

---

# Manuale della Qualità

## Zefiro Ricerca & Innovazione Srl

UNI EN ISO 9001:2015

---



<b>EMISSIONE</b>			
<b>FUNZIONE</b>	<b>NOME</b>	<b>AZIONE</b>	<b>FIRMA E DATA</b>
<b>Assicurazione di Qualità</b>		<b>Redazione</b>	
<b>Amministratore Unico</b>	<b>EUGENIO BARONTI</b>	<b>Approvazione</b>	

<b>Revisione</b>			
<b>Revisione</b>	<b>TIPO DI MODIFICA</b>	<b>DATA DI ENTRATA IN VIGORE</b>	<b>FIRMA</b>
<b>01</b>	<b>Emissione</b>	<b>03/09/2018</b>	

## Indice

<b>1. Scopo .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Riferimenti normativi.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Termini e definizioni .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Contesto dell'organizzazione .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Leadership.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Pianificazione .....</b>	<b>14</b>
<b>7. Supporto.....</b>	<b>15</b>
<b>8. Attività operative.....</b>	<b>18</b>
<b>9. Valutazione delle prestazioni.....</b>	<b>22</b>
<b>10. Miglioramento .....</b>	<b>25</b>

## **Introduzione**

Zefiro Ricerca & Innovazione S.r.l., è una società costituita il 18 gennaio 2012 su iniziativa della società Aeroporto di Capannori S.p.A., di alcune piccole aziende e di uno spin off del Dipartimento di Ingegneria Civile e Industriale dell'Università di Pisa, per promuovere, gestire e coordinare progetti di ricerca e innovazione nel campo aerospaziale, dell'aeronautica leggera e dei Sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto SAPR.

Zefiro R&I ha creato e consolidato in questi anni una rete in cui sono stati messi a stretto contatto le PMI del territorio con gli enti di primo piano nel panorama scientifico nazionale, quali le Università di Pisa e Firenze, il CNR, la Scuola Superiore Sant'Anna.

La visione di Zefiro R&I è quella di fare dell'Aeroporto di Capannori il Polo dell'Innovazione Aerospaziale Toscano, realizzando un centro di servizi qualificati per le imprese a partire dalle attività che hanno finora contraddistinto la vita stessa di Zefiro:

- Un Centro di Addestramento teorico Pratico certificato ENAC per la formazione di Piloti ed operatori SAPR.
- Un Centro di consulenza, supporto tecnico per operatori SAPR
- Un Flight Test Center per Sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto, o droni, e per velivoli innovativi in generale;
- Un Dimostratore Tecnologico strutturato ed organizzato per offrire servizi per testing, trasferimento della conoscenza di sistemi e servizi innovativi;
- Un Centro per fornire formazione specializzata, competenze e professionalità necessarie per la gestione delle nuove tecnologie, sensoristica e software, legate ai sistemi aeromobili a pilotaggio remoto;
- Un Centro di Networking per raccogliere le competenze presenti sul territorio e dar vita a progetti di innovazione.

## **1. Scopo**

Il presente Manuale della Qualità descrive il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) Zefiro R&I ed è stato redatto in conformità ai requisiti previsti nella Norma UNI EN ISO 9001:2015.

## 2. Riferimenti normativi

Regolamento ENAC “Mezzi Aerei a Pilotaggio remoto” Edizione 2, Emendamento 1 del 21 dicembre 2015 e Circolare LIC-15 del 9/6/2016.

Codice della Navigazione;

Regolamento (CE) n. 216/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio - “Regolamento Basico”;

Regolamento (CE) n. 785/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio “Requisiti Assicurativi”;

Regolamento (UE) n. 923/2012 Standardized European Rules of the Air – SERA;

Regolamento ENAC “Regole dell’Aria Italia”;

Regolamento Tecnico dell’ENAC;

Regolamento ENAC “Servizi di Traffico Aereo”;

Regolamento ENAC “Organizzazione sanitaria e certificazioni mediche d’idoneità per il conseguimento delle licenze e degli attestati aeronautici.

Leggi italiane sulla sicurezza, linee guida per la prevenzione degli incidenti e livelli limite per l’inquinamento acustico sul lavoro (D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario.

UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti.

UNI EN ISO 9004:2009 Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.

UNI EN ISO 19011:2012 Linea guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

### **3. Termini e definizioni**

Per la terminologia e le definizioni relative alla qualità utilizzate nel presente Manuale, si rimanda alla norma UNI EN ISO 9000:2015 “Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia”.

Si riportano di seguito gli acronimi utilizzati:

APR	Aeromobile a Pilotaggio Remoto
SAPR	Sistema Aeromobile a Pilotaggio Remoto
SGQ	Sistemi di Gestione per la Qualità

## **4. Contesto dell'organizzazione**

### **4.1. Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto**

Al fine di comprendere l'organizzazione ed il suo contesto Zefiro R&I ha effettuato una valutazione dei fattori esterni ed interni che possono influenzare la capacità di Zefiro R&I di erogare il servizio idoneo all'uso a cui è destinato.

L'analisi del contesto permette a Zefiro R&I di valutare rischi e opportunità di miglioramento nelle attività operative e nel raggiungimento degli obiettivi strategici. L'analisi del contesto è riportata nel documento "Annual risk review".

