
Manuale della Qualità

Zefiro Ricerca & Innovazione Srl

UNI EN ISO 9001:2015



Edizione 2 del 22 luglio 2021 Rev. 2 del 16/11/2023

EMISSIONE			
FUNZIONE	NOME	AZIONE	FIRMA E DATA
Assicurazione di Qualità	FRANCESCA LENCI	Redazione	<i>Francesca Lenzi</i> 16/11/2023
Amministratore Unico	THOMAS BOCCHI	Approvazione	16/11/2023

Revisione			
Revisione	TIPO DI MODIFICA	DATA DI ENTRATA IN VIGORE	FIRMA
01	Emissione	06/09/2022	<i>Francesca Lenzi</i>
02	Emissione	16/11/2023	<i>Francesca Lenzi</i>

Indice

1. Scopo	5
2. Riferimenti normativi	5
3. Termini e definizioni	7
4. Contesto dell'organizzazione.....	11
5. Leadership	17
6. Pianificazione	19
7. Supporto	20
8. Attività operative	23
9. Valutazione delle prestazioni	27
10. Miglioramento.....	30

Introduzione

Zefiro Ricerca & Innovazione Srl è una società fondata nel 2012, con sede in Via della Canovetta, 590 – Lucca; è una Entità riconosciuta ENAC.UAS-RE.034 per la formazione professionale e specialistica di piloti ed operatori di Sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto impiegati in operazioni critiche VLOS, EVLOS, BVLOS.

Svolge non solo attività di formazione ma raccoglie esperienze e competenze presenti sul territorio per creare progetti, allo scopo di trasferire conoscenze ed introdurre sistemi tecnologici, servizi e prodotti innovativi, nelle aziende ed Enti pubblici e privati.

Zefiro R&I ha attuato e mantiene un sistema di gestione Qualità conforme alla norma: UNI EN ISO 9001: 2015 certificato n. 26451 settore Code IAF 37 rilasciato in data 04/12/2018. Dispone di una rete di collaborazioni e convenzioni con il sistema universitario e della ricerca toscano e con il CNR di Pisa; ha attivato un Laboratorio congiunto “SMARTHIVE” con il Dipartimento DICEA: Ingegneria civile e ambientale e il Dipartimento DIEF: Ingegneria industriale, dell’Università di Firenze ed ha a disposizione istruttori teorici e pratici, altamente qualificati e di grande esperienza.

In collaborazione con il socio SIGMA INGEGNERIA SRL di Lucca, lavora a progetti, realizza e testa SAPR per ricerca e sviluppo per applicazioni specifiche nei diversi settori d’impiego dei Droni. Da questa collaborazione sono nati diversi progetti di ricerca e sviluppo (per esempio il progetto denominato “SMART AMBULANCE”).

Zefiro R&I, oltre a garantire la formazione aeronautica obbligatoria, conforme al nuovo Regolamento europeo, fornisce una **formazione specialistica di qualità indispensabile** per svolgere un’attività professionale con Drone, in qualsiasi settore e applicazione, fornisce quelle conoscenze e competenze per l’utilizzo dei sensori, dei software per programmare e pianificare il volo e per gestire ed elaborare i dati rilevati. Dal 6 di aprile 2021 Zefiro è anche un’Agenzia formativa accreditata dalla Regione Toscana.

Zefiro R&I fornisce tutto il percorso di formazione completo a coloro che partono da zero senza alcuna conoscenza ed esperienza, partendo dai corsi di preparazione all’esame categoria OPEN A1 e A3, ai corsi di preparazione all’esame OPEN A2; corsi di formazione per la programmazione e pianificazione del volo automatico ad inseguimento del terreno, alla formazione ed all’abilitazione dei piloti al volo BVLOS indispensabile per permettere al Drone di effettuare qualsiasi tipo di missione evitando gli ostacoli ed operando in luoghi impervi e scenari ostili dove il volo a vista non sarebbe possibile. Zefiro R&I offre un percorso formativo specifico anche per l’operatore di SAPR, figura chiave e di grande responsabilità direttamente coinvolta in tutte le attività che riguardano le operazioni con aeromobili a pilotaggio remoto.

