLITICA	17
5.2.1	STABILIRE LA POLITICA PER LA QUALITÀ	17
5.2.2	COMUNICARE LA POLITICA PER LA QUALITÀ	17
5.3	RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ	18
5.3.1	MANSIONARIO	18
5.3.2	Rappresentante della Direzione e Responsabile della Qualità	18
6	PIANIFICAZIONE	19
6.1	AZIONI PER EVIDENZIARE E TRATTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ	19
6.2	OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO	20
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	20
7	STRUMENTI DI SUPPORTO DEL SGQ	22
7.1	RISORSE	22
7.1.1	GENERALITÀ	22
7.1.2	PERSONE	22
7.1.3	INFRASTRUTTURA	23
7.1.4	AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI	23
7.1.5	RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE	24
7.1.6	CONOSCENZA ORGANIZZATIVA	24
7.2	COMPETENZE	25
7.3	CONSAPEVOLEZZA	26
7.4	COMUNICAZIONE	26
7.4.1	COMUNICAZIONI INTERNE	27
7.4.2	COMUNICAZIONI ESTERNE	28
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	29
7.5.1	GENERALITÀ	29
7.5.2	CREAZIONE E AGGIORNAMENTO	30
7.5.3	CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	31



8	ATTIVITA' OPERATIVE	32
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI	32
8.2	REQUISITI PER I SERVIZI	32
8.2.1	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE/UTENTE	32
8.2.2	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO	33
8.2.3	RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO	33
8.3	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO	34
8.3.1	GENERALITÀ	34
8.3.2	TIPO ED ESTENSIONE DEL CONTROLLO	35
8.3.3	INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI	35
8.4	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	36
8.4.1	CONTROLLO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	36
8.4.2	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	36
8.4.3	PROPRIETÀ CHE APPARTENGONO AI CLIENTE O AI FORNITORI ESTERNI	37
8.4.4	PRESERVAZIONE	37
8.4.5	ATTIVITÀ POST-CONSEGNA	38
8.4.6	CONTROLLO DELLE MODIFICHE	38
8.5	RILASCIO DEI SERVIZI	38
8.6	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI E DEI RECLAMI	39
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	40
9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONI	40
9.1.1	GENERALITÀ	40
9.1.2	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	40
9.1.3	ANALISI E VALUTAZIONI	41
9.2	AUDIT INTERNO	42
9.3	RIESAME DI DIREZIONE	42
9.3.1	GENERALITÀ	42
9.3.2	INPUT AL RIESAME DI DIREZIONE	43
9.3.3	OUTPUT DEL RIESAME DI DIREZIONE	43
10	MIGLIORAMENTO	44
10.1	GENERALITÀ	44
10.2	NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE	44
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO	45
11	ALLEGATI AL MANUALE QUALITÀ	45



0 INTRODUZIONE

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) è una decisione strategica per la CCIAA Chieti Pescara che identifica nel SGQ uno strumento di gestione per garantire ai clienti/utenti l'erogazione tempestiva ed efficiente dei servizi e per soddisfare le aspettative di tutte le parti interessate relativamente all'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi".

Il Sistema di Gestione per la Qualità coinvolge tutto il personale e le parti interessate ognuna di esse impegnata a garantire il perseguimento della *mission* della CCIAA.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITÀ

Il presente Manuale definisce il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) con il quale la l'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA Chieti Pescara controlla le proprie attività, in linea con la norma UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti".

Esso descrive, direttamente o rimandando ad opportune procedure, le attività operative e di controllo definendone le relative responsabilità per ogni funzione coperta dal SGQ.

In particolare, il Manuale ha lo scopo di:

- definire i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) al fine di dimostrare la capacità della CCIAA di fornire con regolarità servizi conformi ai requisiti cogenti e alle attese dei clienti/utenti;
- definire le responsabilità ed i compiti di tutte le funzioni interne che, in modo diretto o indiretto, possono influire sulla qualità dei servizi forniti;
- dimostrare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) della struttura alla norma UNI EN ISO 9001 ai fini del mantenimento della certificazione;
- accrescere, tramite l'applicazione efficace del SGQ, la soddisfazione del cliente/utente con il benefico effetto di ricaduta sulle parti interessate e sulla collettività.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito sono riportate le norme utilizzate come riferimento per lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità della CCIAA Chieti Pescara con riferimento all'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi":

- UNI EN ISO 9001: 2015 Sistemi di gestione per la Qualità
- UNI EN ISO 9000: 2015 Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e vocabolario



Delle norme di cui sopra, la CCIAA si impegna a rispettare solo le prescrizioni applicabili della UNI EN ISO 9001:2015. Gli elementi delle rimanenti norme vengono utilizzati solo come riferimento, senza alcun impegno al rispetto integrale degli stessi.

Le principali disposizioni di legge alle quali si informa l'attività della CCIAA Chieti Pescara sono le seguenti:

- L. 241/90 (e successive modifiche ed integrazioni) norme generali sull'azione amministrativa: procedimento amministrativo e diritto di accesso
- Legge 580/93 (riforma delle Camere di Commercio) e successive modifiche ed integrazioni
- D.Lgs. 81/2008 (e successive modifiche): Testo unico sulla sicurezza sui luoghi di lavoro
- D. Lgs 445/00: Testo unico documentazione amministrativa e successive modifiche ed integrazioni
- D. Lgs 165/01: Ordinamento del Lavoro nella Pubblica Amministrazione
- D. Lgs. 196/03 (testo unico in materia di privacy) e successive modifiche ed integrazioni
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE
- D. Lgs. 82/05 (e successive modifiche ed integrazioni): codice dell'amministrazione digitale
- D.P.R. 254/05: Regolamento per la Gestione Patrimoniale e Finanziaria delle Camere di Commercio
- D. Lgs. 150/09 "Riforma Brunetta"
- Legge 6 novembre 2012, n. 190: Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione.
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33: Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165"
- Legge 7 agosto 2015, n. 124: Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.
- D. Lgs. N. 97 del 25 maggio 2016: Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione



delle amministrazioni pubbliche.

- D. Lgs. n. 219 del 25 novembre 2016: Attuazione della delega di cui all'articolo 10 della legge 7 agosto 2015, n. 124, per il riordino delle funzioni e del finanziamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura
- Decreto MISE 8 agosto 2017: Rideterminazione delle circoscrizioni territoriali, istituzione di nuove camere di commercio, e determinazioni in materia di razionalizzazione delle sedi e del personale.
- Decreto legislativo 18/04/2016 n° 50 - Codice degli Appalti.
- Statuto della CCIAA Chieti Pescara.
- Regolamenti di funzionamento degli organi camerali.

Le disposizioni legislative sopra richiamate si intendono nel testo vigente come completate dalle successive modificazioni ed integrazioni. Inoltre, le norme di riferimento delle singole attività amministrative sono puntualmente richiamate nelle procedure relative a ciascuna di esse.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per i termini utilizzati nel presente Manuale si fa riferimento alle definizioni della UNI EN ISO 9000, con particolare riferimento alla seguenti:

- **Alta Direzione:** persona o gruppo di persone che, a livello più elevato, guidano e tengono sotto controllo un'organizzazione (UNI EN ISO 9000).
- **Audit:** processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze oggettive e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono soddisfatti (UNI EN ISO 9000).
- **Auditor:** persona che conduce un audit (UNI EN ISO 9000).
- **Azione Correttiva:** azione per eliminare la causa di una non conformità (UNI EN ISO 9000).
- **Cliente:** persona od organizzazione che potrebbe ricevere, o che riceve, un prodotto o un servizio (UNI EN ISO 9000). Per le attività svolte dalla CCIAA clienti/utenti sono:
 - le imprese;
 - le associazioni di categoria;
 - gli ordini professionali;
 - i consumatori e i cittadini.
- **Criteri dell'Audit:** insieme di politiche, procedure, o requisiti utilizzati come riferimento, rispetto ai quali si confrontano le evidenze oggettive (UNI EN ISO 9000).



- **Contesto dell'organizzazione:** combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire gli obiettivi (UNI EN ISO 9000).
- **Correzione:** azione per eliminare una non conformità rilevata (UNI EN ISO 9000).
- **Evidenze dell'audit:** registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni che sono pertinenti ai criteri dell'audit e verificabili (UNI EN ISO 9000).
- **Fornitore:** organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio (UNI EN ISO 9000).
- **Manuale qualità:** specifica per il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione (UNI EN ISO 9000).
- **Miglioramento:** attività per accrescere le prestazioni (UNI EN ISO 9000).
- **Non conformità:** mancato soddisfacimento di un requisito (UNI EN ISO 9000).
- **Obiettivo:** risultato da conseguire (UNI EN ISO 9000).
- **Parte interessata:** persona o od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività (UNI EN ISO 9000).
- **Processo:** insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per consegnare un risultato atteso (UNI EN ISO 9000).
- **Prodotto:** output di un'organizzazione che può essere realizzato senza che ogni eventuale transazione abbia luogo all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente (UNI EN ISO 9000).
- **Programma di audit:** insieme di uno o più audit pianificati per un arco di tempo definito e orientati verso uno scopo specifico (UNI EN ISO 9000).
- **Reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta a un'organizzazione, in relazione ai suoi prodotti, o servizi, o allo stesso processo di trattamento dei reclami, ove si attende, in modo esplicito o implicito, una risposta o una soluzione (UNI EN ISO 9000).
- **Registrazione:** documento che riporta i risultati conseguiti o fornisce evidenze delle attività svolte (UNI EN ISO 9000).
- **Requisito:** esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita oppure obbligatoria (UNI EN ISO 9000).
- **Rischio:** effetto dell'incertezza (UNI EN ISO 9000).
- **Servizio:** output di un'organizzazione con almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente (UNI EN ISO 9000).
- **Sistema di gestione per la qualità (SGQ):** parte di un sistema di gestione con riferimento alla qualità (UNI EN ISO 9000).
- **Soddisfazione del cliente:** percezione del cliente del grado in cui le aspettative sono state soddisfatte (UNI EN ISO 9000).



- **Specifica:** documento che stabilisce i requisiti (UNI EN ISO 9000). *Esempio: Manuale della qualità, disegno tecnico, documento di procedura, istruzione di lavoro.*

3.1 ABBREVIAZIONI

MQ	Manuale della Qualità
Pro	Procedura
MO	Manuale Operativo
CCIAA	CCIAA Industria Artigianato e Agricoltura Chieti Pescara
DIR	Direzione
SG	Segretario Generale
DG	Dirigente Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi"
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
RESP	Responsabile di Servizio/Ufficio
NC	Non Conformità
AC	Azioni Correttive
AP	Azioni Preventive
PdQ	Politica della Qualità



4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

La CCIAA Chieti Pescara opera nell'ambito delle circoscrizioni territoriali di Chieti e di Pescara e, nel rispetto del principio di sussidiarietà, svolge funzioni di interesse generali per il sistema delle imprese.