Zefiro R&I effettua inoltre una analisi del rischio relativa ai siti di addestramento pratico, o a scenari operativi, le modalità di analisi del rischio e le risultanze sono descritte nel manuale delle operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice L).

### **4.2. Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate**

Zefiro R&I rivolge la propria attenzione a tutte le parti interessate rappresentate da clienti pubblici e privati che intendono frequentare i corsi di formazione organizzati da Zefiro R&I. Le altre parti interessate individuate da Zefiro sono:

- I proprietari (Aeroporto di Capannori e altri soggetti privati)
- I dipendenti
- I fornitori (ENAC, esaminatori/istruttori, siti di addestramento pratico, Noleggio APR, service per gestione APR, Fornitori materie prime)

Le parti interessate, le loro esigenze e aspettative sono dettagliate nel documento "Annual risk review".

### **4.3. Campo di applicazione**

Il SGQ di Zefiro R&I si applica ai Corsi di addestramento teorici/pratici per piloti SAPR.

### **4.4. Sistema di gestione per la qualità e relativi processi**



Zefiro R&I ha predisposto e documentato un SGQ in conformità ai requisiti dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

A tale scopo, Zefiro R&I ha provveduto a identificare i processi e descrivere la loro interazione. In figura 1 sono identificati i processi di Zefiro R&I e le loro interazioni.

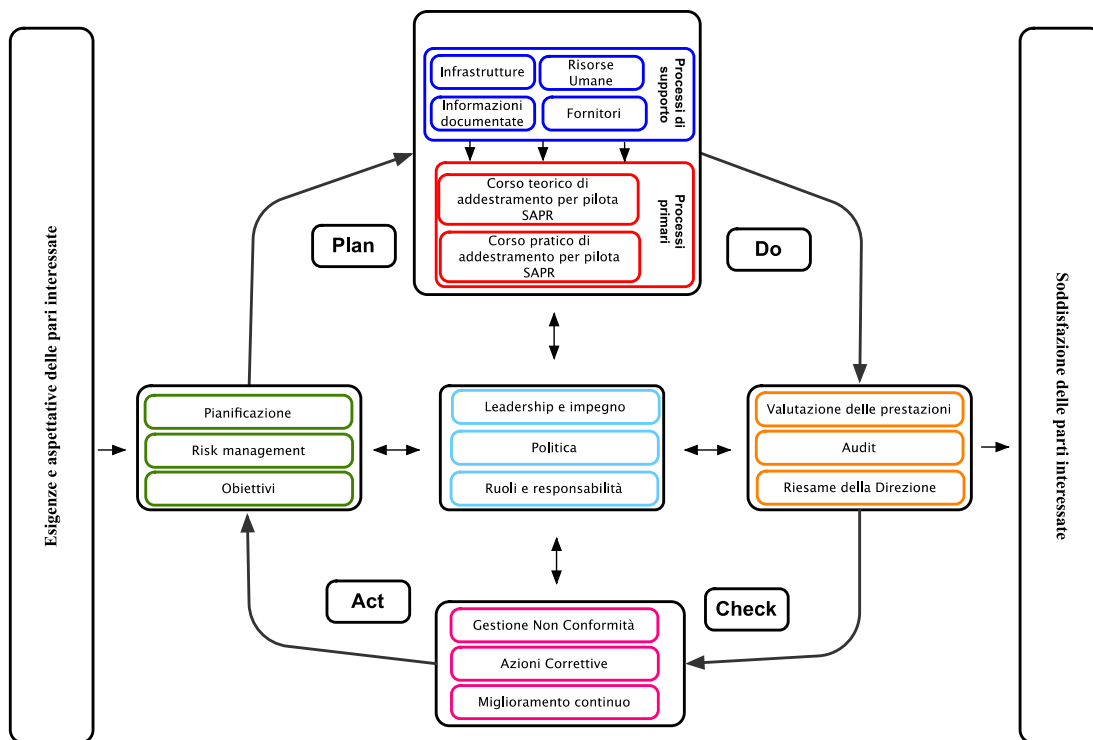


Figura 1 SGQ di CBS

Nelle figure successive sono dettagliati in rosso i processi primari (con descrizione degli input degli output e delle parti interessate) e in blu i processi di supporto.