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 DI ESECUZIONE (UE) 2019/947 DELLA COMMISSIONE del 24 maggio 2019 relativo a norme e procedure per l'esercizio di aeromobili senza equipaggio

REGOLAMENTO ENAC UAS - IT - Edizione 1 04/01/2021

REGOLAMENTO (UE) 2018/1139 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 4 luglio 2018

REGOLAMENTO (UE) 2018/1139 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 4 luglio 2018

REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2019/945 DELLA COMMISSIONE del 12 marzo 2019 relativo ai sistemi aeromobili senza equipaggio e agli operatori di paesi terzi di sistemi aeromobili senza equipaggio LA

Codice della Navigazione;

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

Regolamento ENAC “Regole dell’Aria Italia”;

Regolamento Tecnico dell’ENAC;

Regolamento ENAC “Servizi di Traffico Aereo”;

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:

Accountable Manager AM	Amministratore Unico di Zefiro R&I, persona che ha l'autorità per assicurare che tutte le operazioni e attività abbiano sufficiente copertura finanziaria e siano eseguite
Aeromobile a Pilotaggio Remoto (APR)	Mezzo aereo a pilotaggio remoto senza persone a bordo.
UAV (Unmanned Aerial Vehicle)	Mezzo aereo a pilotaggio remoto
UAS (Unmanned Aircraft System)	Sistema aereo a pilotaggio remoto
Aree congestionate	Aree o agglomerati usati come zone residenziali, industriali, commerciali, sportive, e in generale aree dove si possono avere assembramenti, anche temporanei di persone.
Area di buffer	Area intorno a quella delle operazioni, stabilita per garantire i livelli di safety applicabili per la tipologia di operazioni. Tale area, deve avere caratteristiche analoghe a quella delle operazioni, l'adeguatezza delle sue dimensioni è determinata attraverso la valutazione dei possibili comportamenti dell'APR in caso di malfunzionamenti.
Attività di ricerca e sviluppo	Consente lo svolgimento di attività di ricerca pura o finalizzata alla verifica di determinate concezioni di progetto del SAPR o di nuovi equipaggiamenti, nuove installazioni, tecniche di impiego o nuovi concetti operativi.

Beyond Visual Line Of Sight (BVLOS)	Operazioni nelle quali il pilota remoto o l'osservatore SAPR non usa il contatto visivo per la condotta del volo.
Categoria APR	Ala Fissa (Ap) Elicottero (Hc) Multicottero (Mc) Dirigibile (As)
Contingency	Misure di contenimento da attuarsi post-evento.
Detect and Avoid (D&A) ovvero Sense and Avoid (S&A)	La capacità del pilota, tramite l'ausilio di sistemi, per evitare collisioni a terra con veicoli ed aeromobili e collisioni in volo con altri utilizzatori dello spazio aereo, di rispettare le regole dell'aria, di evitare collisioni con il terreno, di evitare condizioni meteorologiche avverse, di riconoscere i segnali visivi e di mantenere la pertinente visibilità e distanza dalle nubi in modo equivalente al "See and Avoid" previsto per gli aeromobili con pilota a bordo.
Massa Operativa al Decollo (MOD)	Valore di massa al decollo dell'APR in configurazione operativa, incluso il pay-load (apparecchiature e installazioni necessarie per lo svolgimento delle operazioni previste).
Operazioni Specializzate	Attività che prevedono l'effettuazione, con un SAPR, di un servizio a titolo oneroso o meno, quale ad esempio: riprese cinematografiche, televisive e servizi fotografici, sorveglianza del territorio o di impianti, monitoraggio ambientale, impieghi agricoli, fotogrammetria, pubblicità, addestramento.
Operazioni non critiche	Per operazioni specializzate non critiche si intendono quelle operazioni, condotte in VLOS, che non prevedono il sorvolo di aree congestionate, assembramenti di persone, agglomerati urbani ed infrastrutture sensibili.