La CCIAA Chieti Pescara dotata di autonomia statutaria è collocata in un sistema a rete rappresentato da: Camere di Commercio, Unioni regionali tra cui l'Unione Regionale delle Camere di Commercio dell'Abruzzo (in liquidazione), Camere arbitrali, Laboratori chimico-merceologici, Borse merci, sedi distaccate per l'erogazione di servizi sul territorio, Aziende speciali per la gestione di servizi promozionali e infrastrutture, società e consorzi in partecipazione con soggetti pubblici e privati, Centri estero tra cui Eurosportelli, Camere di Commercio italiane all'estero, Camere di Commercio italo-estere.

Fanno, inoltre, parte del sistema: l'Unione italiana delle Camere di Commercio che "promuove, realizza e gestisce servizi e attività di interesse" per la rete camerale, Infocamere per l'informatizzazione, l'Istituto Guglielmo Tagliacarne per la formazione, Assocamerestero per l'internazionalizzazione, Assonautica per la promozione, Retecamere per la comunicazione, Uniontrasporti, Tecnoholding per le infrastrutture, Ecocerved per l'ambiente, Dintec per l'innovazione, da Isnart per la ricerca, Eurochambres e la sede di Unioncamere a Bruxelles per rappresentare gli interessi della rete nei confronti delle istituzioni europee

La CCIAA Chieti Pescara svolge principalmente le seguenti attività:

- **attività amministrative:** tenuta di albi, elenchi, ruoli, nei quali vengono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita di ogni impresa, vigilanza e metrologia legale;
- **attività di promozione e informazione economica:** sostegno alla competitività delle imprese, consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale (promozione dello sviluppo economico del territorio e monitoraggio), studio e analisi dei dati sull'economia locale;
- **attività di regolazione del mercato:** composizione delle controversie derivanti dalle relazioni economiche tra imprese e tra imprese e cittadini, garantire la funzionalità del servizio di rilevazione dei prezzi sul mercato. Promuovere gli strumenti di regolazione del mercato rappresenta il principale obiettivo strategico nell'ambito di detta attività. L'Ente punta a garantire la massima funzionalità dei servizi di arbitrato e conciliazione e a consentire un risparmio in termini sia economici che di tempo a favore delle imprese.

Accanto a queste attività primarie la Camera ne realizza altre a supporto fra le quali: **l'Osservatorio economico provinciale** che, con un'intensa e sistematica attività di analisi e studio dei dati sull'economia locale, si concretizza nella realizzazione di numerose pubblicazioni attraverso le quali la Camera fornisce un'informazione capace di migliorare la conoscenza della realtà territoriale del chietino e del pescarese,



rappresentando l'unico Osservatorio provinciale sulla struttura e l'andamento socio-economico della provincia.

INDIRIZZI E SEDI

Sede legale

Chieti – Piazza G.B. Vico n. 3;
Tel. 0871 5450

Sede secondaria

Pescara – Via Conte di Ruvo n. 2
Tel. 085 45361

Sede distaccata

Chieti – Piazza G.B. Vico n. 3
Tel. 0871 354307

Sito internet: www.chpe.camcom.it; PEC cciaa@pec.chpe.camcom.it

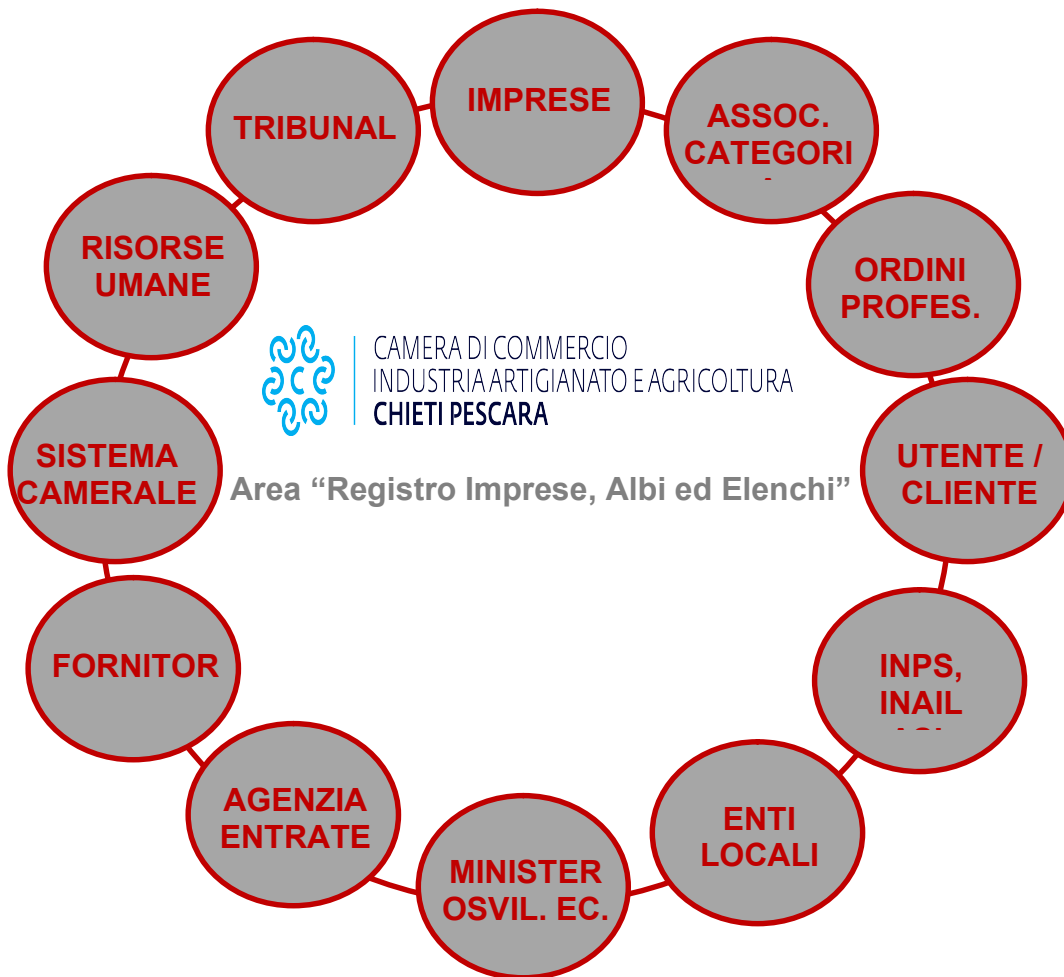
4.1.1 ANALISI DEL CONTESTO

L'analisi del contesto si pone come parte integrante del processo di definizione degli obiettivi: l'analisi del **contesto esterno** serve ad analizzare lo stato del sistema economico locale del territorio di competenza e ad individuare i bisogni degli *stakeholders* di riferimento e trova riscontro negli obiettivi strategici ed operativi sviluppati; l'analisi del **contesto interno** comprende le dimensioni attinenti alle risorse umane, economiche, strumentali e la salute finanziaria dell'ente, che nel loro complesso concorrono al raggiungimento degli obiettivi definiti.

Il contesto interno ed estero trova una dettagliata esposizione nel Piano della Performance triennale adottato dall'Alta Direzione ed aggiornato con cadenza annuale.

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

La CCIAA Chieti Pescara si trova al centro di una rete di rapporti con diversi **Stakeholder** - destinatari delle politiche camerali - che possono essere raggruppate in macro-ambiti, tutti legittimati a trarre benefici dalla Camera e, al tempo stesso, condizionare l'operato dell'Ente. Di seguito si riporta la Mappa degli stakeholder della CCIAA Chieti Pescara con particolare riferimento all'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi":



4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Alla luce dell'analisi del contesto organizzativo, dei fattori esterni e interni (§ 4.1), e dei requisiti delle parti interessate (§ 4.2) e dei servizi erogati, il campo di applicazione del SGQ della CCIAA Chieti Pescara, in conformità alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, è il seguente:

TENUTA E GESTIONE DEL REGISTRO DELLE IMPRESE E DEGLI ALTRI ALBI, RUOLI ED ELENCHI DI COMPETENZA DELLE CAMERE DI COMMERCIO

Rientrano nell'oggetto della certificazione le competenze assegnate all'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" nell'ambito delle seguenti macro attività:

- **ATTI SOCIETARI E BILANCI**
- **ARTIGIANATO, REA, IMPRESE INDIVIDUALI**
- **SUPPORTO GIURIDICO AL CONSERVATORE PROCEDURE D'UFFICIO E ABILITAZIONI**



Le competenze sono specificate nel dettaglio nel Manuale Operativo.

Non trovano applicazione i seguenti punti della norma:

Punto 8.3 – “Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi” in quanto, per le attività oggetto del Presente MQ riguardano servizi le cui modalità di erogazione sono stabilite da documenti normativi a carattere cogente. Tali documenti normativi, leggi, decreti, regolamenti, altro, definiscono puntualmente le specifiche ed i requisiti necessari per le prestazioni offerte. Da ciò consegue che le prescrizioni della norma di riferimento inerenti questa sezione non sono applicabili.

Punto 8.5.5 – “Attività post-consegna” in quanto, per la natura dei servizi, non sono previste attività post-consegna (obblighi di garanzia, obblighi di manutenzione) associate ai prodotti/servizi erogati ai clienti/utenti.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E SUOI PROCESSI

L'Area “Registro Imprese, Albi ed Elenchi” della CCIAA Chieti Pescara ha predisposto un SGQ, documentato attraverso il presente MQ e le informazioni documentate (procedure operative, registrazioni) in esso richiamate, al fine di assicurare la conformità dei servizi forniti a quanto stabilito dalle leggi che regolamentano la materia, nonché ai requisiti ed alle aspettative del cliente/utente e delle parti interessate.

Allo scopo di realizzare il SGQ, la CCIAA ha:

- predisposto un Manuale Qualità (MQ) richiamando le procedure del Sistema di Gestione per la Qualità;
- determinato i processi necessari per il SGQ;
- determinato sequenze e interazioni tra i processi, criteri e metodi per assicurare l'efficacia dell'operatività degli stessi;
- specificato le risorse necessarie e assegnato le responsabilità e l'autorità per la gestione dei processi;
- analizzato i rischi e le opportunità correlati ai processi del SGQ;
- assicurato la disponibilità delle informazioni documentate necessarie per supportare il funzionamento dei propri processi;
- registrato quanto necessario per fornire evidenza dell'operatività del SGQ;
- monitorato, misurato (ove applicabile), analizzato e valutato i processi e attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati attesi ed il miglioramento dei processi e del SGQ.

4.4.1 IDENTIFICAZIONE E MAPPATURA DEI PROCESSI



La DIR ha individuato e definito i processi necessari a dare concreta attuazione al SGQ, finalizzando le attività all'ottenimento della soddisfazione del cliente/utente e ad un'efficace gestione organizzativa ed operativa dell'Ente, nel rispetto di tutte le prescrizioni cogenti e dei requisiti del servizio.