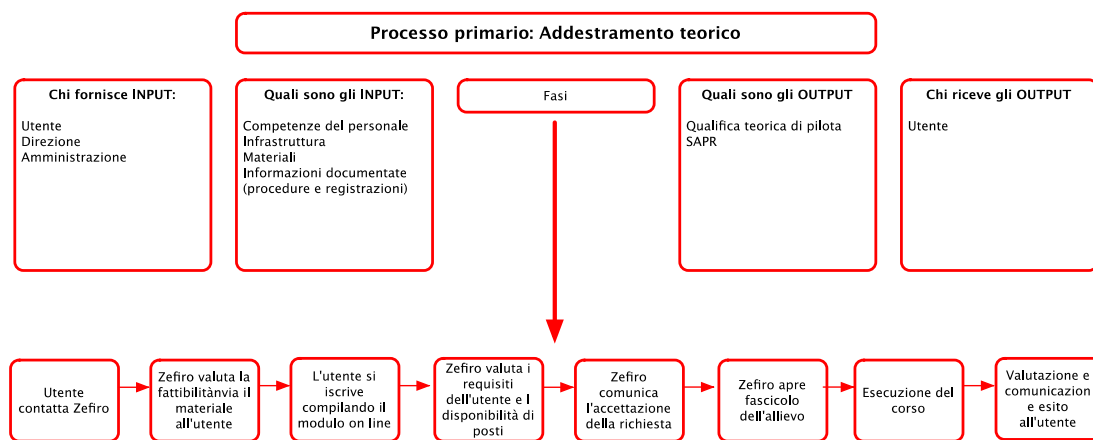


Figura 2 Processo primario Addestramento teorico

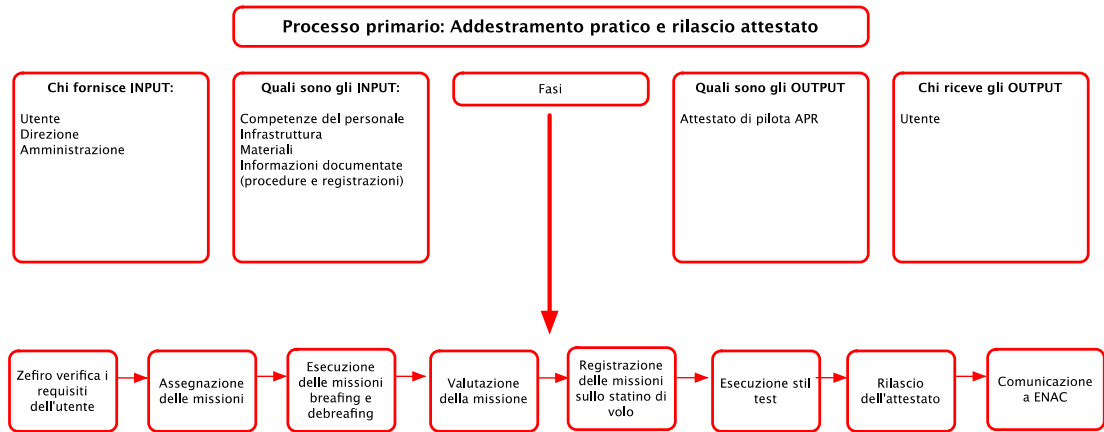


Figura 3 Processo primario Addestramento pratico e rilascio attestato

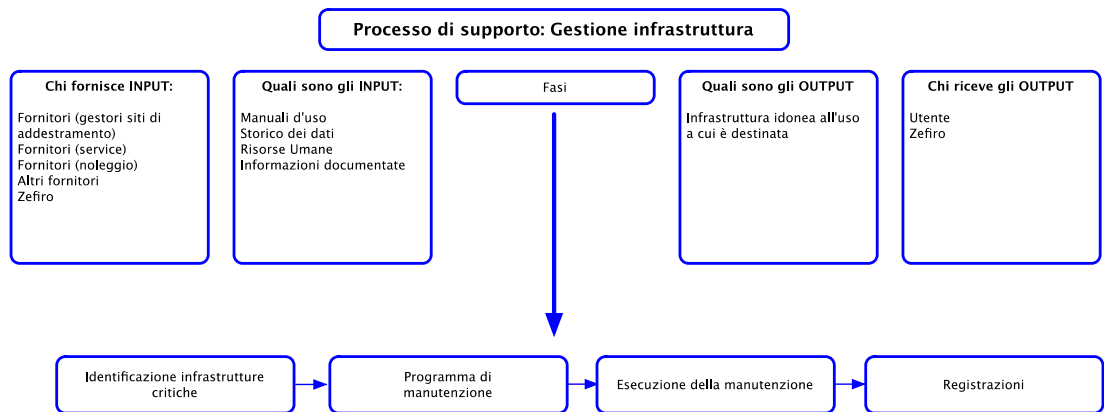


Figura 4 Processo di supporto – Gestione infrastruttura

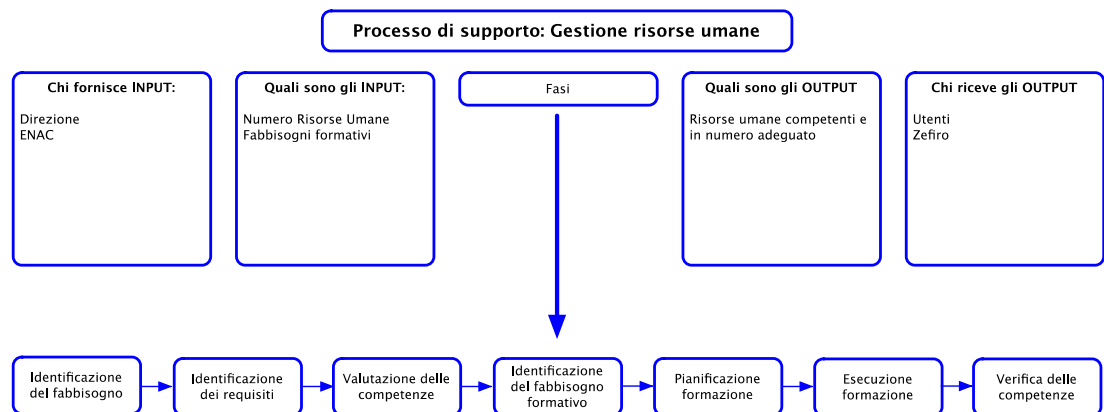


Figura 5 Processo di supporto – Gestione Risorse Umane

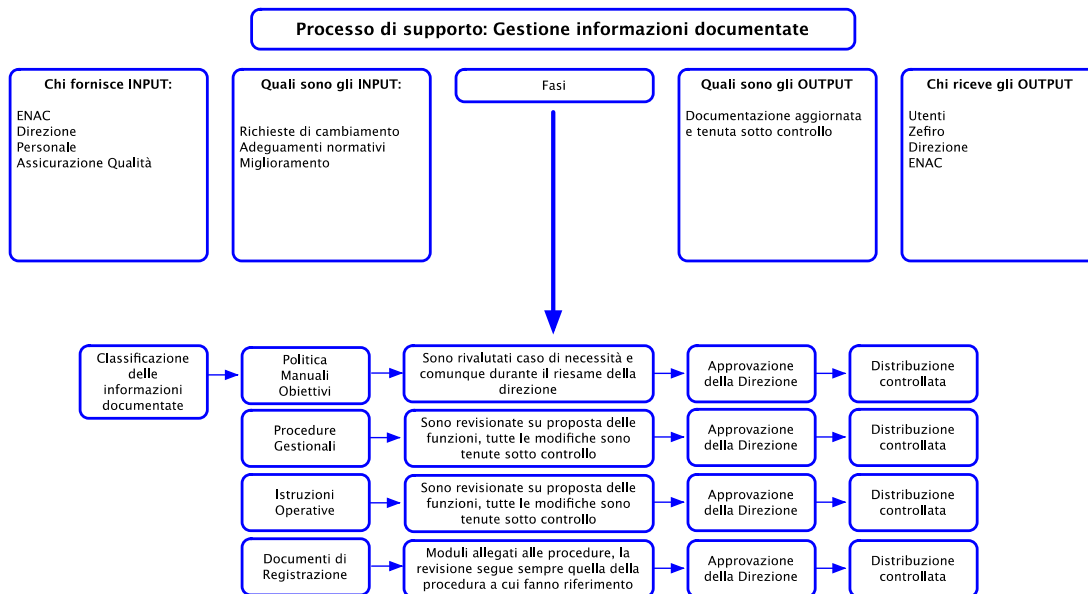