Operazioni critiche	Per operazioni specializzate critiche si intendono quelle operazioni che non rispettano, anche solo parzialmente, la definizione di operazioni non critiche.
Osservatore SAPR	Persona designata dall'operatore che, anche attraverso l'osservazione visiva dell'aeromobile a pilotaggio remoto, può assistere il pilota remoto nella condotta del volo.
Pilota remoto	Persona responsabile della condotta del volo dell'APR, che manovra manualmente i comandi ovvero, se l'APR è in volo automatico, controlla la rotta mantenendosi in condizione di intervenire e modificare la stessa in qualsiasi momento.
Position Hold	Funzione (programma di volo) che, ove attivata, permette il posizionamento geostazionario dell'APR (tramite ad es. GNSS, telecamere ventrali per la lettura del terreno).
Riserva di spazio aereo	Volume definito di spazio aereo riservato in via temporanea all'uso esclusivo o specifico di determinate categorie di utenti.
Restrizione dello spazio aereo	Volume definito di spazio aereo entro il quale possono essere eseguite, in vario modo, attività pericolose per i voli o per gli aeromobili in ore determinate (“zona pericolosa”); ovvero spazio aereo al di sopra della terraferma o delle acque territoriali di uno Stato, entro il quale il volo degli aeromobili è subordinato al rispetto di specifiche condizioni (“zona regolamentata”); ovvero spazio aereo al di sopra della terraferma o delle acque territoriali di uno Stato, entro il quale il volo degli aeromobili è vietato (“zona vietata”).

Safety	Aspetti di sicurezza legati alla salvaguardia e alla protezione da eventi o circostanze generalmente indipendenti da precise volontà o dalla mera presenza umana che comportino alta potenzialità lesiva in funzione del tipo di attività svolta.
Security	Aspetti di sicurezza legati alla salvaguardia e alla protezione da intromissioni (anche non criminali) attacchi, aggressioni, danni contro le persone o beni, perpetrati volontariamente o meno da individui o gruppi.
See and avoid	La capacità del pilota, tramite visione diretta, per evitare collisioni a terra con veicoli ed aeromobili, in volo con altri utilizzatori dello spazio aereo, di rispettare le regole dell'aria, di evitare condizioni meteorologiche avverse, di riconoscere segnali visivi, di mantenere la pertinente distanza dalle nubi.
Sistema Aeromobile a Pilotaggio Remoto (SAPR)	Sistema costituito da un aeromobile a pilotaggio remoto senza persone a bordo e dai relativi componenti necessari per il controllo e comando (stazione di controllo) da parte di un pilota remoto.
Sistema automatico	SAPR in grado di svolgere tutta la missione, o parte di essa, tramite un piano di volo pre-programmato. Il pilota è sempre in grado di intervenire sul controllo del mezzo senza riserve.
Spazio Indoor	Spazio confinato all'interno di luoghi chiusi.
Teaching & Learning	Corso teorico di istruzione all'insegnamento e apprendimento.

Visual Line Of Sight (VLOS)	Operazioni condotte entro una distanza, sia orizzontale che verticale, tale per cui il pilota remoto è in grado di mantenere il contatto visivo continuativo con il mezzo aereo, senza aiuto di strumenti per aumentare la vista, tale da consentirgli un controllo diretto del mezzo per gestire il volo, mantenere le separazioni ed evitare collisioni.
------------------------------------	--

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 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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 Soci
- 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.