Il SGQ è definito attraverso l'individuazione di quattro tipologie di processi principali:

- processi direzionali (plan);
- processi realizzativi (do);
- processi di supporto (do);
- processi di monitoraggio, misurazione e miglioramento (check and act).

In particolare, attraverso i **processi direzionali**, il vertice stabilisce obiettivi, impegni e strategie per il miglioramento continuo, definisce la Politica per la Qualità e la struttura organizzativa, e comunica l'importanza di ottemperare ai requisiti stabiliti con l'effettuazione di sistematici riesami del SGQ implementato.

I **processi realizzativi** rendono l'ente camerale in grado di rispondere alle richieste dei clienti/utenti fornendo loro i servizi previsti. La corretta gestione di tali processi consente di fornire i servizi con le modalità e nei tempi stabiliti dalla normativa vigente e dallo stesso SGQ.

I processi realizzativi sono sottoposti a continuo monitoraggio affinché, attraverso i processi di miglioramento continuo, si stabiliscano modalità sempre più efficaci per il raggiungimento della piena soddisfazione del cliente.

I principali processi realizzativi che hanno impatto diretto sull'utenza sono i seguenti:

- Anagrafico-amministrativi;
- Agricoltura, Industria e Artigianato;
- Protesti;
- Metrico;
- ex-Upica;
- Statistica;
- Firma digitale e Carta Nazionale dei Servizi;
- Promozione e Internazionalizzazione;
- Ambiente;
- Conciliazione;
- Camera arbitrale;
- Certificazione Commercio Estero;
- URP e ufficio stampa;
- Tributi.

I processi realizzativi oggetto della presente certificazione sono: Anagrafico-amministrativi; Firma digitale e Carta Nazionale dei Servizi.

Attraverso i **processi di supporto** si danno disposizioni per stabilire condizioni necessarie per il corretto svolgimento delle attività e l'efficace funzionamento dei processi, allo scopo



di rendere i processi realizzativi idonei a fornire al cliente/utente un servizio efficace e conforme alle caratteristiche previste, attraverso opportuni e definiti metodi.

I principali tra questi processi sono:

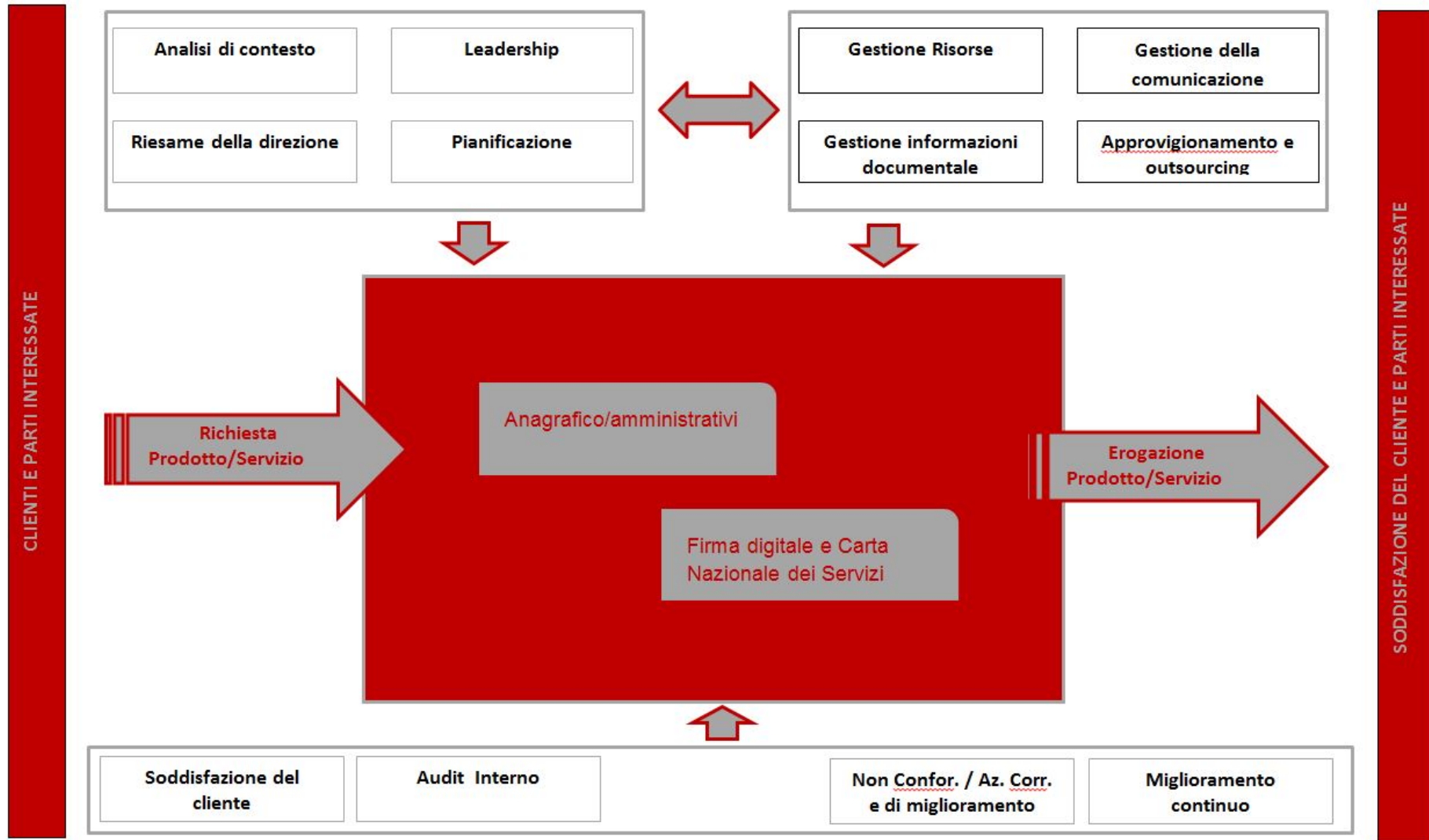
- approvvigionamenti;
- risorse umane.

I processi di Monitoraggio, misurazione e miglioramento mirano ad orientare la DIR nell'individuazione di elementi utili per possibili azioni di miglioramento dei processi e dei servizi erogati. Attraverso gli output prodotti dalle attività operative, si ricevono gli input necessari a monitorare l'andamento dei processi dell'Ente e di tutto il SGQ. I processi di controllo producono output documentali, quali i rapporti di non conformità, i dati statistici e le azioni correttive. A loro volta tutti questi elementi vanno a rappresentare degli input per il Riesame della Direzione e per l'attivazione del ciclo di miglioramento.

Di seguito viene rappresentato graficamente il modello che descrive lo sviluppo, l'attuazione ed miglioramento dei processi, le interconnessioni e le relazioni operative tra le varie attività, nell'ottica di un SGQ basato sulla ISO 9001:2015 e orientato quindi alla soddisfazione delle aspettative dei clienti/utenti ed al miglioramento continuo.



MAPPA DEI PROCESSI





5 LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO

5.1.1 GENERALITÀ

La DIR della CCIAA Chieti Pescara si impegna formalmente a sviluppare e migliorare il SGQ:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema;
- assicurando che la Politica per la Qualità e gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con il contesto in cui opera e con i suoi indirizzi strategici;
- assicurando che la Politica per la Qualità sia comunicata, compresa ed applicata all'interno della CCIAA;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema qualità nei processi realizzativi della CCIAA;
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi e del *risk-based thinking*;
- assicurando che le risorse necessarie per il SGQ siano disponibili;
- comunicando a tutto il personale l'importanza di un SGQ efficace e della conformità dei requisiti del sistema qualità;
- assicurando che il SGQ raggiunga i risultati attesi;
- coinvolgendo, dirigendo e supportando persone che contribuiscono all'efficacia del SGQ;
- promuovendo il miglioramento;
- sostenendo i Responsabili di Servizio a dimostrare la loro leadership nella loro aree/servizi di responsabilità.

5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

La DIR della CCIAA dimostra il suo ruolo e impegno rispetto alla focalizzazione al cliente/utente assicurando:

- la determinazione e la comprensione dei requisiti dei clienti/utenti (diretti e indiretti) e dei requisiti cogenti,
- l'identificazione dei rischi e delle opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi offerti e quindi la soddisfazione del cliente,
- l'accrescimento, nel tempo, della soddisfazione del cliente.

La CCIAA è un Ente orientato al cliente/utente. L'ente, pertanto, ha avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze del cliente/utente basato non solamente sulla rilevazione delle non conformità, che lo coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione del cliente/utente.



La documentazione raccolta è oggetto di periodico riesame da parte della DIR e dei RESP.

5.2 POLITICA

La PdQ è emessa dal SG della CCIAA Chieti Pescara su proposta del DG.

Ogni anno la DIR, definisce degli obiettivi specifici, valuta se i contenuti della PdQ sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.

La PdQ ed i correlati specifici obiettivi, scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti/utenti e delle parti Interessate.

La PdQ è formalizzata dalla DIR in un documento e viene diffusa e illustrata a tutto il personale della CCIAA ed alle parti esterne interessate.

Il RGQ e tutti i RESP s'impegnano a diffondere e ad illustrare con la massima trasparenza la PdQ a tutti i livelli dell'organizzazione.

La Politica per la Qualità rappresenta un documento autonomo che è allegato al presente Manuale (**Allegato A**).

5.2.1 STABILIRE LA POLITICA PER LA QUALITÀ

La Politica per la Qualità è verificata in sede di Riesame di Direzione, al fine di valutarne l'efficacia e la coerenza e la continua adeguatezza con:

- le eventuali mutazioni del contesto organizzativo;
- gli indirizzi strategici della CCIAA;
- le esigenze e le aspettative dei clienti/utenti e delle parti interessate rilevanti per il SGQ;
- l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- l'impegno per il miglioramento del SGQ.

In particolare, in relazione agli obiettivi indicati nel Piano della Performance, la DIR assegnerà annualmente obiettivi specifici, misurabili e coerenti al personale dipendente.

5.2.2 COMUNICARE LA POLITICA PER LA QUALITÀ

La DIR assicura, inoltre, che la Politica della Qualità venga diffusa a tutto il personale attraverso riunioni, individuali e collettive, nonché mediante la comunicazione interna e la diffusione di informative e documenti.

Al fine di promuovere il coinvolgimento delle parti interessate rilevanti per il SGQ la Politica per la Qualità viene pubblicata sul sito camerale.



5.3 RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

L'organigramma della Camera di Commercio Chieti Pescara è riportato nell'**Allegato B** con particolare evidenza dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" oggetto della presente certificazione.

5.3.1 MANSIONARIO

Le mansioni esigibili nell'ambito della categoria di appartenenza sono indicate nel CCNL relativo al sistema di classificazione del personale; nel Regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi sono definite responsabilità e autorità che poi sono assegnate con specifici provvedimenti dirigenziali; esse sono diffuse e comunicate nell'ambito dell'organizzazione.