Figura 6 Processo di supporto – Gestione Informazioni documentate

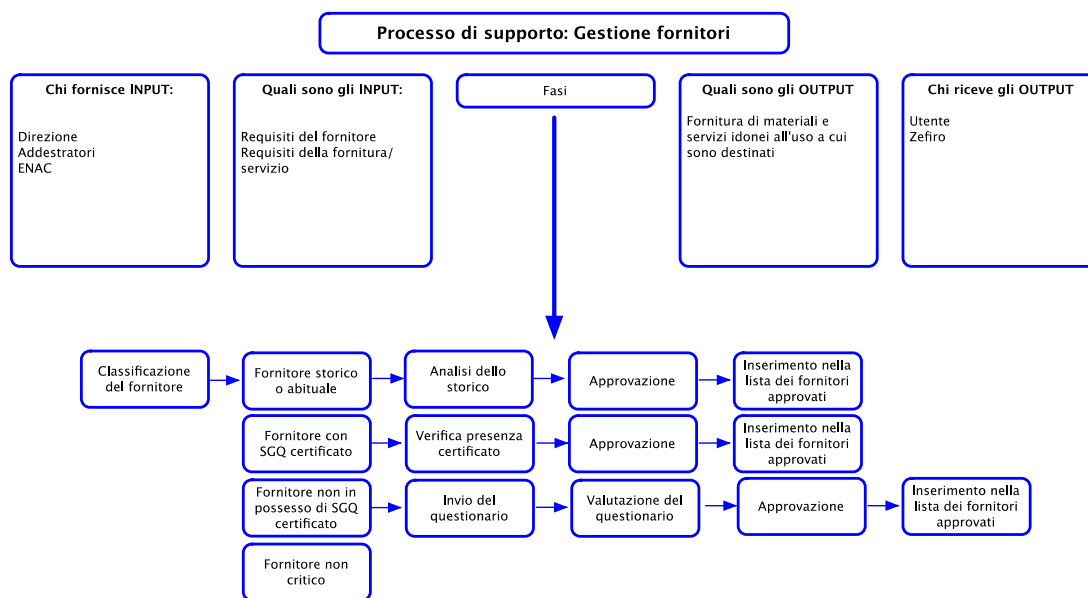


Figura 7 Processo di supporto – Gestione Fornitori

Zefiro R&I mantiene la documentazione di qualità che è costituita dai documenti previsti dai regolamenti ENAC, dalla politica della qualità, dal presente manuale, dalle procedure e dai documenti di registrazione, i cui contenuti sono descritti al punto 7.5.