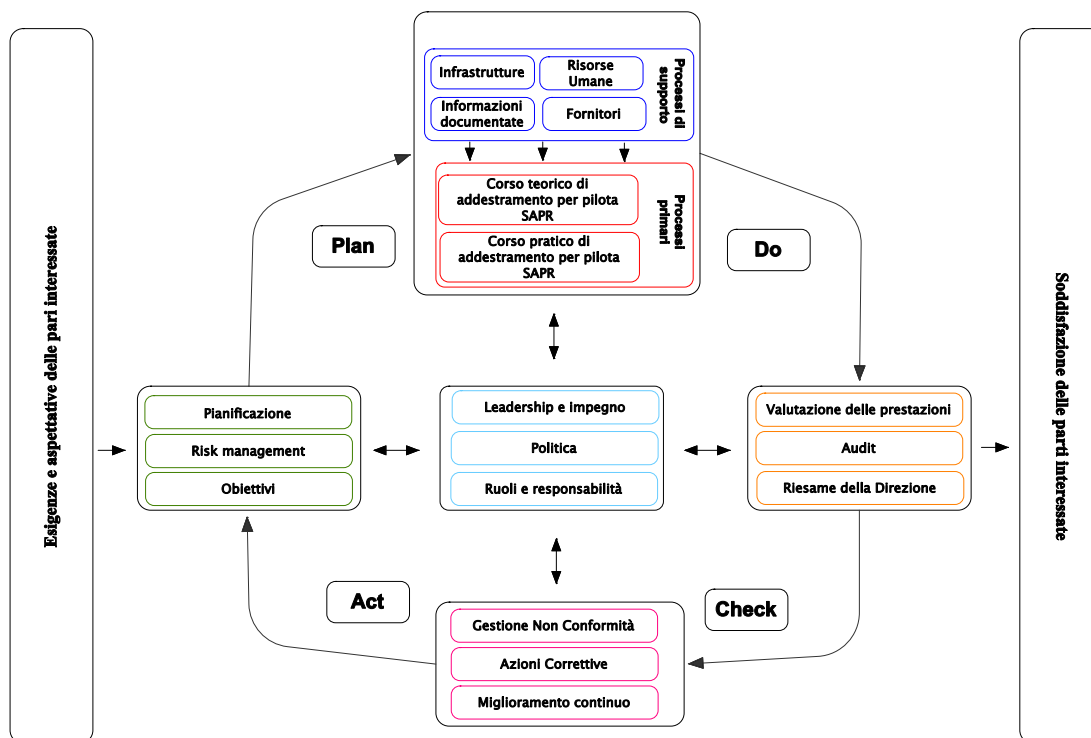


Figura 1 SGQ di CBS

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.