5.3.2 Rappresentante della Direzione e Responsabile della Qualità

Per realizzare gli impegni formalizzati con la Politica della Qualità, il Segretario Generale, nella sua qualità di vertice della struttura dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della Camera di Commercio Chieti Pescara, assume la carica di Rappresentante della Direzione per promuovere, applicare e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001 edizione 2015.

E' sua responsabilità:

assicurare che i processi necessari per il SGQ siano predisposti attuati e tenuti aggiornati; assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti e delle esigenze del Cliente all'interno di tutta l'organizzazione dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi".

Al Dirigente preposto all'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" e Conservatore del Registro delle Imprese, Dott.ssa Marta Allibardi, è attribuito l'incarico di Responsabile Qualità per assicurare che i processi necessari per il SGQ siano attuati e tenuti aggiornati e per assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti e delle esigenze del Cliente all'interno di tutta l'organizzazione dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi"; infine per riferire al Rappresentante della Direzione sull'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di permetterne il riesame e di individuare possibili miglioramenti.

Il Segretario Generale
Dott. Michele De Vita



6 PIANIFICAZIONE

6.1 AZIONI PER EVIDENZIARE E TRATTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ

La pianificazione del SGQ dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA Chieti Pescara è assicurata dalla corretta attuazione delle prescrizioni contenute nel presente Manuale e nelle procedure richiamate; all'interno di tali documenti sono definiti i requisiti ai quali tutto il personale si attiene per assicurare il soddisfacimento degli obiettivi di qualità pianificati.

Durante la pianificazione del SGQ la CCIAA considera il contesto organizzativo e le parti interessate rilevanti (§ 4) per determinare i **rischi e le opportunità** che è necessario affrontare al fine di:

- fornire assicurazione che il SGQ raggiunga i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire, o ridurre, effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento continuo.

La CCIAA pianifica:

1. le azioni per trattare i rischi e le opportunità;
2. le modalità per:
 - rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi;
 - valutarne l'efficacia.

Il Piano della Performance è il documento finale del processo di programmazione della CCIAA, approvata successivamente alla Relazione previsionale e programmatica e dei diversi documenti di pianificazione economico-finanziaria tra i quali il Preventivo economico annuale ed il Budget direzionale. Esso consente alla CCIAA Chieti Pescara di orientare la propria azione in stretta coerenza con la strategia fissata dal Consiglio camerale nel Programma Pluriennale di Mandato.

Con il Piano della Performance, adottato annualmente dalla Giunta camerale, vengono aggiornati gli obiettivi strategici individuati nel Programma Pluriennale, declinati attraverso azioni contenute in piani operativi di portata annuale, adeguatamente misurati attraverso indicatori e target di riferimento.

L'analisi e la classificazione dei rischi di corruzione è condotta dalla CCIAA Chieti Pescara attraverso la redazione annuale del "Piano Triennale di prevenzione della corruzione"; partendo dalla "mappatura dei processi camerali", la CCIAA ha proceduto *al compimento di una dettagliata analisi dei processi ed all'individuazione delle aree di rischio (Registro dei rischi)*".

La metodologia utilizzata per l'individuazione delle aree di rischio è descritta nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della Trasparenza. Sulla base della Mappa dei Processi sono state individuate le aree di rischio prioritarie nelle Camere di commercio.



Inoltre, al Piano è allegato uno specifico “Registro dei rischi” che per ogni processo/sottoprocesso gestito dalla CCIAA prevede: la valutazione del rischio, l’evento rischioso, le misure adottate per mitigare i rischi, i responsabili e i tempi per l’attuazione delle misure. Il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza è pubblicato sul sito dell’Amministrazione nella sezione “Amministrazione trasparente”.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

La definizione degli obiettivi specifici per la qualità è effettuata dalla DIR, in occasione del riesame periodico, è finalizzata ad assicurare il soddisfacimento dei requisiti del servizio, che hanno una ricaduta sul cliente/utente.

Gli obiettivi per la qualità devono essere misurabili, monitorati e in linea con la politica per la qualità. Il Riesame di Direzione rappresenta il momento formale per la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi e della loro efficacia; sulla base delle risultanze devono essere definiti obiettivi futuri e adeguate azioni di miglioramento. I risultati emersi devono essere comunicati alle funzioni interessate, anche al fine di garantirne il coinvolgimento nel processo di attuazione di azioni di miglioramento.

La CCIAA conserva informazioni documentate in merito agli obiettivi per la Qualità nel Verbale di Riesame.

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Il SGQ può evolversi nel tempo, in funzione delle mutate esigenze e/o delle segnalazioni provenienti dall’esterno; in tal caso, la DIR assicura, anche attraverso adeguate azioni formative volte a coinvolgere il personale, che le modifiche siano condotte in modo pianificato e sistematico.

Attraverso le registrazioni e i documenti di sistema la Camera fornisce evidenza dell’attuazione di quanto pianificato; in particolare si fa riferimento a quanto scaturisce dal Sistema informativo.

Nel caso di processi del SGQ relativi ad un eventuale specifico servizio per cui si richiede maggiore dettaglio rispetto a quanto previsto nei documenti del SGQ o modalità attuative particolari che possono comportare scostamenti rispetto alla prassi consolidate, la DIR si impegna a:

- documentare la pianificazione delle attività attraverso ulteriori documenti di dettaglio;
- considerare:
 - lo scopo delle modifiche e tutti i relativi effetti potenziali;
 - la necessità di conservare l’integrità del Sistema;
 - la disponibilità di risorse;
 - la distribuzione o redistribuzione delle responsabilità ed autorità.



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
CHIETI PESCARA

MANUALE
DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Qualora emerga la necessità di effettuare modifiche al SGQ, le modifiche sono condotte in modo pianificato con le modalità definite nel § 4.4.



7 STRUMENTI DI SUPPORTO DEL SGQ

7.1 RISORSE

7.1.1 GENERALITÀ

L'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA Chieti Pescara dimensiona le proprie risorse (umane e infrastrutturali), interne ed esterne, in maniera quanto più possibile coerente con gli obiettivi definiti dalla DIR al fine di garantire l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del SGQ.

Nell'identificazione delle risorse necessarie la DIR, nell'ambito del Riesame di Direzione, considera:

- l'esistenza di opportune risorse interne;
- la necessità di coinvolgere anche risorse esterne (fornitori e outsourcing);

per ottemperare ai requisiti e alle aspettative del cliente/utente e migliorare i processi interni.

7.1.2 PERSONE

Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti del cliente/utente, e delle norme, leggi e regolamenti cogenti, la CCIAA ha individuato le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del Sistema di gestione della Qualità.

Infatti, la DIR pone particolare importanza alla gestione delle risorse umane in quanto operante in un settore di attività in cui è richiesta elevata competenza; è quindi indispensabile il continuo aggiornamento tecnico e la sensibilizzazione sull'importanza del SGQ di tutto il personale coinvolto.

Il fabbisogno di personale della CCIAA è determinata dalla Giunta camerale con scadenza triennale e previa programmazione del fabbisogno individuato sulla base delle esigenze per il migliore funzionamento dei servizi.

Al personale della CCIAA si applicano le norme di legge vigenti, nonché le disposizioni del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro del comparto "Funzioni Locali", al quale si rimanda per le disposizioni relative alle modalità di selezione ed inserimento di nuovo personale.

L'intera Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA Chieti Pescara, sia con riferimento al personale che alle attrezzature di supporto, contribuisce all'attuazione ed al miglioramento delle prestazioni del SGQ al fine di ottemperare ai requisiti del Cliente/Utente ed accrescerne la relativa soddisfazione.



7.1.3 INFRASTRUTTURA

La DIR ha determinato e messo a disposizione le infrastrutture necessarie per il funzionamento dei processi e per la conformità dei servizi erogati; per la CCIAA Chieti Pescara le infrastrutture comprendono:

- edifici (stanze, ecc.);
- attrezzature hardware;
- sistemi software;
- impianti;
- tecnologia per l'informazione e per la comunicazione;
- attrezzature di lavoro per il personale operativo.

Tali infrastrutture vengono conservate in stato di continua capacità produttiva e di servizio ed efficienza.

Il personale utilizza attrezzature di lavoro ed usufruisce di un assetto logistico in grado di rispondere a criteri di efficienza e sicurezza previsti dalla normativa cogente.

Le strutture fisiche atte a garantire continuità e funzionalità del servizio erogato sono mantenute in stato di idoneità attraverso interventi di manutenzione, pianificati e straordinari, necessari ad adeguare le strutture alle esigenze ed agli obiettivi prefissati.

La rete informatica della CCIAA è collegata in WAN (Wide Area Network) con Infocamere. Questa è la società che assicura la realizzazione, la gestione e lo sviluppo delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento del sistema camerale italiano. Il suo scopo principale è quello di garantire il collegamento tra le Camere di Commercio attraverso una rete telematica per consentire ad aziende, amministrazioni e cittadini di accedere in tempo reale ad atti, documenti e informazioni sulle imprese iscritte nei registri, albi, ruoli, elenchi e repertori detenuti dalle Camere stesse.

Viene eseguita anche una regolare procedura in automatico di back-up dei dati volta a garantire la salvaguardia delle informazioni.

7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI

L'ambiente è inteso come una combinazione di fattori umani, fisici che influenzano la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e la prestazione del personale e la qualità del servizio erogato al cliente/utente. La DIR individua e gestisce le condizioni dell'ambiente necessarie per assicurare il funzionamento dei processi e la conformità dei servizi forniti.

In considerazione della rilevanza che può avere sulle prestazioni della CCIAA, gli organi di direzione della CCIAA pongono particolare cura nella gestione dell'ambiente di lavoro mediante:

- comunicazione orizzontale e verticale efficace;
- assegnazione di mansioni chiare e ben definite;
- coinvolgimento del personale in tutte le attività aziendali;



- rispetto della normativa e degli accordi che consentono gli avanzamenti di carriera;
- gestione e manutenzione delle infrastrutture e dei mezzi;
- definizione dei piani di sicurezza e antincendio;
- formazione e informazione dei dipendenti sulla sicurezza e sull'impiego dei dispositivi personali di protezione;
- impiego di tecnologie informatiche per facilitare le attività di produzione;
- individuazione e impiego di adeguate misure per incentivare il personale e coinvolgerlo nel miglioramento;
- coinvolgimento di tutto il personale affinché sia consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla DIR.

Sono fatte salve le disposizioni di legge che disciplinano la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro (Testo unico sulla sicurezza sui luoghi di lavoro. (D.Lgs. 09/04/2008 n.81).

7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Per quanto riguarda i servizi offerti dall'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA il metodo di misurazione e di monitoraggio del servizio è stato individuato nell'analisi di indici che forniscono la misura della rispondenza dell'attività di erogazione del servizio a quanto stabilito dalla normativa di riferimento (compreso il rispetto dei tempi previsti).

