

MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Se non numerata la presente è da considerare come copia non controllata, valida solo a titolo informativo e non soggetta ad aggiornamenti e revisioni

COPIA N° Consegnata a :

Società/Ente :

Data:

1	21.02.09	Adeguamento 9001:2008			
0	21.03.02	Emissione			
<i>N°</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione</i>	<i>QA</i>	<i>GQU</i>	<i>DIR</i>
REVISIONE			<i>Emesso</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-0.doc	1	21/02/09	0	Introduzione	1 di 1

INDICE

- 0.1 STATO DI REVISIONE DELLE SEZIONI**
- 0.2 INTRODUZIONE**
- 0.3 I PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**
- 0.4 COMPATIBILITÀ CON ALTRI PROCESSI DI GESTIONE**
- 0.5 TRASPOSIZIONE DELLA NORMA DI RIFERIMENTO**

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-0.doc	1	21/02/09	0	Introduzione	2 di 2

0.1 STATO DI REVISIONE DELLE SEZIONI

SEZIONE	REVISIONE				
	0 <i>Data</i>	1 <i>Data</i>	2 <i>Data</i>	3 <i>Data</i>	4 <i>Data</i>
0.0	21/03/02	21.01.09			
1.0	21/03/02	21.01.09			
2.0	21/03/02				
3.0	21/03/02				
4.0	21/03/02	21.01.09			
5.0	21/03/02	21.01.09			
6.0	21/03/02	21.01.09			
7.0	21/03/02	21.01.09			
8.0	21/03/02	21.01.09			

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-0.doc	1	21/02/09	0	Introduzione	4 di 4

0.3 I PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.

Nello sviluppo e nell'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati presi in considerazione e recepiti gli otto principi indicati nella norma UNI EN ISO 9004:2009:

- **orientamento al cliente**
- **leadership**
- **coinvolgimento del personale**
- **approccio per processi**
- **approccio sistemico alla gestione**
- **miglioramento continuo**
- **decisioni basate su dati di fatto**
- **rapporti di reciproco beneficio con i fornitori**

0.3.1 Orientamento al cliente

La **CORPORATE** dipende dai propri clienti e pertanto deve capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- capire tutto il complesso delle esigenze ed aspettative del cliente per i prodotti, la loro consegna, il prezzo, la fidatezza etc.;
- assicurare un approccio bilanciato tra le esigenze ed aspettative dei clienti e delle altre parti interessate (personale, fornitori);
- comunicare queste esigenze ed aspettative a tutta l'organizzazione;
- misurare la soddisfazione del cliente ed agire di conseguenza;
- gestire i rapporti con il cliente.

0.3.2 Leadership

La direzione della **CORPORATE**, con i più stretti collaboratori crea un ambiente adatto al pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi prefissati.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- operare attivamente e dare il buon esempio;
- comprendere e rispondere alle variazioni dell'ambiente esterno;
- prendere in considerazione le esigenze di tutte le parti interessate;
- farsi una chiara visione del futuro dell'organizzazione;
- stabilire i valori comuni ed i modelli di regole etiche a tutti i livelli dell'organizzazione;
- fornire al personale le necessarie risorse e libertà per agire con responsabilità;
- stimolare, incoraggiare e riconoscere i contributi forniti dal personale;
- promuovere comunicazioni aperte e veritiere;
- educare, addestrare e guidare il personale;
- stabilire obiettivi e traguardi stimolanti
- mettere in atto strategie per raggiungere questi obiettivi e traguardi.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-0.doc	1	21/02/09	0	Introduzione	5 di 5

0.3.3 Coinvolgimento del personale

Le persone, a tutti i livelli costituiscono l'essenza della **CORPORATE** ed il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- accettare l'incarico e la responsabilità di risolvere i problemi;
- ricercare attivamente occasioni per apportare dei miglioramenti;
- ricercare attivamente occasioni per sviluppare la propria competenza, conoscenza ed esperienza;
- condividere liberamente conoscenze ed esperienze;
- concentrate l'attenzione sulla creazione di valore per i clienti;
- essere innovativi e creativi nel promuovere gli obiettivi dell'organizzazione;
- dare una visione positiva dell'organizzazione ai clienti;
- ricavare soddisfazione dal proprio lavoro;
- essere entusiasti ed orgogliosi di far parte dell'organizzazione.

0.3.4 Approccio per processi

Ottenere il risultato desiderato gestendo le attività e le risorse come processi.

Ogni attività od operazione che riceve ingressi e li converte in uscite può essere considerata un processo.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- definire il processo per raggiungere i risultati desiderati;
- individuare e misurare i dati in ingresso ed uscita del processo;
- individuare le interfacce tra il processo e le funzioni dell'organizzazione;
- valutare i rischi potenziali, le conseguenze e l'impatto dei processi sui clienti, sui fornitori e sulle altre parti interessate al processo;
- stabilire chiaramente responsabilità, autorità ed a chi fa capo la gestione del processo;
- individuare i clienti interni ed esterni, i fornitori e le altre parti interessate al processo;
- prendere in esame, in fase di progettazione dei processi, le loro fasi, le attività, i flussi, le misure di controllo, le esigenze di addestramento, le attrezzature, i metodi, le informazioni, i materiali e le altre risorse necessarie per raggiungere i risultati desiderati.

0.3.5 Approccio sistemico alla gestione

Identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi contribuisce all'efficacia ed efficienza della **CORPORATE**.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- definire il sistema individuando e sviluppando i processi che influiscono sull'obiettivo stabilito;
- strutturare il sistema per raggiungere l'obiettivo nel modo più conveniente;
- comprendere le interdipendenze tra i processi del sistema;
- migliorare continuamente il sistema mediante misure e valutazioni;
- stabilire le condizioni vincolanti per le risorse prima di iniziare le attività.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-0.doc	1	21/02/09	0	Introduzione	6 di 6

0.3.6 Miglioramento continuo

Cercare con continuità di migliorare l'efficacia e l'efficienza del processo invece di attendere che sia qualche problema ad evidenziare le opportunità di miglioramento.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- fare del miglioramento continuativo di prodotti, processi e sistemi, un obiettivo per ogni persona dell'organizzazione;
- applicare i concetti base del miglioramento incrementale e di quello radicale;
- utilizzare valutazioni periodiche a fronte di criteri prestabiliti per individuare le aree di miglioramento potenziale;
- migliorare con continuità l'efficacia e l'efficienza di tutti i processi;
- promuovere attività di tipo preventivo;
- stabilire misure ed obiettivi per guidare e registrare i miglioramenti;
- riconoscere i miglioramenti.

0.3.7 Decisioni basate su dati di fatto

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- raccogliere dati ed informazioni attinenti agli obiettivi;
- assicurarsi che i dati e le informazioni siano sufficientemente accurati, fidati ed accessibili;
- analizzare i dati e le informazioni con metodi validi;
- capire il valore dell'utilizzo di adeguate tecniche statistiche;
- prendere decisioni ed azioni basate sui risultati delle analisi e bilanciate dai dati di esperienza e dall'intuizione.

0.3.8 Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

La **CORPORATE** ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto basato sulla reciproca collaborazione migliora per entrambi la capacità di creare valore.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- identificare e selezionare i fornitori di base;
- stabilire comunicazioni chiare ed aperte;
- iniziare congiuntamente lo sviluppo ed il miglioramento di prodotti e processi;
- stabilire congiuntamente una chiara comprensione delle esigenze dei Clienti;
- scambiare informazioni e piani per il futuro;
- riconoscere, al fornitore i miglioramenti ed i successi raggiunti.