## 5. Leadership

### 5.1. Leadership e Impegno

La Direzione di Zefiro R&I si impegna a:

- Perseguire la piena funzionalità del SGQ secondo criteri di trasparenza, imparzialità ed integrità;
- Stabilire la Politica della Qualità e gli obiettivi pertinenti agli indirizzi strategici;
- Assicurare l'integrazione del SGQ con le attività di Zefiro R&I srl;
- Promuovere l'approccio per processi così come descritto al punto 4.4 e l'approccio basato sul Risk-based thinking così come descritto nel documento "Annual risk review";
- Assicurare le risorse necessarie per il mantenimento e miglioramento del SGQ (umane, infrastrutturali, economiche);
- Comunicare l'andamento e l'importanza del SGQ per mezzo delle riunioni periodiche del comitato di gestione e del personale;
- Assicurare il conseguimento dei risultati attraverso un processo di feedback continuo sull'efficacia delle azioni;
- Stimolare tutto il personale a partecipare alle attività per l'ottenimento del miglioramento continuo rivolto sia alla soddisfazione delle parti interessate, sia al miglioramento delle prestazioni del sistema;
- Promuovere il miglioramento continuo;
- Fornire sostegno ai ruoli gestionali.

#### 5.1.2 Focalizzazione sull'utente

La Direzione di Zefiro R&I si impegna a garantire che i requisiti delle parti interessate identificati nel documento "Annual risk review" siano determinati, compresi e soddisfatti con lo scopo di accrescerne la soddisfazione.

La focalizzazione sull'aumento della soddisfazione delle parti interessate viene garantita dall'applicazione dei piani di miglioramento associati all'analisi di rischi e

opportunità e ad azioni di correzione durante la realizzazione delle attività.

## 5.2. Politica

La Direzione di Zefiro R&I individua nella cultura della qualità uno degli elementi portanti nella realizzazione dei propri obiettivi. A tale scopo, la Direzione ha redatto ed approvato un documento denominato “Politica della Qualità” che viene diffuso tramite pubblicazione sul sito.

## 5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell’organizzazione

I ruoli e responsabilità sono definiti nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Parte A P.to. 4).

## 6. Pianificazione

### 6.1. Azioni per affrontare rischi ed opportunità

La Direzione di Zefiro R&I:

- Identifica rischi ed opportunità, debolezze e punti di forza attraverso il documento di “Annual risk review”;
- Pianifica le azioni per affrontare rischi ed opportunità;
- Verifica periodicamente l’efficacia delle azioni di miglioramento attraverso un riesame delle stesse.

Le azioni sopra descritte sono formalizzate durante il Riesame della Direzione la cui modalità di esecuzione è descritta nel presente manuale al paragrafo 9.3.

### 6.2. Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Annualmente la Direzione di Zefiro R&I valuta il raggiungimento degli obiettivi per la qualità identificati in sede di riesame dell’anno precedente e stabilisce i nuovi obiettivi, attribuendo le responsabilità per il loro raggiungimento, le tempistiche, definendo gli indicatori e le risorse necessarie. Tali obiettivi sono identificati in coerenza con la Politica della Qualità, con i requisiti cogenti e quelli stabiliti con le parti interessate e con le azioni per affrontare rischi e opportunità individuate in sede di pianificazione. Gli obiettivi per la qualità sono descritti nel documento OBT-ZEF.

### 6.3. Pianificazione delle modifiche

Le modifiche necessarie al SGQ vengono pianificate tenendo in particolare considerazione gli eventuali rischi che possano compromettere l’integrità del sistema e le finalità dell’organizzazione. La gestione delle modifiche è descritta nella procedura PG-004.

## 7. Supporto

### 7.1 Risorse

#### Persone

Zefiro R&I considera competenze, conoscenze e abilità del personale coinvolto nelle proprie attività requisiti fondamentali per il conseguimento degli obiettivi.

Pertanto, sia nella fase di selezione del personale, sia nell’assegnazione degli incarichi, vengono tenuti in considerazione il grado di istruzione, le abilitazioni necessarie, l’addestramento, l’abilità e l’esperienza indispensabili per ricoprire un determinato ruolo. I requisiti del personale chiave sono indicati nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Parte A P.to. 4.3)

#### Infrastrutture

Zefiro R&I ha sede nell’Aeroporto di Capannori.

Il luogo adibito all’addestramento teorico è la sala corsi situata al piano terra dell’Aerostazione dell’Aeroporto di Capannori. La planimetria è riportata nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice B).

I siti in cui viene svolto addestramento pratico sono i seguenti:

Sito #1, area critica all’interno di ATZ: c/o Aeroporto di LUCCA/Tassignano, via Cav. Lavoro Mario Carrara n. 1, Capannori (LU).

Siti #2 e #3, area non critica:

- c/o Aviosuperficie Delta Condor, Via del Pioppogatto s.n.c., Massarosa (LU)
- c/o Aviosuperficie Lucca Delta Team, Pieve di Compito (LU)

Sito #4, area critica (scenario industriale): c/o Sigma Ingegneria S.r.l., via della Canovetta Lucca (LU).

Ulteriori dettagli circa i siti adibiti all’addestramento e le relative analisi del rischio sono riportati nel Manuale delle Operazione (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice L).

Per le esercitazioni pratiche vengono utilizzati SAPR sottoposti a manutenzione e verifica secondo quanto prescritto nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice J).