Inoltre, la CCIAA attiva procedure di misurazione della "customer satisfaction". Questa metodologia garantisce la rispondenza alle aspettative del cliente/utente in termini di:

- adeguatezza del servizio;
- qualità del servizio offerto.

Gli strumenti per la misurazione della customer satisfaction possono essere:

- questionari, messi a punto e adattati alle particolari esigenze di servizio;
- incontri con i clienti/utenti;
- sondaggi presso i clienti/utenti;
- valutazione dei reclami.

7.1.6 CONOSCENZA ORGANIZZATIVA

La CCIAA ha a disposizione la conoscenza necessaria per conseguire la conformità dei servizi erogati.

In previsioni di cambiamenti del contesto interno e esterno in cui opera la CCIAA, e delle aspettative dei propri clienti/utenti e delle parti interessate, la DIR - durante il Riesame di Direzione - considera la conoscenza acquisita dal personale attraverso l'esperienza all'interno del contesto lavorativo, e determina il modo di acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e necessaria.



Per rispondere a queste esigenze ed acquisire conoscenze supplementari agisce sulle **risorse interne** attraverso:

- l'analisi degli errori/delle criticità verificatesi;
- gli scambi di esperienze e il confronto tra coloro che operano all'interno della Camera, attraverso riunioni periodiche;

e sulle **risorse esterne** attraverso:

- il reperimento di fonti normative, standard, ecc.;
- la partecipazione ad attività formative, conferenze, ecc.;
- l'istituzione di una rete di condivisione di informazioni/dati con clienti e fornitori
- l'attivazione di consulenze;
- ecc.

7.2 COMPETENZE

La CCIAA, con proprio regolamento, individua le competenze attribuite al personale, nel rispetto della categoria e dei profili professionali contrattuali di appartenenza. La struttura organizzativa dell'ente si articola in Aree ed all'interno di queste in Servizi ed Uffici. Le decisioni relative all'organizzazione interna dei Servizi nonché le misure inerenti alla gestione dei rapporti di lavoro, sono assunte, con la capacità e i poteri del privato datore di lavoro, dal Segretario Generale e dai dirigenti secondo le competenze fissate dalla legge e dal regolamento, in relazione alla tipologia specifica degli interventi da porre in essere.

Al fine di svolgere in maniera efficace ed efficiente i processi di propria competenza e di rendere il personale consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come le stesse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità, presso la CCIAA sono organizzate sistematicamente delle attività di formazione e addestramento.

A conclusione delle attività formative svolte è prevista la verifica dell'efficacia delle stesse attraverso:

- intervista diretta agli interessati,
- eventuale redazione di un questionario (per corsi particolarmente rilevanti e di impatto sulla qualità dei servizi),
- approfondimenti nel corso degli audit interni.

Naturalmente è la verifica diretta sul campo, sempre a cura del RESP e/o del Dirigente di Area, che consente di stabilire se l'addestramento sia stato o meno efficace.

Nei casi più rilevanti, l'esito delle suddette valutazioni viene opportunamente registrato (ad esempio, tramite apposita relazione, o con considerazioni verbalizzate in sede di riesame da parte della direzione, ecc.)

Le funzioni (Dirigente, Responsabile di Servizio o di Ufficio) sono definite nell'ambito del Regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi, i titoli di studio richiesti e le competenze/conoscenze sono indicate nelle norme che disciplinano il pubblico impiego



con particolare riferimento alla dirigenza e nei CCNL del comparto di riferimento per il personale delle categorie.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

La CCIAA assicura che il personale dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" sia direttamente coinvolto nei processi interni e sia consapevole:

- della Politica per la Qualità;
- dei pertinenti obiettivi sulla qualità;
- del proprio contributo all'efficacia del SGQ;
- delle implicazioni derivanti dalle Non Conformità ai requisiti del SGQ.

Allo scopo di assicurare che tutto il personale della Camera sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità, la Camera adotta diversi metodi, che possono comprendere:

- comunicazioni dirette;
- riunioni per la condivisione di obiettivi/risultati, delle NC riscontrate, dei contenuti della Politica per la Qualità;
- audit interni;
- formazione specifica;
- questionari sulla consapevolezza;
- ecc.

7.4 COMUNICAZIONE

La DIR della CCIAA ritiene elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi dell'ente la corretta gestione del flusso informativo.

In tale ottica è fondamentale un adeguato flusso informativo sia per quanto attiene l'ente e i suoi processi interni, sia per l'ambiente esterno (il territorio, altri enti, il cliente/utente).

Ciascun RESP gestisce, nell'ambito della propria funzione, le informazioni che interessano direttamente la sua attività e quella dell'area di cui è responsabile. Inoltre, egli si adopera per consentire il trasferimento di informazioni di comune interesse alla DIR e alle altre aree/funzioni.

Le **fonti interne** di informazione sono considerate:

- comunicazioni di servizio (da parte della DIR);
- ordini di servizio;
- comunicazioni interne;
- riunioni;
- rete Intranet;
- rapporti di NC;



- reclami dei clienti/utenti.

Le **fonti di informazione esterne** sono considerate:

- Gazzette Ufficiali, Bollettini Ufficiali della Regione;
- rete Internet;
- seminari, convegni;
- corsi di formazione.

7.4.1 COMUNICAZIONI INTERNE

Al fine di coinvolgere e motivare il personale della CCIAA con particolare riferimento, per quanto attiene la presente certificazione, del personale dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi", favorire una partecipazione attiva al processo di gestione e miglioramento del SGQ, comunicare l'importanza di ottemperare ai requisiti prestabiliti e creare un clima favorevole alla diffusione del principio di soddisfazione del Cliente/Utente, presso la CCIAA è attivo un sistema di comunicazione interna gestita prevalentemente mediante:

- ordini di servizio del Segretario Generale o del Vice Segretario Generale, aventi finalità prescrittive;
- comunicazioni di servizio (aventi finalità informative in particolare rispetto alle attività in corso di svolgimento);
- comunicazioni interne (in particolare tra diversi uffici della CCIAA).

Inoltre, sono previsti altri eventuali strumenti quali:

- riunioni;
- incontri di formazione;
- divulgazione di documentazione di specifico interesse;
- diffusione di comunicazioni relative ai risultati dell'attività;
- impiego della rete intranet per la diffusione di informazioni/documenti/comunicazioni di carattere operativo;
- bacheca per comunicazioni di carattere generale.

7.4.1.1 Ordini e Comunicazioni di Servizio – Comunicazioni interne

Gli ordini e le comunicazioni di servizio costituiscono la modalità prioritaria di comunicazione della DIR verso il personale della CCIAA; essi sono predisposti dalla DIR e notificati agli interessati dal servizio attraverso l'utilizzo della posta elettronica.

Gli ordini e le comunicazioni in originale sono archiviati in ordine progressivo dalla competente struttura.

Le comunicazioni interne attengono in particolare allo scambio di richieste e/o informazioni tra diversi uffici della CCIAA (o anche all'interno dello stesso ufficio).

Per quest'ultima tipologia di comunicazioni non è necessaria la protocollazione. Chi effettua la comunicazione consegna la stessa in duplice copia all'addetto dell'ufficio protocollo che, durante il normale giro di consegna della posta, avrà cura di presentare la comunicazione all'attenzione del destinatario richiedendo la firma dello stesso sulla copia che provvederà successivamente a restituire al mittente.



Qualora se ne ravvisi l'utilità (per ragioni di praticità o tempestività) la trasmissione delle comunicazioni può avvenire direttamente a cura del mittente anche a mezzo mail.

7.4.1.2 Riunioni (o incontri) di Area o di singoli Servizi/Uffici

Le riunioni possono avere le seguenti finalità:

- informare il personale in relazione ad attività in corso di svolgimento o che si stanno per avviare;
- analisi delle procedure utilizzate per l'individuazione di possibili soluzioni alternative;
- analisi di eventuali proposte da parte del personale.

Le riunioni vengono convocate dal RESP o dal DG nel caso di riunioni di singoli Servizi/Uffici, dal DG nel caso di riunioni che coinvolgono tutto il personale.

La convocazione può avvenire per iscritto, attraverso utilizzo di posta elettronica o verbalmente. La scelta delle differenti tipologie è in funzione dell'importanza dell'oggetto della riunione.

Qualora nello svolgimento di una riunione o di un incontro vengano assunte delle decisioni o venga erogata formazione, le stesse vengono documentate a cura del RESP. I documenti vengono archiviati in ordine progressivo presso il servizio di competenza a cura del RESP competente o presso il DG per riunione di tutto il personale dell'Area.

7.4.2 COMUNICAZIONI ESTERNE

La DIR della CCIAA pone particolare cura nelle attività di comunicazione con il cliente/utente.

La DIR ritiene la corretta gestione delle attività di comunicazione ed informazione un elemento strategico al fine della valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese e di conseguenza del "miglioramento continuo".

La comunicazione con il cliente/utente è, di massima, curata mediante:

- Informazioni rilasciate allo sportello, per telefono, e-mail;
- il sito web della CCIAA: www.chpe.camcom.it;
- campagne informative tramite la piattaforma CRM;
- social-media;
- l'affissione di manifesti, la distribuzione di volantini, brochure ed altro materiale informativo, sul territorio di attività della CCIAA;
- la pubblicazione di avvisi sulla stampa (e in genere ogni tipologia di mass media) locale;
- eventuali incontri, seminari, ecc. con l'utenza in genere o particolari categorie di essa;
- comunicazioni dirette mediante e-mail, telefono, lettera;
- risposta ai reclami;
- eventuali sondaggi per misurare la soddisfazione del cliente.

Le richieste di informazioni sui servizi che pervengono di persona o per telefono sono rilasciate dagli addetti competenti per oggetto della richiesta.



Attraverso le affissioni e gli opuscoli informativi, sono fornite notizie sulle attività della dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA Chieti Pescara relativamente agli aspetti tecnici, economici, logistici e di accesso al servizio. Tali informazioni, prima di essere rilasciate, sono sempre vagliate dal Dirigente che ne assumono la diretta responsabilità. Informazioni sui servizi sono inoltre reperibili sul sito internet della Camera di Commercio Chieti Pescara, nelle specifiche sezioni.

I reclami presentati dagli utenti avverso i servizi erogati dalla CCIAA sono immediatamente trasmessi o comunicati alla competente struttura.

Tutta la corrispondenza indirizzata ai diversi servizi della CCIAA e quindi anche all'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" è protocollata informaticamente dall'apposito ufficio della CCIAA e trasmessa in formato elettronico ai RESP, salvo in alcuni casi espressamente previsti che contemplano anche la consegna del cartaceo.

L'iter di gestione del protocollo informatico è descritto nel relativo manuale di gestione adottato dall'Ente.