04. COMPATIBILITA' CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE

La società non gestisce altri sistemi di gestione compatibili con il sistema di gestione per la qualità.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-0.doc	1	21/02/09	0	Introduzione	7 di 7

0.5 TRASPOSIZIONE DELLA NORMA DI RIFERIMENTO

Par. della ISO 9001:2008	Sezione del Manuale	Procedura di Riferimento
0	0. Introduzione	/
1	1. Scopo e campo di applicazione	/
2	2. Riferimenti normativi	/
3	3. Termini e definizioni	/
4	4. Sistema di gestione per la qualità	PQ/01 – Controllo dei documenti e dei dati PQ/02 – Controllo delle registrazioni della qualità
5	5. Responsabilità della direzione	/
6	6. Gestione delle risorse	PQ/06 – Addestramento del personale
7	7. Realizzazione del prodotto	PQ/07 – Realizzazione del prodotto
8	8. Misurazioni, analisi e miglioramento	PQ/03 – Verifiche ispettive interne PQ/04 – Gestione delle non conformità PQ/05 – Azioni correttive e preventive

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-1.doc	1	21/02/09	I	Scopo e campo di applicazione	1 di 1

INDICE

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.2 APPLICAZIONE ED ESCLUSIONE DEI REQUISITI DELLA NORMA

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale della Qualità viene redatto ed emesso allo scopo di definire, descrivere e regolamentare tutte le attività necessarie per implementare un efficace **Sistema di Gestione per la Qualità** in accordo alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** all'interno della **CORPORATE s.p.a.** con sede in xx.

La scelta di introdurre alla **CORPORATE** un Sistema di Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2000 è motivata dalla sentita esigenza di regolamentare in forma chiara ed univoca lo svolgimento del lavoro, mediante un documento di riferimento (il Manuale per la Gestione della Qualità), in base al quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti tecnico/commerciali con la clientela.

Non si trascurano, inoltre, le potenzialità di espansione sul mercato, che si ritengono possibili proprio in virtù di un consolidamento dell'attuale immagine dell'organizzazione, basato sul fatto di poterla presentare certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

Oltre a soddisfare questi scopi primari, la Direzione della **CORPORATE** ritiene che la diffusione della propria Politica per la Qualità, attraverso la divulgazione del Manuale, possa contribuire ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nell'organizzazione e per l'organizzazione, coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle sue Procedure, in modo che tutti possano concorrere alla riduzione di sprechi e difetti, riconducibili alla "non qualità", che inevitabilmente apportano costi aggiuntivi all'economia aziendale e all'immagine guadagnata "sul campo".

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-1.doc	1	21/02/09	I	Scopo e campo di applicazione	2 di 2

1.2 APPLICAZIONE ED ESCLUSIONE DEI REQUISITI DELLA NORMA

Il Sistema di Gestione per la Qualità della **CORPORATE** documentato da questo Manuale, si applica ogni qualvolta i requisiti del prodotto sono espressi da un progetto definito o da specifiche e quando la qualità del servizio può essere dimostrata e supportata da idonea documentazione relativa all'attività di:

- Descrizione dello scopo di certificazione.

Viene svolta l'attività di progettazione, di conseguenza tutti i punti della norma risultano applicabili.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-2.doc	0	21/03/09	II	Riferimenti normativi	1 di 1

INDICE

2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

2.0.1 Sistema di Gestione per la Qualità

2.0.2 Sicurezza sul luogo di lavoro

2.0.2 Norme cogenti del settore

2.1 AGGIORNAMENTO

2.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La **CORPORATE** per la gestione del Sistema per la Qualità e l'esecuzione delle proprie attività ha preso come riferimento Norme e Leggi Cogenti del Settore indicate nei paragrafi successivi.

2.0.1 Sistema di gestione per la qualità

I riferimenti considerati per la definizione del Sistema di Gestione per la Qualità sono conosciuti sulla base delle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2005** - Sistemi di gestione per la qualità – fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001:2008** - Sistemi di gestione per la qualità – requisiti
- UNI EN ISO 9004:2009** - Sistemi di gestione per la qualità – guida al miglioramento delle prestazioni
- UNI EN ISO 19011 :03** - Criteri generali per le verifiche ispettive dei sistemi qualità. Attività di verifica ispettiva.

2.0.2 Sicurezza sul luogo di lavoro

- DLGS 81/08** - Attuazione della D.lgs 81/08 riguardanti il miglioramento della Sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

2.0.3 Norme cogenti del settore

Le norme cogenti del settore sono riportati in apposite liste mantenute aggiornate.

Tali documenti sono intangibili e quindi a nessuno è permesso modificarli.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-2.doc	0	21/03/09	II	Riferimenti normativi	2 di 2

2.1 AGGIORNAMENTO

Documenti del cliente

Tutta la documentazione riguardante il rapporto con il cliente, sia in arrivo che in partenza, viene immessa nel flusso di commessa, ed è conservata, unitamente a tutti i documenti tecnici - commerciali, nell'archivio Amministrativo.

Normative

Le revisioni alle norme tecniche utilizzate in azienda viene garantito dall'invio da parte degli enti di normazione (UNI, CEI etc.) dei bollettini di aggiornamento.

UTE ricevuto il bollettino stabilisce quali aggiornamenti acquistare.

La richiesta di acquisto di nuove norme viene fatta a cura di **UTE** che provvede a comunicarla a **QUA**.

Una volta ricevute le nuove norme **QUA** modifica la lista delle normative aggiornandola.

Le normative di garanzia qualità sono ricevute da **QUA** che provvede a catalogarle, fornirle alle aree aziendali richiedenti.

QUA provvederà inoltre a:

- mantenere un elenco aggiornato
- provvedere a richiedere le edizioni aggiornate agli enti emittenti
- eliminare le copie superate

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-3.doc	0	21/03/09	III	Termini e definizioni	1 di 1

INDICE

3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 ABBREVIAZIONI

3.0 TERMINI E DEFINIZIONI.

Per ciò che riguarda la terminologia utilizzata, allo scopo di chiarirne e uniformarne il significato nello sviluppo del presente Manuale, si utilizza come riferimento il glossario proposto dalla Norma UNI EN ISO 9000:2005.

Vengono qui di seguito evidenziati i termini di uso corrente presenti in questo manuale:

MANUALE QUALITA'	documento che descrive il Sistema di Gestione per la Qualità della Società.
QUALITA'	grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche (presenti in qualcosa specialmente in maniera permanente) soddisfa i requisiti.
POLITICA PER LA QUALITA'	obiettivi ed indirizzi generali di un organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dalla Direzione.
REQUISITO	esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente a volte formalizzata in un Documento (Requisito specificato).
PRODOTTO	risultato di un processo o di un servizio
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	percezione del Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti. Nota: I reclami dei Clienti sono indice di scarsa soddisfazione, ma la loro assenza non implica necessariamente che il Cliente sia Soddisfatto. Anche l'assenza di reclami non implica la completa soddisfazione del Cliente.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	sistema per guidare e tenere sotto controllo l'organizzazione della Società.
CONTROLLO E COLLAUDO	valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-3.doc	0	21/03/09	III	Termini e definizioni	2 di 2

CONTRATTO	requisiti concordati tra l'organizzazione ed il cliente e formalizzati mediante un documento esplicitamente accettato da entrambe le parti
CLIENTE	organizzazione che riceve un prodotto o un servizio.
FORNITORE	organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio.
ORGANIZZAZIONE	insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
PROCEDURA	modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
PROVA	determinazione di una o più caratteristiche mediante una procedura.
CONFORMITA'	soddisfacimento di un requisito.
NON CONFORMITA'	mancato soddisfacimento di un requisito.
DIFETTO	mancato soddisfacimento di un requisito attinente un'utilizzazione prevista o specificata.
AZIONE PREVENTIVA	azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o altre situazioni potenziali indesiderabili.
AZIONE CORRETTIVA	azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o altre situazioni indesiderabili rilevate. Nota: un'azione correttiva si adotta per prevenire i ripetersi di una non conformità, mentre un'azione preventiva si adotta per prevenire il verificarsi.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-3.doc	0	21/03/09	III	Termini e definizioni	3 di 3

3.1 ABBREVIAZIONI.

Per ciò che riguarda la terminologia utilizzata, allo scopo di chiarirne e uniformarne il significato nello sviluppo del presente Manuale, si utilizza come riferimento il glossario proposto dalla Norma

DIR	Amministratore Unico
GQU	Rappresentante della Direzione
QUA	Responsabile Assicurazione Qualità
COM	Responsabile Ufficio Commerciale
ACQ	Responsabile Ufficio Acquisti
GEC	Responsabile Gestione Commessa
UTE	Responsabile Ufficio Tecnico
AMM	Area amministrativa
OFF	Responsabile Officina
PCC	Prove, Controlli e Collaudi
MAG	Addetto del Magazzino
MQ	Manuale della Qualità
PQ	Procedure della Qualità
PO	Procedure Operative
PCQ	Piani della Qualità

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-6.doc	1	21/02/09	VI	Gestione delle Risorse	1 di 1

INDICE

6.0 GESTIONE DELLE RISORSE

6.0.1 Messa a disposizione delle risorse

6.1 RISORSE UMANE

6.1.1 Generalità

6.1.2 Competenza, consapevolezza, addestramento

6.1.3 Informazioni

6.2 INFRASTRUTTURE

6.3 AMBIENTE DI LAVORO

6.4 REGISTRAZIONI

6.0 GESTIONE DELLE RISORSE.

6.0.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.