### Ambiente per il funzionamento dei processi

Zefiro R&I tiene conto di tutti gli aspetti umani che condizionano l'ambiente di lavoro. Il benessere di Zefiro R&I dipende dal benessere del personale che opera al suo interno e dal coinvolgimento degli operatori nella missione. Il personale che opera di Zefiro R&I partecipa, a vari livelli, a corsi di aggiornamento e riunioni periodiche organizzate con lo scopo di consolidare le conoscenze, l'identità all'interno della struttura e per condividere risultati o problematiche legate alle attività svolte.

### Risorse per il monitoraggio e misurazioni

Le attrezzature considerate critiche sono inserite all'interno di un piano di manutenzione così come descritto nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice J).

### Conoscenza organizzativa

La Direzione di Zefiro R&I stimola gli operatori a condividere e, conseguentemente, a diffondere le conoscenze individuali generate da processi di apprendimento legati all'esperienza accumulata nello svolgimento delle attività per evitare la perdita di tali informazioni.

## 7.2 Competenza

La Direzione di Zefiro R&I attua una politica di formazione e addestramento continuo per assicurare che le competenze del proprio personale siano sempre adeguate agli standard di qualità correnti. Allo scopo, Zefiro R&I pianifica e approva un piano annuale per la formazione/addestramento del personale che ha impatto sulla qualità del servizio.

Il controllo dell'esecuzione di quanto pianificato avviene attraverso audit interni ed in sede di Riesame della Direzione.

Annualmente il personale viene rivalutato da Zefiro R&I circa le competenze possedute e circa l'efficacia della formazione/addestramento alla quale è stato sottoposto.



In seguito a questa valutazione, saranno determinate le iniziative necessarie a garantire un'adeguata preparazione del personale.

La gestione della formazione del personale è descritta nella procedura PG-002.

### 7.3 Consapevolezza

La Direzione assicura che il personale che svolge l'attività sia consapevole della politica, degli obiettivi e del proprio contributo all'efficacia del servizio offerto.

### 7.4 Comunicazione

Gli strumenti di comunicazione sono rappresentati da posta elettronica, riunioni ed eventuali seminari informativi che la Direzione di Zefiro R&I decide di organizzare.

### 7.5 Informazioni documentate

La documentazione di qualità di Zefiro R&I è costituita dai seguenti documenti:

- Politica della qualità;
- Manuale della qualità;
- Manuale delle operazioni
- Obiettivi e indicatori;
- Procedure;
- Documenti di registrazione.

Il sistema procedurale è costituito da procedure gestionali e istruzioni operative contenute all'interno del Manuale delle operazioni redatto in conformità al regolamento ENAC “Mezzi Aerei a Pilotaggio Remoto”.

La documentazione è distribuita in copia controllata al fine di evitare l'utilizzo di documentazione obsoleta. La gestione della documentazione e delle registrazioni è descritta nella procedura PG-001.

## 8. Attività operative

Nel presente capitolo vengono descritti i processi di progettazione ed erogazione dei corsi di addestramento per piloti SAPR.

### 8.1. Pianificazione e controlli operativi

La Direzione Zefiro R&I pianifica le attività previste nel campo di applicazione attraverso l'osservanza dei requisiti di legge, dei regolamenti applicabili, delle procedure interne, degli obiettivi di qualità e dei requisiti dettati dalle parti interessate che richiedono il servizio.

Tutte le operazioni effettuate vengono registrate con lo scopo di fornire evidenza documentale che i processi di realizzazione sono in grado di soddisfare i requisiti.

Il sistema viene periodicamente sottoposto ad audit interni atti a monitorare lo stato del sistema di gestione della qualità.

### 8.2. Requisiti del servizio erogato

L'utente che intenda partecipare ai corsi di formazione organizzati da Zefiro R&I riceve, attraverso posta elettronica, il programma dettagliato del percorso di formazione per il conseguimento dell'attestato di pilota e tutta la consulenza e formazione per il riconoscimento/autorizzazione come operatore SAPR da parte di ENAC. L'informativa inviata contiene anche costi, modalità e tempi di tutto il percorso e le modalità d'iscrizione al corso teorico pratico Basico. L'utente invia online la richiesta d'iscrizione inviando il modulo compilato con tutti i dati richiesti. Il modulo iscrizione si trova nella sezione formazione del sito web. [www.zefiroinnovazione.it](http://www.zefiroinnovazione.it).

La Direzione Zefiro R&I, una volta ricevuta la richiesta, verifica il possesso dei requisiti relativi all'erogazione del servizio richiesto e se c'è disponibilità di posti e invia, massimo entro due giorni lavorativi, comunicazione via mail all'utente,. La comunicazione comprende l'accettazione della richiesta con la richiesta di pagamento del 30% della quota complessiva per confermare l'iscrizione. La comunicazione

comprende tutte le indicazioni organizzative, le modalità di svolgimento del corso e i termini di pagamento del saldo.

La comunicazione con gli utenti che richiedono il servizio è costantemente mantenuta durante tutta la fase di erogazione.

### 8.3. Progettazione e sviluppo del servizio erogato

Di norma le attività di Zefiro R&I sono standard, qualora si renda necessario progettare il servizio erogato, ad esempio nel caso di corsi non a catalogo, progetti formativi di alternanza scuola-lavoro etc, Zefiro R&I tiene in considerazione gli elementi in ingresso e, attraverso il successivo riesame, verifica che gli elementi in uscita siano in grado di soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione. L'esito del riesame viene opportunamente verbalizzato e mantenuto con opportuna informazione documentata.