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

7.5.1 GENERALITÀ

Le informazioni documentate del SGQ della CCIAA comprendono:

- quelle richieste dalla UNI EN ISO 9001;
- quei documenti che la Camera ritiene necessari per assicurare l'efficace funzionamento e il controllo dei processi ossia:
 - la Politica per la Qualità;
 - gli Obiettivi per la Qualità;
 - il Manuale Qualità;
 - le Procedure riferite ai processi realizzativi (operative);
 - la modulistica.
- i documenti di origine esterna.

In particolare, per quanto riguarda la gestione della Politica per la Qualità e degli obiettivi si rimanda a quanto descritto al § 5.2 del presente Manuale ed ai rispettivi paragrafi.

Le prescrizioni del presente MQ - suddiviso in dieci punti principali corrispondenti ai punti della norma UNI EN ISO 9001:2015 - si applicano a tutto il personale della Camera rientrante nel campo di applicazione dal SGQ, secondo quanto definito nel § "Scopo e Campo di applicazione".

Le Procedure sono state suddivise in due tipologie: Procedure di Sistema e Procedure Operative per meglio caratterizzarle nell'ambito del SGQ.

Pertanto sono definite:



Procedure di Sistema quelle procedure che descrivono e regolamentano la gestione del sistema di qualità camerale.

Procedure Operative quelle procedure che descrivono e regolamentano i processi operativi della CCIAA.

La DIR della CCIAA ha previsto e mantiene aggiornate le seguenti procedure:

- Pro 01 “Gestione dei documenti e dei dati, RegISTRAZIONI della Qualità”
- Pro 02 “Riesame della Direzione, Misurazione e Miglioramento”
- Pro 03 “Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive”
- Pro 04 “Audit Interni”

Per i procedimenti si fa riferimento al Manuale Operativo adottato sempre dalla DIR.

Le informazioni documentate vengono gestite dalla CCIAA sia in termini di:

- **Mantenimento:** ossia tutti quei documenti (es. Manuale, Procedure, Manuale Operativo, documenti previsti dalla normativa cogente, altri documenti in genere) per i quali è prevista una gestione controllata e servono per la gestione del SGQ;
- **Conservazione:** ossia tutti quei documenti di registrazione (modulistica) che costituiscono l'evidenza della applicazione delle prescrizioni previste dal SGQ e richieste dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001, dalla leggi cogenti di riferimento per lo svolgimento delle attività riportate nel § 2 e nelle procedure operative.

Le registrazioni sono costituite dall'insieme dei documenti che permettono di dare evidenza oggettiva dei risultati delle attività effettuate, al fine di assicurare la conformità dei processi alle procedure del Sistema Qualità.

7.5.2 CREAZIONE E AGGIORNAMENTO

Tutta la documentazione utilizzata all'interno dell'Area “Registro Imprese, Albi ed Elenchi” della CCIAA Chieti Pescara è sottoposta a specifiche prescrizioni di controllo relativamente alle modalità di redazione, verifica, approvazione, emissione, modifica e conservazione. Sulla base delle modalità descritte nella **Pro 01 “Gestione dei documenti e dei dati, RegISTRAZIONI della Qualità”**, l'Area “Registro Imprese, Albi ed Elenchi” della CCIAA Chieti Pescara definisce i criteri e assicura la gestione controllata dei documenti.

La **documentazione interna** comprende:

- la PdQ e gli obiettivi della qualità;
- il MQ;
- le Procedure;
- la Modulistica;
- il MO.

Le tipologie di documenti di origine **esterna** necessari ad assicurare una corretta ed efficace attuazione del SGQ sono:



- documentazione tecnica attinente i servizi e i processi gestiti dalla CCIAA;
- le norme UNI;
- leggi e decreti attinenti la regolamentazione delle attività delle Camere di Commercio.

Documenti del cliente/utente:

- istanze;
- atti;
- attestazioni;
- certificati;
- altro.

Registrazioni della Qualità.

Tutti i documenti del SGQ sono univocamente identificati, codificati e gestiti secondo prestabilite responsabilità.

Il MQ, le Procedure, la Modulistica ed il Manuale Operativo sono identificati da un titolo, da un codice, da un numero di edizione (a partire da quella successiva all'originaria), da una data di emissione e da un livello di revisione.

7.5.3 CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Tra i documenti di origine interna ci sono le registrazioni, ossia quei documenti (tipicamente moduli) cui la compilazione dei quali fornisce l'evidenza oggettiva delle attività svolte nell'ambito del SGQ.

I documenti di registrazione costituiscono un'importante fonte d'informazione per la valutazione dell'andamento del SGQ ed allo scopo di poter verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche. I documenti identificati come registrazioni sono trattati come specificato nella relativa procedura documentata **Pro 01 "Gestione dei documenti e dei dati, Registrazioni della Qualità"**.

Tali registrazioni comprendono a titolo esemplificativo:

- Verbali dei riesami (del SGQ, dei requisiti dei servizi, della progettazione e delle eventuali modifiche della stessa);
- Dati sulla formazione/addestramento del personale interno;
- Risultati degli Audit (della progettazione, delle aule, audit interni e di tutti i processi del SGQ);
- Risultati della validazione (della progettazione, dei processi);
- Rilevazioni di non conformità;
- Valutazioni sui fornitori (anche come risultato di eventuali audit);
- Risultati delle azioni correttive e preventive;



- Dati;
- Reclami.

Le registrazioni della qualità sono archiviate, in relazione all'origine del documento, ad opera del RGQ. La **Pro 01 "Gestione dei documenti e dei dati, Registrazioni della Qualità"** stabilisce le modalità e le prescrizioni relative all'archiviazione delle registrazioni in modo tale da assicurare la conservazione dei documenti nonché il mantenimento delle caratteristiche di leggibilità e di facile identificabilità e rintracciabilità.

I tempi di conservazione e di eliminazione della documentazione del SGQ e delle relative registrazioni sono quelli definiti nella **Pro 01 "Gestione dei documenti e dei dati, Registrazioni della Qualità"**.

8 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

La DIR della CCIAA Chieti Pescara pianifica i processi operativi e realizza azioni per:

- determinare i requisiti del servizio;
- definire i criteri per i processi e per l'accettazione dei servizi;
- determinare le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti del servizio;
- tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti;
- conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come pianificato, e per dimostrare la conformità del servizio ai requisiti.

Il contesto operativo in cui sono erogati i servizi coperti dal campo di applicazione del SGQ della CCIAA è tale da non dover richiedere specifici procedimenti di pianificazione. Risulta in questo senso sufficiente la documentazione redatta ed applicata nell'ambito del SGQ (Manuale, procedure e documenti connessi).

8.2 REQUISITI PER I SERVIZI

8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE/UTENTE

La DIR pone particolare cura nelle attività di comunicazione con il cliente/utente, comprese le informazioni dirette ad esso destinate.

La DIR ritiene la corretta gestione delle attività di comunicazione ed informazione un elemento strategico al fine della valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese e di conseguenza del miglioramento continuo.

La comunicazione con il cliente/utente è, di massima, curata mediante:

- informazioni rilasciate direttamente allo sportello, per telefono o tramite e-mail;
- regolamenti camerali;



- il sito web istituzionale <http://www.chpe.camcom.it>;
- l'affissione di manifesti e distribuzione di materiale informativo specifico;
- la pubblicazione di avvisi sulla stampa (e in genere ogni tipologia di mass media) locale;
- comunicazioni (mediante lettera, PEC, fax, e-mail, newsletter, telefono, ecc.) dirette, oppure indirette tramite Associazioni di categoria o Ordini Professionali;
- risposta ai reclami;
- eventuali incontri, seminari, ecc. con l'utenza in genere, o particolari categorie di essa;
- eventuali sondaggi per misurare la soddisfazione del cliente/utente.

Le richieste di informazioni sui servizi che pervengono di persona, per telefono o per posta elettronica sono evase dagli addetti competenti per oggetto della richiesta.

La DIR monitora unitamente ai Responsabili di Servizio il costante aggiornamento del sito.

I reclami presentati dai clienti/utenti in merito ai servizi erogati dagli uffici coperti dal SGQ sono immediatamente trasmessi ai Responsabili competenti per l'esame e l'eliminazione di eventuali criticità. L'iter di gestione dei reclami è delineato nel § 8.6 del presente Manuale.

Tutta la corrispondenza indirizzata alla CCIAA è protocollata dall'apposito Ufficio Protocollo ed inoltrata in via telematica ai Responsabili dei Servizi/Unità Operativa.

8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

I requisiti relativi ai servizi erogati dalla CCIAA Chieti Pescara sono determinati dalle disposizioni normative cogenti richiamate nel punto 2 del presente Manuale Qualità.

Modalità e tempi per l'erogazione dei servizi sono quelli stabiliti dalla normativa ed integrati, per quanto concerne le modalità, nelle parti non specificamente disciplinate in essa, dalle procedure e, più in generale, dalla documentazione prevista nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità. Le procedure indicano altresì la gestione dei più importanti servizi interni di supporto, quelli ritenuti strategici per il buon andamento delle attività ed il conseguimento degli obiettivi fissati.

8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

All'atto del ricevimento delle domande e delle istanze, l'addetto effettua un riesame relativo alla completezza e correttezza dell'istanza al fine di potersi assicurare che i requisiti siano adeguatamente definiti e documentati e che eventuali divergenze con quanto specificatamente richiesto per dare avvio al processo di erogazione del servizio richiesto sia debitamente risolto.

Qualora la richiesta del cliente/utente sia priva di uno degli elementi essenziali a norma di legge o di prassi amministrativa, ovvero presenti palesi irregolarità, l'addetto comunica le carenze all'interessato e lo invita a regolarizzare l'istanza assegnando un termine entro il quale provvedere.



Registrazione di tale attività è costituita dalle ricevute di presentazione, una per ogni tipologia di servizio prestato, riportante gli estremi dell'operazione e di colui che ha provveduto al riesame, nonché dalle copie delle comunicazioni inviate all'utenza con l'invito a provvedere al fine di regolarizzare la domanda.

8.3 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

8.3.1 GENERALITÀ

La responsabilità dei processi di approvvigionamento è affidata al Provveditore.

Gli acquisti di beni e di servizi vengono eseguiti in ottemperanza alle indicazioni contenute nel DPR 254/2005 – “Regolamento concernente la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio”, nel D.Lgs. 163/2006 “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”, nel DPR 207/2010 “Regolamento di esecuzione ed attuazione del Codice dei contratti pubblici”.

Controllo dei processi affidati a fornitori esterni

La DIR della CCIAA può decidere di affidare un processo o una sua parte ad un fornitore esterno.

Qualora si renda necessario affidare specifiche attività in outsourcing, il Dirigente, effettuate le necessarie valutazioni ed effettua un'indagine preliminare per valutare i soggetti a cui affidare tali attività verificando anche che, per i processi dati in outsourcing, vi siano idonei presupposti per garantire la gestione in conformità ai requisiti della norma così come è richiesto per i processi seguiti internamente.

