



t +39 02 73931
f +39 02 70109489
e sgs.ics.it@sgs.com

Spett.le
SENIOR RESIDENCE s.r.l
Via G. Servasi,80
10146 torino
Alla c.a Sig.a R. Signetto
04 Novembre 2007

Documento inviato per e.mail

Rif.: QQA.NO.05.125.0/3

OGGETTO: Audit di Sorveglianza periodica del SGQ secondo UNI EN ISO 9001:2000

Come concordato, l'Audit avrà luogo nei giorni : **07 Dicembre 2007 (tutta la giornata) e 07 Dicembre(dalle 9 alle 13)** presso la Vs. Organizzazione.

La verifica ha lo scopo di accertare il Mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 e alla documentazione descrittiva del Vs. SGQ (MQ e documenti correlati).

Essa sarà svolta da un Gruppo di Audit (GA) così composto:

Dr.ssa **SAMPO' Anna A.** TL

Eventuali obiezioni motivate relative al personale incaricato di condurre la visita ispettiva dovranno essere immediatamente comunicate a SGS Italia - SSC.

L'Audit sarà preceduto da una riunione iniziale con i Responsabili della Vs. Organizzazione (o loro delegati) durante la quale verranno tra l'altro presentati i componenti del GA, illustrati lo scopo gli obiettivi e le modalità di valutazione, precisati i criteri di classificazione delle non conformità, le relative implicazioni in relazione all'iter di certificazione ed i tempi di implementazione, definiti gli interlocutori e stabilito un canale ufficiale di comunicazione con la direzione, precisati gli aspetti di riservatezza che il GA è tenuto a rispettare nonché verrà messo a punto il relativo programma temporale ed individuato un apposito posto di lavoro per le riunioni del GA.

Completata la riunione iniziale avrà inizio la visita ispettiva secondo il programma descritto oltre. La visita si concluderà con una riunione finale nella quale il GA illustrerà i risultati della verifica; seguirà la discussione degli stessi.

Vi richiediamo cortesemente di metterci a disposizione un locale ove poter effettuare le riunioni previste dal piano da parte del GA .

L'originale del rapporto riservato della visita, riportante i dettagli di eventuali osservazioni/rilievi emersi e presentati nel corso della riunione finale, Vi sarà consegnato a conclusione della visita stessa. Copia del rapporto sarà consegnata a SGS per la relativa valutazione e successiva notifica del risultato ufficiale della visita.

SGS Italia S.p.A. Via G. Gozzi, 1/A - 20129 Milano - Italy t+39 02 739 31 f+39 02 701 24 630 tx 322202-334521 www.sgs.com

Membri del Gruppo SGS

Sede Legale Milano Via G. Gozzi, 1/A Cap. Soc. € 1.032.910 i.v. C.F/N. Iscr. Reg. Impr. di Milano 04112680378 P.IVA n. 11370520154
REA MI n. 1463706 Cod. Mecc. n. MI223913 Società unipersonale soggetta a direzione e coordinamento di SGS European Holding BV

Programma della visita

I vari elementi del Sistema di Gestione per la Qualità previsti dalla Vs. documentazione descrittiva verranno esaminati nella successione indicata di seguito, secondo una sequenza tesa a verificare i processi individuati e le loro interazioni all'interno della Vs. Organizzazione. A tale scopo si richiede di attivarsi per garantire il rispetto del programma concordato, fatto salvo eventuali modifiche dettate da situazioni particolarmente critiche.

Orario	Auditor	6 Dicembre 2007	Sez. manuale e cap. norma*
8.50	LA	Arrivo c/o Organizzazione	=
9.00	"	Riunione iniziale	=
9.30	"	Visita del sito	=
9.30-11.30	"	Uso logo/ certificato e gestione del regolamento	Regolamento
	"	Gestione dei documenti e dei dati	4.2.3 -4.2.4
	"	Processi affidati in outsourcing	4.1
	"	Requisiti relativi al cliente e reclami	7.2 – 7.2.3
	"	Non conformità Azioni correttive e preventive	8.3 - 8.5.2 - 8.5.3
11.30-13.00	"	Processo Erogazione del servizio	
	"	Definizione dei requisiti del prodotto, Riesame del contratto	7.1 – 7.2
	"	Approvvigionamento e gestione delle risorse	7.4 -6.2
14.00-17.30	"	Progettazione ed erogazione del servizio	7.5
	"	Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3 - 8.2.4
	"	Dispositivi di monitoraggio e misurazione	7.6
		7 Dicembre 2007	
8.50	LA	Arrivo c/o Organizzazione	=
9.00 – 11.15		Soddisfazione del cliente	8.2.1
		Audit interni	8.2.2
		Analisi dei dati	8.4
		Responsabilità, autorità, obiettivi, riesame da parte della Direzione e implementazione del programma di miglioramento	5.1- 5.3-5.4.1- 5.5.1- 5.5.2- 5.6- 8.5.1
11.15 -12.30		Riunione privata del GV	=
12.30		Riunione di chiusura	=

* = Si riportano soltanto i riferimenti normativi in quanto i capitoli del Manuale Qualità valutato sono allineati a quelli della norma stessa

Nota: Pausa pranzo dalle 13.00 alle 14.00 il 06.12.2007.



Altri requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità previsti dalla norma di riferimento quali SGQ, Tenuta sotto controllo delle registrazioni, Comunicazioni interne, verranno esaminati durante lo svolgimento della visita, che prevederà infine la verifica della giustificazione presentata nella documentazione di sistema per conferma di requisiti dichiarati non applicabili nel Vs. Manuale della Qualità.

Cordiali saluti

Anna A. Sampo'

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Anna A. Sampo'', located below the printed name.