Se previsto e ritenuto opportuno è possibile eseguire uno o più riesami intermedi al fine di verificare ad esempio la coerenza del servizio con gli obiettivi prefissati, il rispetto dei tempi, l'insorgenza di eventuali problematiche etc.

Nell'eventualità che debbano essere effettuate modifiche in corso d'opera queste devono essere opportunamente registrate.

Al termine delle attività previste nel piano, viene eseguito un riesame finale delle attività con lo scopo di verificare il raggiungimento degli obiettivi.

In seguito al riesame finale viene effettuata la verifica con lo scopo di ottenere, attraverso la raccolta di evidenze oggettive, la conferma del soddisfacimento di requisiti specificati.

Nella fase di validazione della progettazione Zefiro R&I verifica che il servizio erogato abbia soddisfatto i requisiti.

### 8.4. Controllo dei processi, prodotti e dei servizi forniti dall'esterno

Sono state attivate convenzioni con i gestori dei siti di addestramento che permettono a Zefiro R&I di utilizzare i servizi offerti dai gestori stessi.

Per quanto riguarda il Sito #1, dell'Aeroporto di Lucca Tassignano, Zefiro R&I utilizza i servizi d'informazione al traffico aereo già in essere ed operativi in Aeroporto. Le modalità di impiego della suddetta aerea sono descritte nel documento di risk

assessment, allegato al Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice L).

Per quanto riguarda il Sito #2, Zefiro R&I opera all'interno del Campo Volo Delta Condor all'interno delle regole stabilite nella Convenzione riportata nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice C).

Per quanto riguarda il Sito #3, Zefiro R&I opera all'interno del Campo Volo di Lucca Delta Team all'interno delle regole stabilite nella Convenzione riportata nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice C).

Per quanto riguarda il Sito #4, Zefiro R&I opera all'interno dell'area di proprietà della Sigma Ingegneria Srl, all'interno delle regole stabilite nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice C).

Allo scopo di fornire servizi di addestramento per piloti SAPR, Zefiro R&I ha attivato i contratti di fornitura di servizi riportati nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice C).

Per l'impiego di personale nell'attività di addestramento Zefiro R&I ha attivato una convenzione con il CNR di Pisa.

I di materiali e servizi sono qualificati secondo quanto previsto nella procedura PG-006 "Qualifica dei fornitori".

#### 8.5. Erogazione dei servizi

I servizi erogati da Zefiro R&I sono descritti nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Parte B).

La modalità con cui le infrastrutture e le risorse per il monitoraggio e la misurazione sono mantenute idonee è riportata nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Appendice J).

Per l'erogazione del servizio, Zefiro R&I designa persone competenti secondo quanto prescritto dalla procedura PG-002 "Gestione della formazione del personale".

Zefiro R&I stabilisce sempre i criteri per il riesame e per l'approvazione dei processi; è sempre utilizzato personale qualificato, la metodologia utilizzata è standardizzata e tiene sempre conto delle esperienze precedenti; tutte le attività vengono registrate e

rivalutate in sede di riesame secondo quanto descritto nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Parte B).

In sede di riesame della direzione Zefiro R&I analizza l'andamento dei corsi di formazione erogati e ne valida l'idoneità.

L'identificazione e la rintracciabilità è garantita in generale dal sistema di registrazione adottato. E' prevista la compilazione di un fascicolo personale per ogni allievo, la registrazione delle lezioni teoriche e delle esercitazioni pratiche (Manuale delle Operazioni ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Parte B P.to 1.7).

I dati e le informazioni riservate fornite da terzi vengono conservati in maniera protetta in forma cartacea, oppure su supporto informatico protetto con password (Manuale delle Operazioni ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Parte B P.to 1.7.5).

I documenti vengono conservati per un periodo di almeno 5 anni a partire dalla data di rilascio dell'attestato di pilota SAPR.

Zefiro R&I tiene in considerazione le informazioni di ritorno dagli utenti gestendo eventuali reclami e non conformità (PG-003 Gestione delle non conformità Azioni correttive azioni preventive) e somministrando agli utenti un questionario di soddisfazione (Manuale delle Operazioni ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Parte A P.to 4.5).

Tutte le modifiche che si rendono necessarie durante l'erogazione del servizio sono gestite i base a quanto descritto nella PG-004 "Gestione dei cambiamenti".

A seguito del superamento degli esami teorici e pratici e dell'ottenimento, da parte dell'allievo, di un certificato di idoneità psicofisica classe LAPL o superiore, presso un Centro di medicina aeronautica AME riconosciuto ENAC, il centro di addestramento rilascia l'attestato di pilota APR e ne da comunicazione all'ENAC.

Il controllo degli output non conformi viene eseguito secondo la PG-003 "Gestione delle non conformità azioni correttive azioni preventive".

## 9. Valutazione delle prestazioni

### 9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Zefiro R&I esegue periodicamente un monitoraggio atto a garantire la conformità ai requisiti, assicurare la corretta applicazione del SGQ e attuare il miglioramento continuo. La periodica analisi dei dati dà la possibilità di individuare tempestivamente i punti critici con lo scopo di implementare azioni atte al miglioramento nel sistema di gestione. Il risultato dell'analisi dei dati costituisce uno degli input per il riesame da parte della direzione.