Il soggetto a cui è affidata l'attività deve conoscere adeguatamente i processi oggetto di outsourcing. L'esito dell'indagine condotta è opportunamente registrato. I Responsabili di Servizio e/o degli Uffici interessati forniscono al Dirigente gli elementi di valutazione necessari e l'esito di eventuali indagini per la scelta finale del soggetto a cui affidare l'attività in outsourcing.

Prima degli affidamenti in outsourcing vengono definiti i seguenti aspetti:

- Obiettivi del processo;
- Modalità esecutive;
- Modalità di controllo del processo esercitate dalla CCIAA;
- Gestione degli scostamenti rispetto i criteri definiti.

Tali elementi sono definiti in specifici documenti approvati dal competente Servizio della CCIAA e accettati dal soggetto a cui viene affidata l'attività in outsourcing.

Il mantenimento degli standard qualitativi e il soddisfacimento dei requisiti dei processi affidati all'esterno vengono effettuati tramite una delle seguenti attività o combinazioni di esse:



- Verifiche documentali;
- Verifiche sulle attività svolte.

Nel caso in cui i processi non siano svolti secondo i criteri concordati, la DIR (o un'altra funzione da questi incaricata) provvede ad avviare tutte le azioni necessarie per ripristinare la conformità dei processi ai requisiti stabiliti. Tali azioni possono andare da una segnalazione scritta fino alla revoca dell'incarico.

8.3.2 TIPO ED ESTENSIONE DEL CONTROLLO

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, la CCIAA considera:

- a) l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi approvvigionati all'esterno sulla capacità dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA Chieti Pescara di soddisfare le specifiche del cliente/utente e delle norme cogenti di riferimento;
- b) l'efficacia dei controlli effettuati dai fornitori stessi.

Il RESP stabilisce ed applica le prove, i controlli e le altre attività che risultano necessarie per assicurare che i processi ed i servizi approvvigionati all'esterno non abbiano effetti negativi sulla capacità della CCIAA di erogare con regolarità al cliente/utente servizi conformi.

I processi e le funzioni che la CCIAA ha affidato all'esterno (§ 8.3.1) rimangono nell'ambito di applicazione del SGQ.

8.3.3 INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI

Il Dirigente della competente Area, su proposta del Dirigente dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" interessato all'acquisto del bene/servizio, dopo aver selezionato il fornitore adotta la determinazione a contrarre/affidamento, individuando gli elementi specifici del contratto in relazione a:

- i prodotti/servizi ed i processi da fornire;
- l'attestazione della conformità alla consegna del prodotto/servizio, processi e attrezzature;
- modalità di svolgimento del servizio (competenze, qualifiche del personale, ecc.);
- le interazioni con la CCIAA;
- i controlli e i monitoraggi che la CCIAA intende applicare sulle forniture;
- le eventuali attività di verifica che la CCIAA intende realizzare presso le sedi del fornitore esterno.



8.4 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.4.1 CONTROLLO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La CCIAA tiene sotto controllo i processi realizzativi e loro interazioni nonché le attività realizzate nell'ambito degli stessi e destinate alla produzione ed erogazione dei servizi.

Sono chiaramente definite le modalità e responsabilità relative:

- alla programmazione delle attività;
- all'erogazione dei servizi;
- ai controlli.

Le modalità di gestione dei processi realizzativi sono definite nel Manuale Operativo.

8.4.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Le responsabilità dell'attuazione e del controllo degli aspetti legati alla identificazione e rintracciabilità del servizio erogato è affidata al Capi Servizio di competenza.

Identificazione

Per identificazione si intende la individuazione univoca del servizio e dei documenti ad esso associati, quali ad esempio pratiche, moduli e/o richieste associati all'erogazione di un servizio, dei responsabili che processano i documenti e dello stato dei controlli e verifiche effettuate.

Tale identificazione è attuata attraverso uno o più dei seguenti elementi identificativi:

- numero d'iscrizione al REA;
- numero di protocollo;
- nominativo/ragione sociale del cliente;
- C.F. e Partita IVA;
- numero d'iscrizione al Registro Imprese.

Uno o più di tali elementi è presente su ciascun documento processato.

L'identificazione dello stato di avanzamento delle pratiche in relazione alle attività di controllo e verifica espletate è inoltre resa possibile dall'apposizione di firme, timbri, visti, nonché dall'identificazione univoca, attuata anche attraverso un sistema di password, degli operatori che processano i documenti.

Rintracciabilità

Per rintracciabilità si intende la capacità di ricostruire la storia di un servizio erogato, quindi di una determinata pratica mediante identificazioni documentate.

A tale scopo si precisa che presso l'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA è possibile individuare responsabili e fasi relative a produzione ed erogazione dei servizi, attraverso i seguenti procedimenti:



- la raccolta dei documenti, opportunamente identificati, all'interno delle relative pratiche e la loro catalogazione e conservazione negli archivi, anche informatici, degli uffici.
- la rintracciabilità informatica delle pratiche evase mediante uno degli elementi identificativi delle stesse, attuata attraverso una visura camerale. Questa permette di ricostruire la storia di una determinata pratica e degli eventi ad essa associati, nonché dei responsabili delle fasi di lavorazione e controllo.

Le procedure operative, che descrivono le attività legate all'erogazione dei diversi servizi, evidenziano gli elementi che consentono l'identificazione e rintracciabilità.

8.4.3 PROPRIETÀ CHE APPARTENGONO AI CLIENTE O AI FORNITORI ESTERNI

Le proprietà solitamente fornite dai clienti/utenti e dai fornitori esterni sono:

- informazioni;
- documenti cartacei ed informatici;
- hardware;
- software.

Tali proprietà del cliente/utente, identificate mediante uno o più degli elementi identificativi precedentemente richiamati, sono consegnate allo sportello o tramite i sistemi informatici dedicati e vengono utilizzate e verificate durante il processo di lavorazione delle pratiche.

Gli addetti dei diversi Servizi ed Uffici dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA Chieti Pescara adottano tutte le misure necessarie a protezione e salvaguardia delle proprietà del Cliente e/o del fornitore, quali la conservazione in locali atti a prevenirne l'uso involontario e/o il danneggiamento, misure antincendio, altro.

Nel caso in cui la documentazione cartacea o informatica sia persa o danneggiata, il Dirigente ne dà comunicazione al Cliente e/o al fornitore.

L'utente danneggiato da non conformità sul servizio erogato, ha la possibilità di agire nei confronti della CCIAA secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia.

8.4.4 PRESERVAZIONE

La CCIAA assicura la conservazione degli Output dei processi durante l'erogazione dei servizi, nella misura in cui ciò è necessario per mantenere la conformità ai requisiti.

Movimentazione

Quando i documenti presentati dai clienti/utenti sono presi in carico per la loro lavorazione, ciascun RESP assicura che questi vengano movimentati in condizioni di sicurezza, per evitare che vengano danneggiati o smarriti.

Imballaggio

La responsabilità dell'imballaggio dei documenti inviati ad organismi esterni agli uffici della CCIAA spetta ai RESP, i quali assicurano che la documentazione da inviare non subisca danni o deterioramenti durante le operazioni di trasporto e che vengano rispettate le eventuali prescrizioni dettate dai destinatari.



Archiviazione e protezione

L'archiviazione dei documenti si riferisce sia alla temporanea conservazione dei documenti in corso di lavorazione e sia alla conservazione definitiva.

I documenti che non hanno concluso il loro iter procedimentale sono temporaneamente depositati presso le singole postazioni, opportunamente identificati, in attesa di essere sottoposti alla successiva fase del processo.

I documenti che al termine della loro fase attiva, non rivestono più interesse procedimentale, sono archiviati presso l'archivio storico secondo le modalità stabilite dalle specifiche procedure operative.

Le pratiche vengono conservate, sia temporaneamente che definitivamente, in locali e in arredi idonei alla conservazione in buono stato e provvisti di adeguati dispositivi di sicurezza contro i danneggiamenti.

Archiviazione ottica

Presso la CCIAA sono attive procedure per l'archiviazione ottica delle pratiche presentate. Il materiale cartaceo da archiviare otticamente è definito dalla Direttiva AIPA (autorità per l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione) e costituisce lo "*standard nazionale di Archiviazione ottica*". Tali documenti, una volta archiviati, fanno parte dell'archivio ottico nazionale, consultabile da qualsiasi CCIAA.

8.4.5 ATTIVITÀ POST-CONSEGNA

I servizi erogati ai clienti/utenti non prevedono attività post-consegna in quanto, per la natura dei servizi stessi, non sono previsti obblighi di garanzia, obblighi di manutenzione associati ai servizi erogati. Da ciò consegue che le prescrizioni della norma di riferimento inerenti questo punto non sono applicabili.

8.4.6 CONTROLLO DELLE MODIFICHE

Le modifiche non pianificate del servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurarne la conformità ai requisiti specificati.

In occasione dell'assestamento di bilancio, infatti, è possibile prevedere un aggiornamento del Piano Performance, per le proposte di modifica e la motivazione dell'aggiornamento (ad es. nuova azione o modifica di una esistente) a causa di eventi o circostanze che impattano sulle modalità e i tempi di erogazione dei servizi.

Sono conservate le registrazioni relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

8.5 RILASCIO DEI SERVIZI

Gli uffici, oltre a coordinare le attività, verificano il corretto svolgimento delle stesse, nonché il rispetto dei tempi di erogazione previsti.

Le modalità di controllo delle attività erogati sono quindi definite nell'ambito delle procedure realizzative che vengono predisposte per lo svolgimento dei singoli servizi/attività. Nelle procedure sono definite tutte le fasi di realizzazione di una specifica attività,



laddove possibile, contestualmente ai relativi tempi di attuazione e alle necessarie fasi di controllo.

8.6 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI E DEI RECLAMI

Tutto il personale dell'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA Chieti Pescara ha la responsabilità di rilevare le non conformità in qualunque fase del processo affinché vengano intraprese tempestivamente le opportune azioni.

Viene considerata Non Conformità:

- uno scostamento riscontrato nelle caratteristiche del materiale, processo e/o servizio, rispetto ai requisiti e prescrizioni specificati (non conformità di materiale, processo/servizio);
- una carenza nelle procedure gestionali o nella loro applicazione, oppure relativamente alla documentazione, tali da rendere inaccettabile o indeterminata la qualità del servizio o di una sua parte.

Queste attività e la loro efficacia sono elementi in ingresso per il Riesame di Direzione.

L'attività è regolata dalla procedura **Pro 4 "Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive"**.

I reclami presentati dagli utenti avverso i servizi erogati dalla CCIAA sono immediatamente trasmessi o comunicati ai RESP competenti per il relativo trattamento.