La **CORPORATE**, dispone di mezzi e di strumenti appropriati e idonei per effettuare tutte le verifiche necessarie al costante monitoraggio dei requisiti qualitativi delle commesse, stabilite attraverso le Procedure di Qualità interne finalizzate al mantenimento della conformità alle specifiche richieste del cliente e quanto stabilito dalla normativa vigente legata al prodotto.

La **CORPORATE**, ha definito i requisiti e le qualifiche delle risorse necessarie per stabilire e mantenere il sistema di gestione per la qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia. Ha definito inoltre la necessità di formazione ed addestramento per le risorse interne dovuta ad eventi esterni (aggiornamenti normativi, tecnologie) o interni (strategie, organizzazione) al fine di accrescere la soddisfazione del cliente ottemperando i requisiti del cliente stesso.

La qualificazione del personale preposto allo svolgimento delle attività di controllo è adeguamente e costantemente assicurata tramite opportuni programmi di sensibilizzazione, addestramento e aggiornamento.

Le funzioni di primo livello sono state opportunamente addestrate sugli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità e sono in grado di valutare e proporre azioni migliorative, attività fondamentale per mantenere l'efficacia e l'efficienza del sistema nel tempo.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-6.doc	1	21/02/09	VI	Gestione delle Risorse	2 di 2

6.1 RISORSE UMANE

6.1.1 Generalità

Tutto il personale della **CORPORATE**, che esegue attività che influenzano la qualità è opportunamente addestrato secondo i criteri elencati nei successivi paragrafi.

6.1.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

Il Responsabile Qualità in base alle esigenze concordate con ciascun responsabile formula un programma di addestramento del personale per la sensibilizzazione al Sistema di Gestione per la Qualità e, dove possibile, un programma di addestramento specifico per le attività operative.

I programmi possono essere aggiornati in funzione di esigenze specifiche o di nuove necessità.

Tutte le attività relative all'addestramento ed alla valutazione del personale sono riportate sul Rapporto di Addestramento.

Durante le Verifiche Ispettive Interne viene svolta una verifica sul percorso informativo svolto e sulla vera efficacia del corso.

Le attività di addestramento ed i documenti utilizzati sono descritti in dettaglio nella procedura **PQ/06 – Addestramento**.

Per ogni funzione della Organizzazione la cui attività influenza la qualità del prodotto fornito la **CORPORATE**:

- **Ha definito la competenza necessaria**

Il livello di qualificazione del personale costituisce per la **CORPORATE** un patrimonio prezioso, oltre che una garanzia di credibilità e professionalità, e pertanto risulta opportuno curarlo e seguirlo con particolare impegno ed attenzione.

La **CORPORATE** stabilisce per ciascuna mansione un "profilo operatore ideale", attraverso l'elaborazione di opportune "schede ruolo/profilo" che identificano le caratteristiche ritenute più indicate per svolgere al meglio la determinata attività.

- **Fornisce ulteriore addestramento qualora si renda necessario integrarlo alla competenza del personale**

Tutti i responsabili di Funzione, collaborano nell'individuare e definire le singole esigenze di formazione per il personale alle proprie dipendenze.

L'addestramento del personale della **CORPORATE**, viene realizzato con i seguenti metodi:

- corsi di formazione interni/esterni
- corsi di aggiornamento interni/esterni
- affiancamento a personale esperto
- affidamento di incarichi specifici controllati

L'affiancamento è normalmente applicato per addestrare personale che, pur mostrando attitudine per specifiche mansioni, ha bisogno di acquisire un maggior livello di pratica, sicurezza ed autonomia.

La presenza in affiancamento a personale idoneo, è considerato il metodo più immediato e pratico per sviluppare e potenziare le predisposizioni e di un soggetto, grazie al clima organizzativo allo spirito di collaborazione, al rispetto reciproco ed all'armonia instaurato all'interno della **CORPORATE**.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-6.doc	1	21/02/09	VI	Gestione delle Risorse	3 di 3

- **Verifica l'efficacia dell'addestramento**

Attraverso colloqui con il personale, le verifiche sul campo e l'analisi dei motivi che hanno causato le non conformità, la **CORPORATE** valuta l'efficacia dell'addestramento.

Qualora si rendessero necessarie ulteriori sessioni di addestramento il Responsabile della Qualità, con la collaborazione dei responsabili di funzione coinvolti pianifica successive attività di formazione.

- **Informa il personale sull'importanza del lavoro svolto e lo rende consapevole sulle conseguenze del risultato della propria attività**

La **CORPORATE**, durante le attività di addestramento e formazione indicate sensibilizza il proprio personale sulle eventuali conseguenze nel caso fosse fornito un prodotto/servizio non conforme alle prescrizioni del cliente, raccomandando tutto il personale e i soci di svolgere il proprio lavoro con la massima diligenza e qualora sorgessero dei dubbi o delle difficoltà informare il proprio responsabile di funzione.

- **Conserva tutte le registrazioni relativamente al grado di istruzione, di addestramento ed esperienza del personale**

6.1.3 Informazioni

Il personale viene costantemente informato ed aggiornato principalmente per mezzo di comunicazione attraverso la partecipazione ad incontri che vengono effettuati con il personale al fine di monitorare il grado di soddisfazione delle persone che collaborano in azienda.

Durante gli incontri viene diffusa la politica aziendale e vengono eventualmente riportati gli elogi/critiche fatti dal cliente al fine di migliorare il servizio prestato.

Tali incontri vengono effettuati con una periodicità di un anno, salvo eventuali casi particolari, dopo la riunione di riesame del SGQ.

6.2 INFRASTRUTTURE

Per lo svolgimento della propria attività la **CORPORATE**, ha individuato, fornito e mantiene le infrastrutture necessarie per assicurare la qualità del prodotto fornito.

I magazzini e le aree di lavoro sono predisposte in maniera tale da favorire una corretta esecuzione del lavoro, identificazione dei prodotti ed in accordo alle normative relative alla sicurezza del lavoro.

Inoltre, la **CORPORATE**, pianifica le varie fasi del processo e mantiene in efficienza l'attrezzatura utilizzata per assicurarne la continua capacità (SEZ. 07).

Il processo, avviene in maniera controllata ed in particolare come indicata nella SEZ. 07 del presente manuale e dalla Procedura della Qualità **PQ/07**.

Per quanto riguarda il personale operativo, ciascun addetto della **CORPORATE**, nei propri ambiti di competenza, è responsabilizzato a compiere il proprio operato in autocontrollo, tuttavia eventuali lavorazioni che prevedono controlli e cura particolare vengono sempre supervisionati dai responsabili di Funzione.

A livello informatico vengono utilizzati software per la gestione e controllo della produzione e strumenti di Office Automation.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-6.doc	1	21/02/09	VI	Gestione delle Risorse	4 di 4

6.3 AMBIENTE DI LAVORO

Un idoneo ambiente di lavoro e l'uso di adeguate attrezzature mete in condizione gli operatori di svolgere le proprie mansioni nel miglior modo possibile minimizzando il rischio di infortuni sul lavoro.