#### Soddisfazione del cliente

La soddisfazione dei clienti viene misurata con diverse modalità:

- Attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione dei clienti (Manuale delle Operazioni ZEF.MO edizione2 Revisione 3 Parte A P.to 4.5).;
- Attraverso una misurazione indiretta rappresentata dall'analisi del numero dei reclami sul totale dei servizi erogati.

#### Analisi e valutazione

Per verificare che siano soddisfatti e rispettati i requisiti stabiliti per l'attività eseguita da Zefiro R&I, vengono adottati metodi di monitoraggio e di misurazione pertinenti alle esigenze e caratteristiche del servizio. Tali misurazioni e monitoraggi sono effettuati in fasi appropriate del processo di erogazione del servizio in accordo con quanto pianificato.

Per valutare le performance dei processi sono stati identificati alcuni indicatori di performance che sono riportati nel documento "Obiettivi e indicatori di qualità".

La disponibilità di questi indicatori e dei loro cambiamenti nel tempo permette di evidenziare i punti di forza e debolezza del servizio, indispensabili per opportuni interventi di correzione e miglioramento. I risultati del monitoraggio sono analizzati in sede di riesame della Direzione.

## 9.2. Audit interni

Gli audit interni sono mirati a monitorare l'effettiva applicazione del sistema della qualità e promuoverne il miglioramento continuo.

Il Responsabile della Qualità Francesca Lenci, pianifica annualmente un ciclo completo di audit interni per valutare la conformità del SGQ rispetto a:

- Quanto definito nell'ambito della pianificazione strategica;
- Requisiti della norma ISO 9001:2015.

Durante gli audit interni viene anche verificato se il SGQ è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

La frequenza con cui vengono effettuati gli audit interni varia a seconda della criticità dei processi e dei risultati degli audit precedenti. Il team che effettua l'audit interno è indipendente dalla funzione oggetto di ispezione.

Le eventuali non conformità rilevate vengono riassunte in un rapporto di audit, che viene trasmesso alla Direzione.

Le responsabilità, i requisiti per la pianificazione e conduzione degli audit, la registrazione dei risultati e la qualifica degli auditor, sono contenute nella procedura di gestione degli audit interni PG-005.

## 9.3. Riesame della Direzione

Il riesame della Direzione rappresenta l'occasione per la valutazione dell'adeguatezza del SGQ in rapporto alla Politica della Qualità e del raggiungimento degli obiettivi di qualità identificati nell'anno precedente e per la pianificazione delle azioni da intraprendere per il miglioramento delle prestazioni del SGQ.

Tale Riesame viene effettuato almeno annualmente con lo scopo di garantire la continua adeguatezza, idoneità ed efficacia del SGQ.

La Direzione, in relazione a particolari esigenze o cambiamenti organizzativi, può indire un riesame straordinario. Tale riesame potrà riguardare uno specifico argomento e non necessariamente tutti gli elementi previsti nel riesame annuale.

Il responsabile Qualità Francesca Lenci presiede la riunione di riesame.

Alla riunione partecipano la Direzione, il responsabile Qualità e eventuali altre figure coinvolte dalla direzione.

Gli elementi in ingresso per il processo di riesame sono:

- Internal Annual Review Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 2 Revisione 3 Parte A Cap. 4.5)
- Stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami;
- Cambiamento dei fattori esterni ed interni rilevanti;
- Grado di soddisfazione delle parti interessate ritenute rilevanti;
- Grado di conseguimento degli obiettivi per la qualità;
- Prestazione dei processi e conformità del servizio;
- Non conformità e azioni correttive;
- Risultati dei monitoraggi e misurazioni;
- Risultati di audit;
- Prestazioni dei fornitori esterni;
- Adeguatezza delle risorse;
- Efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- Opportunità per il miglioramento.

L'analisi degli elementi in ingresso consente di individuare specifiche azioni di miglioramento che favoriscono il conseguimento degli obiettivi prefissati. Il risultato di tale analisi è parte integrante degli elementi in uscita del riesame che comprendono decisioni e azioni relative ai seguenti ambiti:

- Opportunità di miglioramento dell'efficacia del sistema e dei suoi processi;
- Esigenza di modifiche al SGQ
- Esigenza di nuove risorse.

Se nel corso del Riesame si stabilisce la necessità di avviare azioni di miglioramento, si provvede a definire:

- Il responsabile del progetto di miglioramento;



- L'obiettivo da raggiungere;
- I tempi di realizzazione, le risorse e i mezzi da assegnare al progetto.

## 10. Miglioramento

### 10.2. Non conformità e azioni correttiva

I reclami e le segnalazioni di disservizi e in generale tutte le non conformità sono trattati secondo quanto descritto nella procedura di gestione delle non conformità PG-003.

### 10.3. Miglioramento continuo

Zefiro R&I considera il processo per il miglioramento un obiettivo da perseguire per incrementare l'efficacia e l'efficienza del servizio offerto. Il miglioramento continuo viene attuato cercando di prevenire le possibili non conformità attraverso una attenta valutazione di rischi e opportunità.