9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONI

9.1.1 GENERALITÀ

L'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA Chieti Pescara mette in atto processi di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione con lo scopo di:

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

A questo scopo la DIR annualmente stabilisce degli obiettivi a cui possono essere associati opportuni indicatori di "performance" da tenere sotto controllo: contestualmente si determinano dei valori da raggiungere in corrispondenza dei diversi obiettivi e/o indicatori. Tra gli indicatori selezionati, in relazione ai diversi processi, alcuni possono rappresentare dei parametri di processo da tenere costantemente a riferimento per il miglioramento dell'efficacia di tutto il SGQ.

Il RESP, coadiuvato dal personale di riferimento, ha il compito della raccolta dei dati per le attività di propria pertinenza.

Sulla base dei dati forniti dai singoli RESP, il RGQ provvede quindi alla loro elaborazione, che deve avvenire almeno in corrispondenza del riesame da parte della Direzione, in modo da costituire un input per quest'ultimo sulla cui base intraprendere eventuali azioni correttive o di miglioramento. I risultati ottenuti vengono resi noti a tutto il personale interessato.

9.1.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Oltre al controllo delle non conformità rilevate in tutte le fasi di erogazione dei servizi e alla gestione dei reclami provenienti dai clienti/utenti, l'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" della CCIAA Chieti Pescara misura e analizza costantemente la soddisfazione del cliente/utente.

Elemento portante per il sistema di rilevazione e misurazione della soddisfazione del cliente sono i dati derivanti dal monitoraggio degli indicatori del Piano delle Performance ritenuti utili all'individuazione di eventuali carenze nel sistema di erogazione dei servizi.

Un ruolo importante assume anche il controllo delle non conformità rilevate in tutte le fasi di erogazione dei servizi e la gestione dei reclami provenienti dagli utenti relativamente alle attività e ai servizi forniti dalla CCIAA al fine di migliorare il servizio offerto ed erogato.

Altre fonti di informazione sulla soddisfazione del cliente, per le attività svolte dalla CCIAA, possono essere:

- incontri con gli utenti;
- questionari di customer satisfaction;



- sondaggi presso gli utenti;
- numero di utenti per i servizi non istituzionali.

I reclami, le comunicazioni dirette e la loro registrazione, forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di erogazione del servizio.

L'analisi delle risposte al questionario di customer satisfaction indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione in fase di erogazione del servizio ed a conclusione dell'erogazione dello stesso.

La verifica verso gli utenti può essere effettuata anche mediante interviste dirette o gestite da aziende specializzate nel sondaggio di opinione.

Altra attività di soddisfazione sarà quella dedicata agli utenti interni della camera. La verifica verso gli utenti interni può essere effettuata mediante interviste dirette o indagini di benessere organizzativo.

L'attività di verifica della soddisfazione del cliente è regolata dalla procedura **Pro 03 "Riesame della Direzione, Misurazione e miglioramento continuo"**.

9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONI

Il RGQ raccoglie e analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e per ottenere informazioni relative alla soddisfazione del cliente/utente; alla conformità ai requisiti, alle caratteristiche dei processi operativi e dei servizi e all'andamento delle attività.

Mediante l'analisi dei dati la DIR individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere il SGQ conforme alla norma di riferimento e alle aspettative dell'utenza/clienti.

L'analisi dei dati viene effettuata mediante:

- dati numerici, rapportati agli obiettivi;
- confronti dei valori rispetto ai periodi precedenti;
- eventuale rappresentazione grafica dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi.

I risultati dell'analisi sono utilizzati dalla DIR per valutare:

- la conformità del servizio ai requisiti;
- la soddisfazione del cliente/utente;
- l'efficacia del SGQ;
- l'efficacia della pianificazione e delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità;
- le prestazioni dei fornitori.



Mediante la valutazione dei dati – effettuata di norma durante il Riesame di Direzione - la DIR individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere il SGQ conforme alla norma di riferimento e alle aspettative dell'utenza.

9.2 AUDIT INTERNO

Audit interni vengono effettuati per valutare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione e la conformità del sistema di gestione ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 ed ai requisiti stabiliti dall'organizzazione stessa.

Il RGQ è responsabile della pianificazione e dello svolgimento degli audit interni del SGQ affinché ogni suo processo sia sottoposto ad audit almeno una volta all'anno.

Gli audit interni vengono condotti dal RGQ e da auditor interni o da collaboratori esterni incaricati dalla DIR.

I processi o le attività, che dimostrano ripetute discrepanze con il SGQ e che hanno maggior impatto sulla qualità percepita dal cliente, devono essere sottoposti ad audit più frequentemente.

I risultati degli audit interni sono registrati ed il rapporto deve contenere la valutazione dei risultati dell'audit, evidenziando le non conformità rilevate che dovranno essere poi trattate secondo quanto definito dalla procedura **Pro 4 "Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive"**.

L'attività degli audit interni è regolata dalla procedura **Pro 5 "Audit interni"**.

9.3 RIESAME DI DIREZIONE

9.3.1 GENERALITÀ

La DIR assicura che il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) sia costantemente riesaminato per valutarne la congruenza con i requisiti della norma di riferimento e con gli obiettivi camerali. A tale scopo, con cadenza almeno annuale, ne viene effettuato il riesame al fine di verificare il processo di gestione della qualità ed il livello di conseguimento degli obiettivi per la qualità.

In questo contesto la DIR definisce e pianifica le opportune azioni per la risoluzione delle non conformità riscontrate, individua le azioni migliorative in accordo con i nuovi obiettivi in termini di qualità, delega al RGQ la gestione ed il controllo del processo attuativo conseguente.

Il riesame è verbalizzato ed i verbali costituiscono documenti di registrazione della qualità.

I partecipanti devono essere informati dell'effettuazione del riesame con comunicazione della DIR con congruo anticipo.

La DIR può comunque decidere di convocare riunioni straordinarie di riesame, al di là di quelle pianificate, per far fronte a situazioni particolari come l'individuazione di criticità, l'eventuale revisione della struttura operativa e organizzativa, ecc.



9.3.2 INPUT AL RIESAME DI DIREZIONE

Il RGQ assicura la convocazione delle sessioni di riesame e la redazione del relativo ordine del giorno, la stesura del Verbale di riesame che riporta le decisioni prese e la conservazione della documentazione di riferimento.

Il riesame viene condotto sulla base di quanto rilevato in fase di applicazione del SGQ; in particolare vengono analizzati:

- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami;
- i cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il SGQ;
- le informazioni in merito alle prestazioni del SGQ, inclusi gli andamenti relativi:
 - alla soddisfazione del cliente ed alle informazioni di ritorno delle parti interessate;
 - alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
 - alle prestazioni di processo ed alla conformità dei servizi;
 - ai risultati del monitoraggio e misurazioni;
 - alle non conformità e alle azioni correttive;
 - ai risultati degli audit;
 - alle prestazioni dei fornitori esterni;
- l'adeguatezza delle risorse;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- le opportunità di miglioramento.

9.3.3 OUTPUT DEL RIESAME DI DIREZIONE

I risultati del riesame sono registrati dal RGQ sul Verbale di riesame; su di esso devono essere riportati i seguenti dati:

- partecipanti al riesame;
- obiettivi del riesame;
- elenco della documentazione presa in considerazione (Rapporti di audit interno, dati statistici, Rapporti di non conformità, ecc.);
- rapporto sullo stato della qualità (input al Riesame);
- relazione di riesame con l'indicazione:
 - delle opportunità di miglioramento;
 - dell'eventuale esigenza di modifica del SGQ;
 - del dimensionamento della struttura e dell'eventuale fabbisogno di nuove risorse;
- la definizione degli obiettivi per la qualità, per l'anno di riferimento.



Il Verbale di riesame è trasmesso a tutti i convocati alla seduta a cura del RGQ o di un suo delegato.

Il RGQ assicura la conservazione della documentazione di riferimento.

La procedura di riferimento è **Pro 03 “Riesame della direzione”**.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

L'Area “Registro Imprese, Albi ed Elenchi” della CCIAA Chieti Pescara identifica le opportunità di miglioramento; implementa le necessarie azioni per incontrare i requisiti del cliente/utente ed incrementarne la soddisfazione; ciò include, quando appropriato:

- miglioramento dei servizi;
- correzione, prevenzione, riduzione degli effetti indesiderati;
- miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del SGQ dell'Ente camerale.

La sede organizzativa per la definizione del ciclo di miglioramento è il Riesame della Direzione – cfr. § 9.3.

10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

Durante lo svolgimento della propria attività l'Area “Registro Imprese, Albi ed Elenchi” della CCIAA Chieti Pescara si trova a dover gestire situazioni di non conformità, incluse quelle che originano da Reclami, che vengono individuate, registrate, trattate e risolte secondo le modalità descritte nel § 8.7 del presente Manuale.

L'Area “Registro Imprese, Albi ed Elenchi” della CCIAA Chieti Pescara adotta idonee azioni di monitoraggio di tali non conformità allo scopo di eliminarne le cause valutando la necessità o meno di aprire un'azione correttiva, attività che si intraprende a fronte di una non conformità effettiva, che si è già verificata. Tali azioni sono sempre di livello commisurato all'importanza (costo, gravità e frequenza) ai problemi riscontrati e commisurate ai rischi relativi.

L'Area “Registro Imprese, Albi ed Elenchi” della CCIAA Chieti Pescara ha definito le modalità per l'attuazione di azioni correttive per PNC e NC relative a prodotto, servizio e sistema, prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate per il superamento dei PNC e delle NC rilevate.

Le attività relative ai processi di trattamento dei PNC e delle NC vengono registrate su appositi moduli che definiscono anche le responsabilità relative alle varie fasi di gestione dei processi stessi.

Le responsabilità di gestione delle azioni correttive, le modalità di esecuzione e la verifica della loro efficacia sono più dettagliatamente descritte nella procedura **Pro 4 “Gestione delle non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive”**.



La CCIAA ha definito le modalità per l'esecuzione di azioni preventive per rimuovere potenziali cause che potrebbero dare origine a NC, prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate per eliminare le cause di NC potenziali.

Anche la gestione delle azioni preventive viene attuata attraverso l'utilizzo di un apposito modulo che definisce attività e responsabilità.

Le responsabilità di gestione delle azioni preventive, le modalità di esecuzione e la verifica della loro efficacia sono descritte con maggior dettaglio nella procedura **Pro 4 "Gestione delle non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive"**.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La DIR della Camera, in coerenza con gli indirizzi strategici, le aspettative delle parti interessate e le esigenze del cliente/utente, adotta idonee azioni per il miglioramento continuativo dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione Qualità.

Gli strumenti attraverso i quali l'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" pone in essere il proprio miglioramento continuativo sono:

- la Politica per la Qualità;
- gli obiettivi per la qualità;
- l'analisi dei risultati degli audit interni;
- l'attuazione di correzioni, azioni correttive e preventive;
- le misurazioni dei processi e della soddisfazione dei clienti;
- i riesami del Sistema di Gestione Qualità da parte della DIR.

11 ALLEGATI AL MANUALE QUALITÀ

ALLEGATO A Politica per la Qualità

ALLEGATO B Organigramma