Processo primario: Addestramento teorico

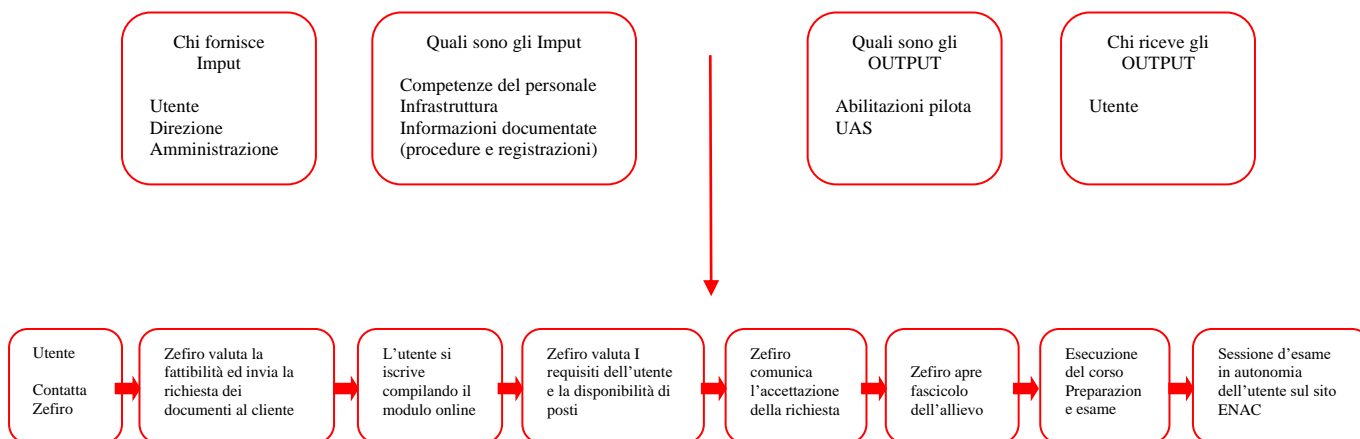


Figura 2 Processo primario Addestramento teorico

Processo primario: addestramento pratico

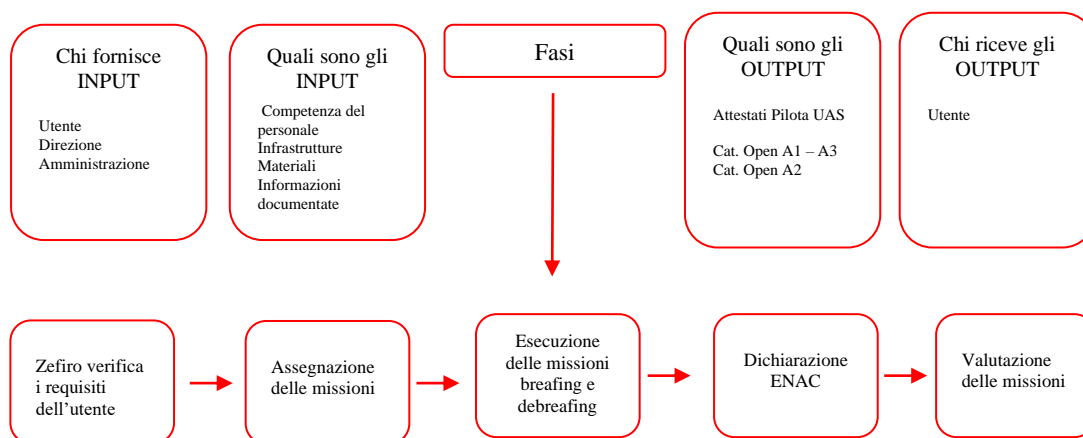


Figura 3 Processo primario Addestramento pratico

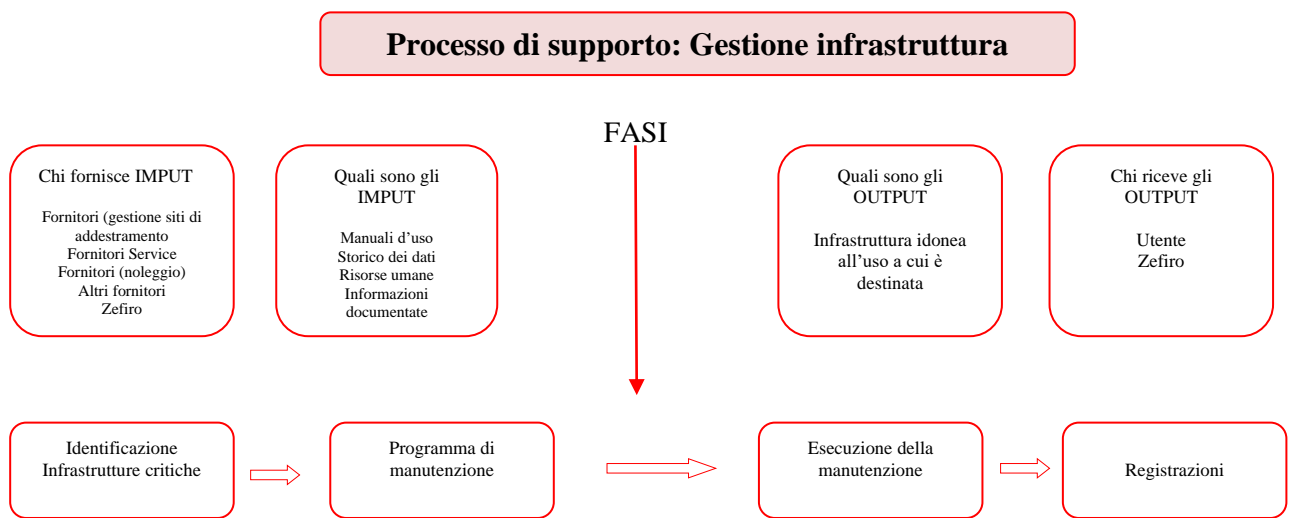


Figura 4 Processo di supporto – Gestione infrastruttura

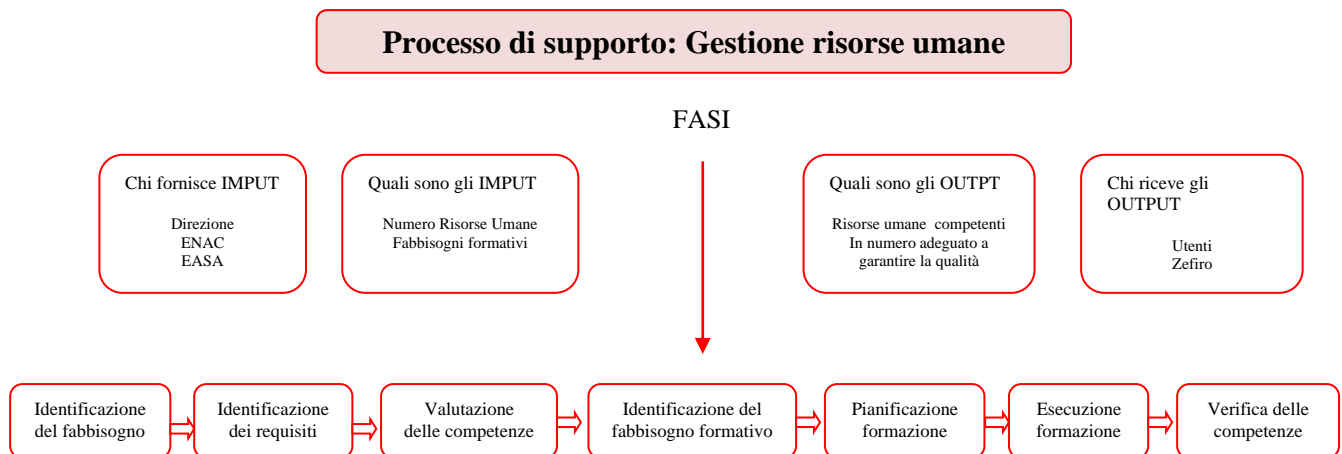


Figura 5 Processo di supporto – Gestione Risorse Umane

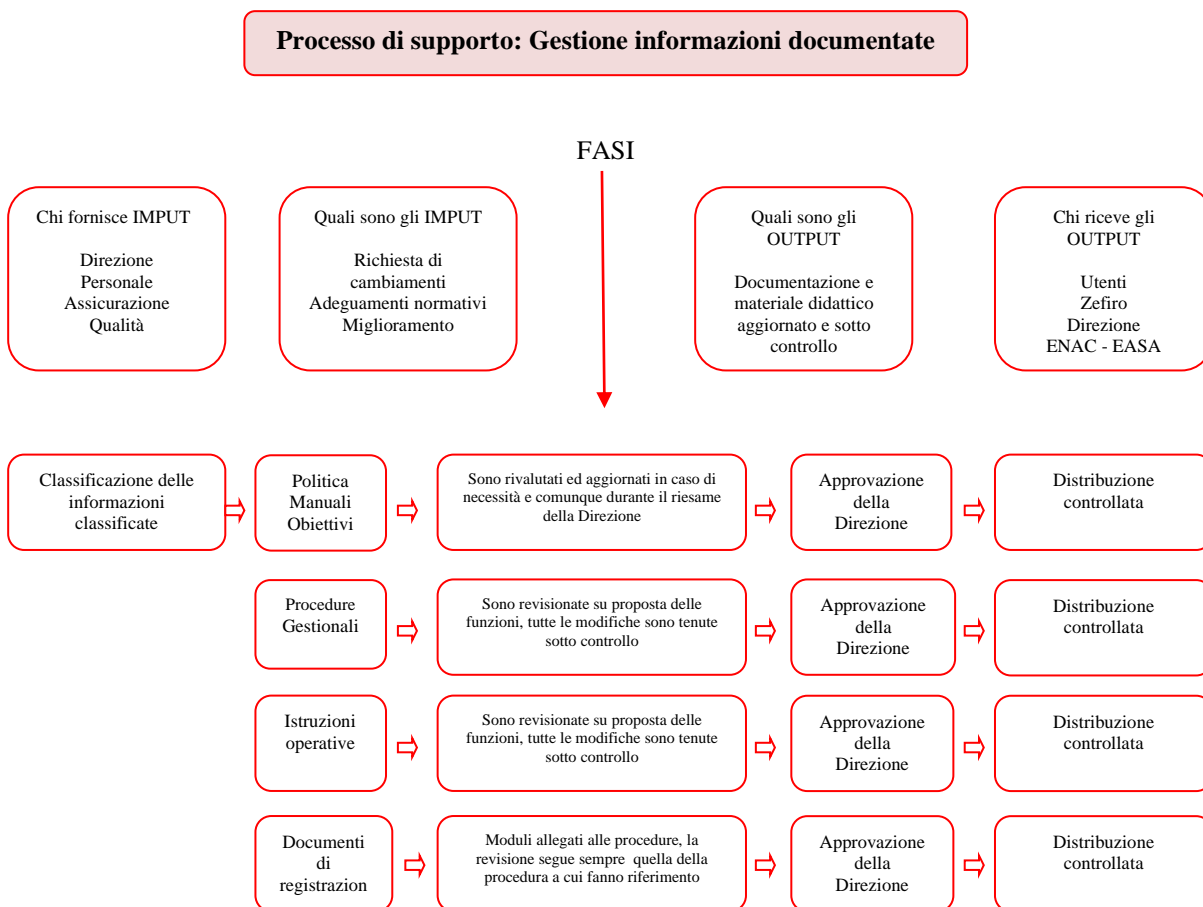


Figura 6 Processo di supporto – Gestione Informazioni documentate

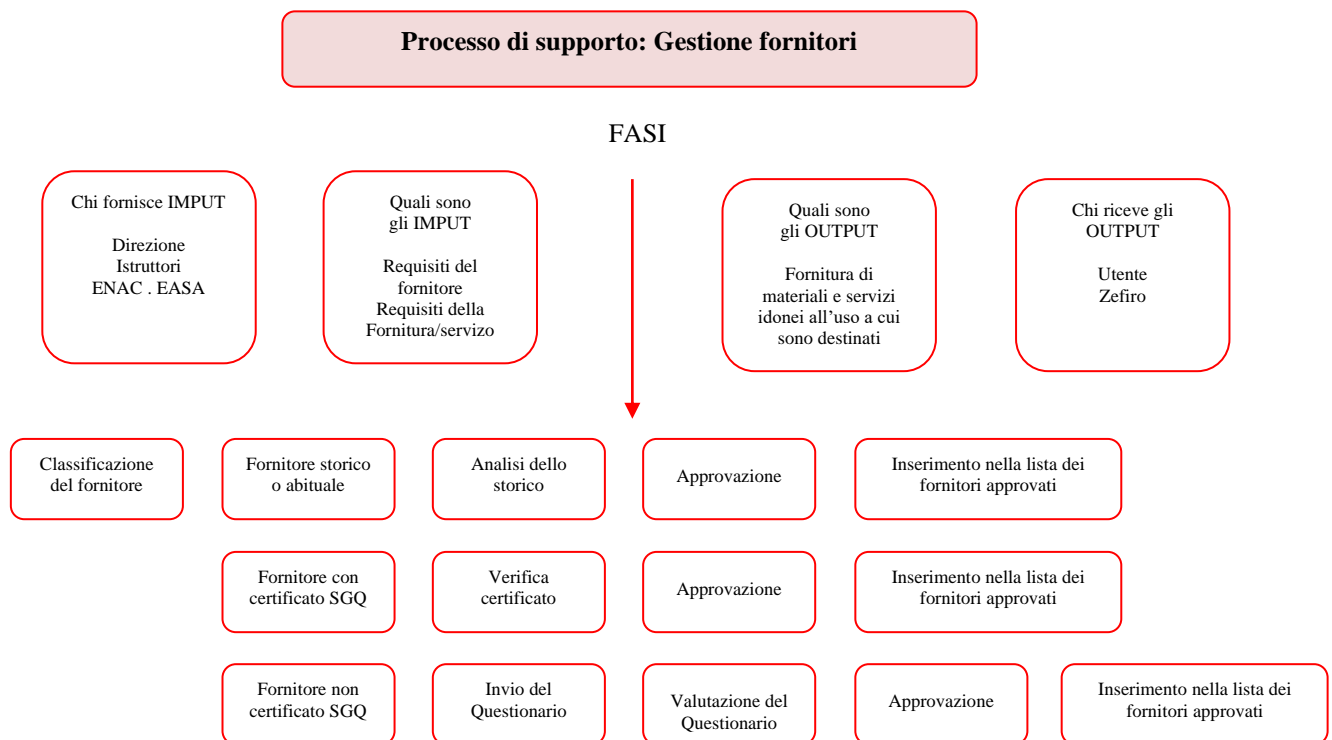


Figura 7 Processo di supporto – Gestione Fornitori

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 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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 1)

Infrastrutture