Il RSPP vigila costantemente sia l'ambiente di lavoro che l'attività degli addetti al fine di assicurarsi che vengano utilizzate tutte le precauzioni previste in accordo al D.Lgs. 626/94 al quale la **CORPORATE** ha adeguato le proprie strutture e formato il proprio personale.

6.4 REGISTRAZIONI

Le attività di addestramento ed i documenti utilizzati sono registrati come descritto nella procedura **PQ/06 - Addestramento**.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	1 di 1

INDICE

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

- 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto
- 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto
- 7.2.3 Comunicazione con il cliente

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

- 7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo
- 7.3.2 Interfacce organizzative e tecniche
- 7.3.3 Dati e requisiti di base della progettazione
- 7.3.4 Risultati della progettazione
- 7.3.5 Riesame della progettazione
- 7.3.6 Verifica della progettazione
- 7.3.7 Validazione della progettazione
- 7.3.8 Modifiche della progettazione

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

- 7.4.1 Processo di approvvigionamento
- 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento
- 7.4.3 Verifica dei prodotti/servizi approvvigionati

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

- 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione
- 7.5.2 Validazione dei processi di produzione
- 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità
- 7.5.4 Proprietà del cliente
- 7.5.5 Conservazione dei prodotti

7.6 CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	2 di 2

7.0 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.

La **CORPORATE** ha implementato al proprio interno un efficace sistema di gestione e controllo di tutte le fasi produttive svolte.

Tali attività sono svolte sulla base della procedura della qualità **PQ/07 – Realizzazione del Prodotto**.

La gestione ed il controllo viene garantito da :

- una pianificazione delle attività
- un efficace sistema documentale di supporto alle attività
- una serie di verifiche delle attività
- una manutenzione degli impianti e dei macchinari di produzione

La produzione si effettua su commessa; la carpenteria viene realizzata come prodotto per il magazzino; per alcuni clienti si realizzano prodotti standard per la vendita a listino. L'officina di produzione si divide in:

- **LINA CABLAGGI**
- **LINEA MECCANICA**

Ogni linea fa riferimento ad un Capo Reparto.

A questo scopo vengono predisposti opportune procedure distinte per processo, come descritto nella sezione 4 del presente Manuale della Qualità.

La pianificazione delle attività è fatta rispettando le prescrizioni applicabili. I documenti che riportano tali prescrizioni sono:

- ⇒ procedure operative
- ⇒ disegni
- ⇒ schede di lavorazione
- ⇒ distinta base
- ⇒ istruzioni di lavoro

Le disposizioni di uso corrente che si applicano presso i reparti produttivi sono documentate attraverso procedure operative.

Se contrattualmente previsto, le attività di produzione sono pianificate e controllate mediante l'impiego di un *Piano di controllo e collaudo*, emesso da **QUA**. Tale documento consente di far esprimere al cliente la vigilanza, ossia a quali controlli o attività desidera presenziare; queste fasi sono da considerarsi vincolanti, ossia non possono essere eseguite in assenza del cliente a meno di espressa rinuncia.

Il coordinamento delle linee produttive è affidato ai Capi Reparto i quali, tra l'altro, hanno la responsabilità di verificare che vengano applicate le norme antinfortunistiche e le misure di sicurezza da parte degli operatori.

Giornalmente viene informato il responsabile della **GESTIONE COMMESSE** circa l'avanzamento delle singole commesse.

Al termine delle lavorazioni tutta la documentazione viene consegnata al responsabile *Gestione Commesse*.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	3 di 3

7.1 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE.

Il riesame del contratto e tutte le attività ad esso connesse, sono eseguite sulla base della procedura della qualità **PQ/07** – *Realizzazione del Prodotto*.

7.1.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO.

La **CORPORATE** esamina le richieste dei Clienti valutando se presenti, anche quei requisiti (cogenti del settore) non specificati dal cliente che però si rendono necessari per la realizzazione della commessa.

Le attività di riesame del contratto sono volte a definire le richieste del cliente, sia implicite che esplicite, ed a definire di conseguenza:

- I requisiti richiesti dal cliente
- Le eventuali modifiche e/o richieste particolari
- I requisiti di realizzazione del prodotto richiesto, attraverso un'analisi di fattibilità riguardante tempi e risorse.

7.1.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO.

Richiesta di offerta e offerta

Il responsabile dell'Area Commerciale, ricevuta la richiesta di offerta da parte del cliente, compila il modulo *Richiesta di offerta interna* che trasmette al responsabile Ufficio Tecnico affinché ne valuti la fattibilità; ad esito positivo l'Ufficio Tecnico elabora l'offerta che trasmette al responsabile dell'Area Commerciale il quale, prima dell'invio al cliente, la verifica per attestare che i requisiti tecnici, i tempi di consegna e gli impegni finanziari possono essere soddisfatti e la firma.

Ordine cliente

Tutti gli ordini acquisiti sono riesaminati dall'Area Commerciale allo scopo di assicurare che:

- *i requisiti da osservare risultino adeguatamente definiti e documentati*
- *eventuali scostamenti rispetto a quanto indicato nella offerta siano risolti*
- *la capacità della società di soddisfare i requisiti contrattuali sia effettiva*

Tutti i punti che differiscono da quelli offerti vengono risolti e accettati da entrambe le parti (azienda e cliente) prima dell'accettazione dell'ordine.

Solo ad esito positivo del riesame, il Responsabile Area Commerciale firma la conferma d'ordine.

Per ogni nuovo ordine acquisito, il responsabile dell'Area Commerciale aprirà una nuova conferma d'ordine e commessa di cui darà comunicazione all'azienda con l'emissione e la distribuzione della *Conferma d'ordine* e del *Foglio apertura commessa* che immetterà nel flusso di gestione commesse.

Modifiche all'ordine Cliente

Le modifiche alla conferma d'ordine seguono lo stesso iter della principale.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	4 di 4

Registrazioni

Le registrazioni dei riesami dei contratti sono inserite nel flusso di commessa e sono conservate, unitamente a tutti i documenti tecnici - commerciali, nell'archivio Amministrativo.

7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.

La **CORPORATE** individua presso i propri Clienti un interfaccia con la quale confrontarsi per tutte le problematiche inerenti il prodotto da fornire.

Il responsabile Commerciale comunica con i clienti e recepisce ogni informazione relativa al prodotto che possa migliorare il servizio fornito.

Qualora si verificano dei reclami o delle non conformità, queste vengono gestite secondo le modalità descritte nella **PQ/04 – Gestione del prodotto non conforme**.

La soddisfazione del cliente viene inoltre misurata e tenuta sotto controllo attraverso l'invio di moduli di riscontro.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO.

Per assicurarsi che vengano inserite nei documenti progettuali tutte le richieste del cliente e che i dati di uscita soddisfino i dati di ingresso, la progettazione e le successive verifiche e controlli sono effettuate sulla base della procedura della qualità **PQ/07 – Realizzazione del Prodotto**.

7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

L'Ufficio Tecnico provvede ad effettuare una pianificazione delle attività di progettazione e sviluppo, ed in particolare :

- organizza e pianifica ciascuna attività prevista dal progetto
- organizza e pianifica le attività di riesame, verifica e validazione della progettazione
- emette i documenti tecnici necessari alla produzione per lo svolgimento delle attività lavorative

Tutte le attività previste, compreso le responsabilità e il personale coinvolto per ogni singola attività, sono sintetizzate in un *Piano di progettazione* emesso dal responsabile dell'Ufficio Tecnico. Il piano è aggiornato man mano che la progettazione evolve.

Nei casi in cui l'oggetto della fornitura è riferito a prodotti di listino o regolamentati da forniture ripetitive e regolarizzate da ordinativi di tipo "aperto", **UTE**, in base a progettazioni già realizzate e collaudate, viene esonerato dalla progettazione e i conseguenti adempimenti.

Le attività di progettazione e di verifica vengono assegnate a personale adeguatamente qualificato e fornito di mezzi adeguati.

È compito del responsabile dell'Ufficio Tecnico fornire i mezzi adeguati all'efficace completamento delle attività previste dal piano di progettazione.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	5 di 5

7.3.2 INTERFACCE ORGANIZZATIVE E TECNICHE

Ove si rendesse necessario, verranno definite dall'**UTE** eventuali interfacce organizzative e tecniche con altre funzioni interne coinvolte o con strutture esterne qualificate, come supporto allo sviluppo della progettazione.

7.3.3 DATI E REQUISITI DI BASE DELLA PROGETTAZIONE

I dati e i requisiti di base necessari alla progettazione sono stabiliti nei documenti contrattuali in fase di contratto e tengono conto dei risultati dell'attività di riesame del contratto.

Tali documenti sono raccolti a cura dell'Area Commerciale e poi consegnati all'Ufficio Tecnico insieme a tutta la documentazione applicabile.

Il responsabile dell'Ufficio Tecnico provvede a controllare la completezza dei dati forniti. Eventuali requisiti incompleti, ambigui o incongruenti, sono chiariti con i responsabili che li hanno stabiliti.

Per i prodotti che devono rispondere a norme/tabelle di unificazione e/o norme costruttive, l'Ufficio Tecnico desume dati e requisiti di base dalla normativa di riferimento e/o dalle specifiche tecniche del cliente.

Per prodotti che devono soddisfare specifiche prestazioni, l'Ufficio Tecnico identifica e documenta, di volta in volta, dati e requisiti su cui basare la progettazione.

7.3.4 RISULTATI DELLA PROGETTAZIONE

I documenti risultati dalla progettazione devono :

- *soddisfare i dati e requisiti di base della progettazione*
- *includere o richiamare i criteri di accettazione*
- *indicare le caratteristiche importanti per la sicurezza*

Tutti i documenti contenenti i risultati della progettazione vengono verificati dal responsabile dell'Ufficio Tecnico o da personale interno qualificato e delegato, prima della loro emissione.

L'evidenza dell'esito positivo della verifica eseguita è data dalla compilazione di una Check - List e dalla firma apposta dal responsabile dell'Ufficio Tecnico, o del suo incaricato, su ciascun documento.

I disegni complessivi di progetto vengono inviati al cliente per la loro approvazione, se contrattualmente previsto.

Tutta la documentazione tecnica emessa viene raccolta, classificata ed archiviata presso l'archivio dell'Ufficio Tecnico secondo i criteri descritti in apposite procedure operative o da altri documenti applicabili.

7.3.5 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE

Quando stabilito dal Piano di Progettazione vengono eseguiti dei riesami formali e documentati dei risultati della progettazione.

A tale riesame parteciperanno rappresentanti di tutte le funzioni interessate alla fase di progettazione oggetto del riesame.

I riesami vengono fatti nell'ambito di riunioni tecniche interne convocate da **UTE**, a cui partecipano, ove necessario, altri responsabili di funzione.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	6 di 6

Il riesame viene documentato attraverso la compilazione di un check-list di riesame del progetto. La check-list viene firmata dai presenti alla riunione e conservata presso l'archivio dell'Ufficio Tecnico.

7.3.6 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE

Al fine di assicurare che per appropriate fasi i risultati della progettazione soddisfino i relativi dati e requisiti di base, l'Ufficio Tecnico esegue delle verifiche secondo quanto previsto dal Piano di Progettazione sviluppato.

L'attività di verifica può essere condotta con uno dei seguenti metodi :

- *calcoli alternativi di verifica delle analisi fatte*
- *confronto del progetto con altri simili già sperimentati e disponibili*
- *esecuzione di prove e dimostrazioni*
- *esame dei documenti della fase di progettazione considerata, prima del loro rilascio*

Le verifiche del progetto vengono eseguite sulla base di liste di controllo redatte dal responsabile dell'Ufficio Tecnico.

I risultati delle verifiche devono essere registrati e conservati a cura dell'Ufficio Tecnico.

7.3.7 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE

Nei documenti che accompagnano il prodotto saranno riportate le condizioni di servizio e le modalità di esercizio secondo le quali è stata realizzata la progettazione.

Sarà espressamente indicato che *"Qualora l'apparecchiatura fosse utilizzata in maniera difforme da quanto indicato sui documenti, la validazione della progettazione è da intendersi a totale carico dell'utilizzatore"*.

L'azienda dovrà comunque garantire che tutta la componentistica rispecchi le condizioni di impiego previste nel contratto (certificazione dei materiali, componenti ecc.).

7.3.8 MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE

Ogni modifica ai documenti viene identificata, documentata, esaminata ed approvata dalle stesse funzioni che hanno eseguito il primo esame dando la loro approvazione.

L'indice di revisione dei documenti modificati deve essere aumentato di una unità e ove possibile dovrà essere indicata la natura della modifica.

Tutti i documenti superati devono essere immediatamente ritirati e distrutti prima del loro utilizzo.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	7 di 7

7.4 APPROVVIGIONAMENTO.

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO.

Per assicurare che il prodotto/servizio acquistato sia conforme ai requisiti specificati, le attività di approvvigionamento presso la **CORPORATE** sono eseguite sulla base della procedura della qualità **PQ/07 – Realizzazione del Prodotto**.

□ VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Esecuzione delle attività di valutazione e qualifica

QUA con il supporto dell'Ufficio Acquisti provvede alla valutazione e qualificazione dei fornitori al fine di determinare la loro capacità tecnico - organizzativa a fornire materiali, parti o servizi in accordo con le dovute prescrizioni di garanzia della qualità.

La valutazione può essere effettuata con uno dei seguenti metodi, scelti da **QUA** :

- visita di accertamento sul posto
- analisi di precedenti forniture (qualifica storica)
- esistenza di "certificazione" emessa da un organismo accreditato
- esistenza di certificazione del prodotto

Prima della valutazione si deve comunque verificare se il fornitore adotta un sistema di qualità o tecniche di assicurazione qualità.

Le attività di valutazione sono registrate attraverso l'emissione di un *Rapporto di valutazione fornitori*.

Il fornitore sottoposto a valutazione può risultare :

- **qualificato**
- **non qualificato**
- **qualificato sotto condizione**

Soltanto i fornitori *qualificati* sono inseriti nella *Lista dei fornitori qualificati* e possono fornire alla **CORPORATE** i prodotti entro il periodo di validità della qualifica.

I fornitori *qualificati sotto condizione* potranno essere inseriti nella lista dei fornitori qualificati solo dopo aver attuato in maniera soddisfacente, le azioni correttive previste, entro il periodo prestabilito.

I fornitori *non qualificati* non possono fornire prodotti/servizi strategici alla **CORPORATE**.

□ SORVEGLIANZA DEI FORNITORI QUALIFICATI

La sorveglianza dei fornitori qualificati viene effettuata da **QUA** mediante valutazione annuale dell'*Indice di qualità del fornitore*.

La documentazione relativa alla sorveglianza è gestita da **QUA**.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	8 di 8

□ LISTA DEI FORNITORI QUALIFICATI

La *Lista dei fornitori qualificati* viene utilizzata quando si devono effettuare acquisti di materiale/servizi strategici, ovvero materiali/servizi che possono influire sul rispetto delle prescrizioni qualitative dei prodotti, o che rappresentano un fattore rilevante in termini di costo nell'economia gestionale dell'azienda. Tali materiali/servizi sono definiti nella *Lista dei materiali/servizi strategici* emessa ed aggiornata da **QUA**, Ufficio Tecnico e Ufficio Acquisti.

La lista dei fornitori qualificati è emessa e aggiornata da **QUA** e approvata da **GQU**. **QUA** provvede alla distribuzione all'Ufficio Acquisti.

La lista viene riesaminata almeno una volta all'anno da **QUA**, Ufficio Tecnico e responsabile Gestione Commesse.

Tale esame consiste nella valutazione dell'Indice di qualità del fornitore determinato dal livello qualitativo del servizio prestato. **QUA** coordina la raccolta dei dati di valutazione.

I risultati di questo esame sono archiviati da **QUA** nell'archivio storico dei fornitori che raccoglie tutte le informazioni relative alla qualità dei fornitori raccolte nel tempo.