Zefiro R&I ha la sua sede operativa e legale in Via della Canovetta n. 590 Lucca, luogo adibito all'addestramento teorico è la sala corsi situata al piano terra della struttura. La planimetria è riportata nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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

Sito #1: area critica (scenario industriale): sede Zefiro Ricerca & Innovazione Srl , via della Canovetta n. 590 Lucca (LU).

Siti #2 e #3, area non critica:

Ulteriori dettagli circa i siti adibiti all'addestramento e le relative analisi del rischio sono riportati nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

Per le esercitazioni pratiche vengono utilizzati SAPR sottoposti a manutenzione e verifica secondo quanto prescritto nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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 1 Rev. 1 del 25/01/2023)

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” REGOLAMENTO DI ESECUZIONE (UE) 2019/947 DELLA COMMISSIONE del 24 maggio 2019 relativo a norme e procedure per l'esercizio di aeromobili senza equipaggio; REGOLAMENTO ENAC UAS - IT - Edizione 1 04/01/2021

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 e pilota UAS 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 on line 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.

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 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, formazione per Strutture Tecniche Operative con UAS di Enti Pubblici, 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, Zefiro R&I opera all'interno dell'area della propria sede operativa, all'interno delle regole e dei limiti stabiliti nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

Per quanto riguarda gli altri siti le operazioni si svolgono nel rispetto delle regole stabilite nella Convenzione riportate nel Manuale delle Operazioni (ZEF.MO edizione 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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 (ZEF.MO edizione 1 Rev. 1 del 25/01/2023).

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

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 (ZEF.MO edizione 1 Rev. 1 del 25/01/2023);
- 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. Verifica dei Fornitori

Le procedure e le modalità di valutazione dei fornitori sono descritte nello specifico modello PG-006- 01 in cui sono descritte le procedure e i criteri generali, le responsabilità, le modalità operative adottate da Zefiro Ricerca e Innovazione per gestire, valutare e controllare i fornitori.

9.3. 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.

9.4. 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 1 Rev. 1 del 25/01/2023)
- 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.