I fornitori che presentano un indice di qualità inferiore al limite stabilito, vengono rimossi dalla lista.

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO.

Nei documenti di approvvigionamento sono inseriti tutti i dati necessari ad assicurare che:

- siano definiti chiaramente tutti i requisiti del servizio/prodotto richiesto
- siano definite tutte le condizioni necessarie e definite dalla **CORPORATE**

L'ordine di acquisto viene emesso dall'Ufficio Acquisti sulla base di richieste di approvvigionamento inoltrate dal **GEC** o dal **MAG** per i materiali di scorta e contiene le informazioni necessarie per descrivere quanto ordinato. Gli ordini, prima di essere inoltrati al fornitore, sono verificati ed convalidati dall'Amministratore Unico o da un suo delegato.

Quando il materiale/servizio da acquistare appartiene alla lista dei materiali/servizi strategici, gli ordini sono emessi solo a fornitori compresi nella lista dei fornitori qualificati.

Qualunque modifica nei documenti di acquisto, intervenuta dopo l'ordine, viene trattata in modo analogo a quanto fatto per l'ordine originale.

7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI/SERVIZI APPROVVIGIONATI.

I controlli al ricevimento riguardano:

- la verifica di conformità tra i documenti di accompagnamento e le specifiche contenute nei documenti di acquisto;
- la presenza dell'eventuale documentazione tecnica di accompagnamento;
- la verifica di conformità tra il materiale consegnato e quello indicato nei documenti di accompagnamento;
- l'esame visivo degli imballi e del materiale.

Il prodotto non conforme all'ordine di acquisto per tipologia e quantità può essere reso contestualmente al vettore o immagazzinato per usi alternativi su disposizione dell'Ufficio Tecnico.

La richiesta di sorveglianza del materiale/servizio presso il fornitore durante la fabbricazione può essere fatta sia della **CORPORATE** che dal cliente; tale richiesta deve essere formulata nei documenti di approvvigionamento e inserita nell'ordine di acquisto.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	9 di 9

Le ispezioni e l'esecuzione di prove, esami e collaudi, devono essere eseguite da personale e con macchinario ed attrezzature del fornitore; l'ispettore della **CORPORATE** e/o del cliente si limita alla sorveglianza delle operazioni.

Al termine delle attività, il fornitore compila i certificati e/o i rapporti relativi che saranno firmati per accettazione dagli ispettori della società e/o del cliente ed i risultati riportati sul piano di controllo qualità insieme alle firme che testimoniano l'avvenuta ispezione.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI.

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DI PRODUZIONE

I documenti utilizzati per il controllo del processo, sono :

- *pianificazione commessa (reparto cablaggi)*
- *scheda di lavorazione (meccanico ed elettrico)*
- *distinta materiali*
- *piano della qualità*
- *procedure operative*

La revisione dei documenti di controllo del processo segue lo stesso iter seguito dai documenti originali ed è oggetto delle stesse operazioni.

Le procedure operative applicabili, sono rese disponibili sui posti di lavoro dove si effettuano le attività, nel loro livello ultimo di revisione.

VERIFICA DELLE ATTIVITÀ

Per garantire la conformità del prodotto ai requisiti contrattuali vengono eseguiti nel corso delle lavorazioni e alla fine del processo, i controlli previsti dalle procedure operative e dal piano della qualità.

I controlli sono effettuati durante le lavorazioni in autocontrollo da operatori addestrati.

I Capi Reparto devono verificare che gli strumenti utilizzati dagli operatori siano identificati e che la taratura ove richiesta non sia scaduta.

Se un'attività non è conforme alle prescrizioni applicabili, viene convocato **OFF** il quale ferma le attività ed emette un *rapporto di non conformità*; quest'ultimo sarà consegnato a **QUA**, che in accordo con **UTE**, dopo la risoluzione della non conformità autorizza il procedimento dell'attività.

Se si prevedono eventuali ulteriori particolari controlli, essi saranno attuati da **PCC** o da altro personale qualificato interno o esterno.

Le attività sulla parte non conforme vengono sospese fino alla risoluzione della non conformità ed il relativo prodotto viene contrassegnato in modo ben evidente.

Ad esito positivo dei controlli finali viene emessa da Prove, Controlli e Collaudi il *Certificato di Collaudo* attestante la corrispondenza dei prodotti ordinati ai requisiti contrattuali ed alle norme e specifiche applicabili.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	10 di 10

MANUTENZIONE

I macchinari e le attrezzature che contribuiscono alle caratteristiche essenziali per la qualità della produzione, sono sottoposti ad un *Programma di manutenzione preventiva*.

Tutti gli interventi di manutenzione sono riportati su un'apposita scheda intestata all'apparecchiatura a cura del responsabile dell'Officina di Produzione.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE LAVORAZIONI

I materiali lavorati correntemente non richiedono ambienti di lavoro particolari. Se sarà richiesto di lavorare materiali inquinanti o che possano causare danni, il responsabile dell'Ufficio Tecnico provvederà alla definizione delle opportune protezioni e accorgimenti per soddisfare le esigenze di protezione della salute, della sicurezza e dell'ambiente.

SICUREZZA E RESPONSABILITÀ DA PRODOTTO

Le funzioni aziendali sono chiamate ad attuare le attività tese al pieno raggiungimento della sicurezza dei prodotti minimizzando nel contempo la responsabilità oggettiva da prodotto difettoso.

Al fine di conseguire lo scopo predetto, sussistono le seguenti responsabilità :

- *Area Commerciale* :
 - analizzare le istruzioni e le avvertenze per l'utente allo scopo di rendere minime le possibili interpretazioni errate
 - predisporre i mezzi per facilitare il richiamo dei prodotti qualora si rilevassero aspetti pregiudizievoli per la sicurezza dei clienti/utilizzatori
 - mantenere aggiornati i mezzi di rintracciabilità per facilitare il richiamo dei prodotti qualora si rilevino aspetti pregiudizievoli per la sicurezza
- *Ufficio Tecnico* :
 - predisporre, in sede progettuale, tutti gli accorgimenti atti a ridurre al minimo i potenziali pericoli che dovessero prodursi durante le fasi di realizzazione e controllo del prodotto
- *Garanzia Qualità* :
 - predisporre un programma di monitoraggio dei difetti e dei rischi nei prodotti e sistemi controllando l'attuazione e l'adozione dei provvedimenti idonei ad eliminare le cause
- *Prove, Controlli e Collaudi* :
 - controllare che durante i collaudi finali i prodotti superino le prove attestanti la sicurezza e che tutti i prodotti siano corredati da idonee istruzioni atte ad assicurare l'uso in sicurezza
- *Officina di Produzione* :
 - Utilizzare metodi e mezzi produttivi che non inducano vizi o debolezze dal punto di vista della sicurezza verificandone continuamente l'adeguatezza

L'Ufficio Tecnico è responsabile del mantenimento di un archivio in cui viene raccolta ordinatamente la documentazione nazionale ed internazionale di leggi, norme, standard tecnici e procedure che possono applicarsi ai prodotti dell'azienda.

Tale documentazione è mantenuta aggiornata e resa disponibile rapidamente alle funzioni interessate.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	11 di 11

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE

All'interno della **CORPORATE** vengono validati i processi di produzione denominati "processi speciali".

I processi speciali sono quei processi i cui risultati non possono essere completamente accertati mediante successivi controlli, collaudi e prove del prodotto e che richiedono un monitoraggio e un controllo continuo dei propri parametri per assicurare che i requisiti specificati siano soddisfatti.

Il processo speciale utilizzato dalla **CORPORATE** è il processo di **Verniciatura**.

Gli operatori che eseguono processi speciali sono adeguatamente addestrati.

Tutta la documentazione di qualifica del processo e dei operatori è conservata presso l'archivio del **QUA**.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

7.5.3.1 IDENTIFICAZIONE

La società ha predisposto un sistema di identificazione di materiali/parti e prodotti per assicurare, in tutte le fasi di accettazione, immagazzinamento, produzione e consegna, la loro correlazione con la relativa documentazione.

L'identificazione dei materiali, prodotti semilavorati e finiti viene realizzata attraverso cartellini, stampigliature, targhette e comunque con mezzi idonei a non essere asportati involontariamente; in ogni caso il metodo prescelto non danneggia la parte identificata. Nel caso in cui è materialmente impossibile mantenere l'identificazione diretta sul materiale, essa viene mantenuta attraverso documenti.

Se contrattualmente previsto, la società adotterà il sistema di identificazione richiesto dal cliente.

La perdita di identificazione costituisce causa di non conformità.

Il materiale viene segregato e successivamente messo in ciclo solo dopo aver ristabilito l'identificazione e relativa registrazione.

7.5.3.2 RINTRACCIABILITÀ

La rintracciabilità, ove possibile, viene assicurata dall'annotazione degli elementi identificativi su ogni documento di impiego dal ricevimento dei materiali/prodotti fino ai collaudi finali.

Dai documenti di commessa infatti è possibile risalire al progetto, ai disegni utilizzati, ai documenti di produzione, ai materiali impiegati e alla relativa documentazione e certificazione emessa.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	12 di 12

7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Il materiale ricevuto dal cliente viene :

- controllato secondo le modalità adottate per i materiali acquistati dell'azienda
- identificato con etichette, cartellini, scritte indelebili o altri mezzi idonei che riportano dati di commessa o riferimenti richiesti dal cliente
- collocato nell'area ad esso destinata

Tutti i prodotti persi, danneggiati o comunque inadatti all'utilizzazione, sono registrati e notificati al cliente a cura di **QUA**.

I prodotti in eccesso o danneggiati sono mantenuti opportunamente segregati ed identificati fino a quando il cliente non comunica le azioni da intraprendere.

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

MOVIMENTAZIONE

Per prevenire danni o deterioramenti, la movimentazione e il sollevamento dei prodotti viene effettuata da personale addestrato e con mezzi e attrezzature omologate secondo le prescrizioni antinfortunistiche vigenti ed in perfetta efficienza.

Il personale della funzione Magazzino ha la responsabilità della movimentazione dei prodotti; della manutenzione ed ispezione periodica dei mezzi di sollevamento e movimentazione e della conservazione della relativa documentazione

IMMAGAZZINAMENTO

I prodotti e le materie prime in arrivo e i prodotti finiti sono sistemati in aree di deposito adatti ad evitare danni o deterioramenti, in attesa della loro utilizzazione o consegna finale.

All'interno del magazzino le modalità per autorizzare l'ingresso e l'uscita dei materiali sono regolamentate e le attività si svolgono in accordo con le normative fiscali in vigore e a corretti principi di gestione dei materiali.

Per i materiali che sono stati acquistati con l'identificazione di provenienza la gestione di magazzino consente il mantenimento della correlazione delle singole forniture con i riferimenti di fabbricazione forniti dal produttore.

Le condizioni dei materiali immagazzinati sono valutate periodicamente al fine di individuare eventuali deterioramenti.

IMBALLAGGIO

I prodotti sono imballati con materiale idoneo. Gli imballaggi che si adottano, assicurano :

- *la conformità a quanto previsto dall'ordine*
- *il mantenimento dell'integrità*
- *il mantenimento dell'identificazione esterna*

I prodotti da spedire sono identificati mediante cartellino o targhetta adesiva.

I prodotti restano identificati, protetti e in aree controllate fino a quando cessa la responsabilità dell'azienda.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	13 di 13

CONSERVAZIONE

I materiali immagazzinati sono ispezionati periodicamente dal personale della funzione Magazzino per valutare lo stato di conservazione e per individuare eventuali deterioramenti.

I prodotti suscettibili di deterioramento durante lo stoccaggio sono depositati in zone protette e di facile accessibilità per la verifica del loro stato di conservazione; qualora necessario vengono usati particolari mezzi protettivi che assicurano il loro corretto stato di conservazione.

CONSEGNA

La funzione Magazzino coordina le attività di spedizione dei prodotti in base ai programmi concordati con il cliente.

Provvede alla preparazione di tutti i documenti necessari alla spedizione e ne autorizza la spedizione dopo che è stato effettuato con esito positivo il controllo di conformità tra i documenti di spedizione e le richieste contrattuali.

Anche dopo le prove, i controlli e di collaudi finali, la qualità del prodotto viene protetta fino a quando non si effettua la consegna finale al cliente.

7.6 CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO.

Le apparecchiature utilizzate per controlli, misurazioni e collaudi, sono sottoposte a controlli, tarature e manutenzioni, sulla base della procedura della qualità **PQ/07 – Realizzazione del Prodotto**.

La frequenza e l'estensione dei controlli è stabilita e gli esiti sono registrati e conservati da Prove, Controlli e Collaudi.

Le apparecchiature sono utilizzate in modo da assicurare che la loro incertezza di misura sia conosciuta e comparabile con le esigenze di misurazioni richieste.

Se richiesto contrattualmente, i dati tecnici relativi alle apparecchiature di prova, misurazione e collaudo, sono resi disponibili al cliente.

7.6.1 PROCEDURA DI CONTROLLO

La scelta delle apparecchiature che devono essere in grado di assicurare l'accuratezza e la precisione necessarie, viene effettuata da Prove, Controlli e Collaudi, **QUA** e Ufficio Tecnico

L'individuazione viene fatta sulla base delle misure da effettuare, dell'accuratezza e del grado di precisione richiesto.

Gli strumenti così individuati sono elencati nella *Lista degli strumenti tarati*.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-7.doc	1	21/02/09	VII	Realizzazione del prodotto	14 di 14

In base alla funzione applicativa, ogni strumento viene classificato come segue :

- ❑ **strumento primario** : utilizzato per il controllo e la taratura degli strumenti secondari
- ❑ **strumento secondario** : utilizzato dagli operatori per le misure, prove e collaudi

La taratura degli strumenti *primari* viene eseguita presso laboratori qualificati, a fronte di strumenti certificati e correlabili con campioni riconosciuti nazionali o internazionali.

La taratura degli strumenti *secondari* viene fatta da Prove, Controlli e Collaudi a fronte degli strumenti primari tarati da un centro SIT, in condizioni ambientali adatte alle operazioni di taratura.

Prove, Controlli e Collaudi per ogni strumento incluso nella lista strumenti tarati provvede ad emettere una *Scheda di taratura* la quale documenta le verifiche periodiche effettuate ed i relativi risultati.

Su ogni strumento Prove, Controlli e Collaudi applica la targhetta di identificazione per identificare lo strumento ed evidenziare la data di taratura e la sua scadenza.

Quando per motivi di spazio non è possibile applicare l'etichetta, i dati relativi all'ultima taratura eseguita e alla scadenza della stessa sono riportati su un modulo apposito, che viene conservato da Prove, Controlli e Collaudi.

Qualora uno strumento risultasse fuori taratura, Prove, Controlli e Collaudi avvisa immediatamente **QUA** e l'Ufficio Tecnico per valutare e documentare la validità dei risultati delle prove e dei controlli effettuati in precedenza con tali strumenti fuori taratura.

Nel caso in cui si riscontrano strumenti fuori taratura Prove, Controlli e Collaudi emetterà una non conformità relativa allo strumento e lo segregherà fino alla sua riparazione o rottamazione in caso in cui non può essere riparato.

Ad avvenuta riparazione lo strumento è soggetto a taratura; la rottamazione invece viene annotata sulla scheda di taratura che sarà archiviata ed il nominativo dello strumento eliminato dalla lista degli strumenti tarati.

Nell'intervallo tra due tarature il personale che utilizza lo strumento di misura deve assicurarsi, mediante controllo visivo ed eventualmente comparativo con esemplari analoghi, che la taratura dello strumento non sia scaduta ed il suo numero di matricola sia evidente.

I mezzi di misura sospetti di cattivo funzionamento devono essere immediatamente segnalati a Prove, Controlli e Collaudi.

Qualsiasi mezzo di misura anomalo o con validità scaduta, viene identificato con un cartellino "DIVIETO D'USO".

L'acquisto di uno strumento di misura, controllo e collaudo è autorizzato preventivamente da Prove, Controlli e Collaudi il quale, all'accettazione, ne verifica la conformità all'ordine.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-8.doc	1	21/02/09	VIII	Misurazione, analisi miglioramento	1 di 1

INDICE

8.0 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.0.1 Generalità

8.1 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 Soddisfazione del cliente

8.2.2 Verifiche ispettive interne

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

8.4 ANALISI DEI DATI

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 Miglioramento continuo

8.5.2 Azioni correttive

8.5.3 Azioni preventive

8.0 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.0.1 GENERALITA'

La **CORPORATE** attua in modo pianificato i processi misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento al fine di:

- ?? dimostrare la conformità a quanto fornito;
- ?? verificare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- ?? migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità

A tal fine, come indicato nella sezione 7 del presente Manuale vengono predisposti opportuni controlli sui fornitori, sul processo e sul prodotto finito ed elaborate con cadenza annuale opportune statistiche dalle quali è possibile evidenziare possibilità di miglioramento del prodotto/servizio fornito.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-8.doc	1	21/02/09	VIII	Misurazione, analisi miglioramento	2 di 2

8.1 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.1.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di fornire un prodotto/servizio sempre migliore e per mantenersi aggiornata sulle nuove esigenze del Cliente/mercato la **CORPORATE** esegue un monitoraggio presso i suoi Clienti per valutare il grado della loro soddisfazione e per tenere in giusta considerazione tutti i loro suggerimenti.

Il livello di soddisfazione dei clienti è un indicatore rappresentativo dello scostamento tra la qualità percepita e qualità attesa.

A tal scopo:

- ~~///~~ gestisce la comunicazione interna e le relazioni con i clienti e altri organismi esterni secondo quanto precisato ai precedenti paragrafi (5 e 7);
- ~~///~~ tratta i reclami secondo quanto meglio specificato al paragrafo 8.3;
- ~~///~~ applica tecniche statistiche in accordo al paragrafo 8.4 di questo Manuale.

In realtà, **QUA** (eventualmente in collaborazione con **COM**, quando è coinvolto il Cliente) si fa carico di ogni eventuale osservazione, segnalazione e reclamo proveniente dall'interno e/o dall'esterno, adoperandosi affinché riceva adeguata e soddisfacente risposta.

Tutte le segnalazioni, soprattutto quando si tratta di reclami propriamente detti, ma comunque in ogni caso, sono registrate e sono valutate in fase di riesame da parte della direzione in accordo a quanto stabilito al paragrafo **V** di questo manuale.

La direzione aziendale ha deciso di stimare la soddisfazione/insoddisfazione del Cliente in modo diretto, vale a dire registrare ed analizzare la valutazione sull'azienda (organizzazione aziendale, qualità dei prodotti, competenza del personale, ecc.) dei Clienti.

Sulla base dei risultati, delle informazioni ottenute e dei reclami la Direzione può intraprendere azioni di correzione e/o miglioramento sia in termini di prodotto che di organizzazione e disposizioni aziendali.

8.1.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

8.1.2.1 Pianificazione

Le verifiche ispettive vengono condotte all'interno della società annualmente, sulla base della procedura della qualità **PQ/03 - Verifiche ispettive**, al fine di :

?? *accertare se le attività attinenti la qualità e i relativi risultati sono in accordo con quanto specificato*

?? *valutare l'efficacia del sistema qualità adottato*

QUA definisce il *Piano delle verifiche ispettive* in modo da coprire tutte le aree esplicanti le attività che hanno influenza sulla qualità. Il piano è approvato da **GQU**.

Possono essere eseguite anche verifiche ispettive non programmate quando situazioni particolari lo richiedono.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-8.doc	1	21/02/09	VIII	Misurazione, analisi miglioramento	3 di 3

8.1.2.2 Esecuzione

Le verifiche ispettive interne sono condotte direttamente da **QUA** o da altro auditor in possesso di adeguata qualifica per assumere il ruolo di *valutatore* (conformemente ai requisiti espressi dalle Norme **UNI EN ISO 19011:02**) con l'eventuale partecipazione di rappresentanti di altre aree aziendali a scelta di **QUA**.

Le verifiche ispettive a **QUA** sono eseguite da **GQU** eventualmente coadiuvato da un ente esterno specializzato.

Il personale che conduce una verifica ispettiva non deve avere diretta responsabilità nelle attività sottoposte a verifica.

Il responsabile della verifica ispettiva emette il *Rapporto di verifica ispettiva* nel quale segnala in modo dettagliato ogni carenza riscontrata nel corso della verifica e lo consegna a **QUA** il quale lo distribuisce a **GQU** ed al responsabile dall'area verificata.

Per ogni non conformità evidenziata nel rapporto viene emessa da **QUA** una *Richiesta di azione correttiva* concordando con il responsabile dell'area verificata la proposta di risoluzione e i tempi di attuazione.

Alla data di scadenza **QUA** esegue una nuova verifica documentata per accertare l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese.

I risultati delle verifiche ispettive sono utilizzate da **GQU** per l'elaborazione del rapporto di riesame all'Amministratore Unico.

8.1.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

La capacità del processo della **CORPORATE** è tenuta sotto controllo mediante monitoraggio del prodotto in riferimento ai requisiti richiesti in ogni fase di progettazione, produzione e consegna.

Attraverso le verifiche ispettive interne ed utilizzando opportune tecniche statistiche la **CORPORATE** verifica la continua adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità.

Qualora i risultati delle indagini non evidenziano risultati positivi, la **CORPORATE** adotta opportune Azioni Correttive e Preventive al fine di assicurare la conformità dei prodotti ai requisiti richiesti.

8.1.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

8.1.4.1 PROVE, CONTROLLI E COLLAUDI AL RICEVIMENTO

I materiali in ingresso sono controllati con sistematicità dagli addetti al magazzino con l'obiettivo di assicurare la rispondenza quantitativa e qualitativa tra quanto ricevuto e quanto specificato nell'ordine di acquisto.

Al termine delle operazioni il materiale viene depositato in magazzino o consegnato all'Officina di Produzione.

L'estensione ed il tipo di controlli a cui sottoporre il materiale in ingresso, dipenderà dalla disponibilità di documenti di registrazione a supporto della qualità e da eventuali controlli già effettuati presso il fornitore.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-8.doc	1	21/02/09	VIII	Misurazione, analisi miglioramento	4 di 4

Per motivi di urgenza un materiale in arrivo può essere immesso direttamente nel ciclo produttivo solo dietro autorizzazione del responsabile Gestione Commesse dopo che è stato identificato in modo certo e registrato onde permettere il suo immediato ritiro e sostituzione nel caso venisse riscontrata la sua non conformità rispetto ai requisiti specificati.

8.1.4.2 PROVE, CONTROLLI E COLLAUDI IN PRODUZIONE

Lungo l'intero ciclo produttivo si effettuano i controlli al fine di verificare la conformità del prodotto e del processo a quanto previsto dalle procedure operative applicabili.

Le prove, i controlli e i collaudi sono eseguiti dagli operatori in fasi appropriate in maniera sistematica e documentata.

Le modalità, i criteri di accettazione, la frequenza dei controlli e l'emissione della documentazione relativa sono descritti nelle procedure operative applicabili.

8.1.4.3 PROVE, CONTROLLI E COLLAUDI FINALI

Le prove, i controlli e i collaudi finali sono eseguiti, sulla base delle normative applicabili riportate sul Certificato di Collaudo., dal operatore di Prove, Controlli e Collaudi .

Eventuali richieste del cliente in deroga o in aggiunta a quanto previsto dalle procedure operative, sono descritte in apposite istruzioni di lavoro per l'ordine specifico.

Il responsabile di Prove, Controlli e Collaudi ad esito positivo dell'esame dei dati contenuti nel Certificato di Collaudo, emette quest'ultima.

Il prodotto sarà predisposto per la consegna al cliente solo ad esito positivo delle prove, controlli e collaudi e dopo che la relativa documentazione è stata approvata e resa disponibile.

8.1.4.4 REGISTRAZIONI DELLE PROVE, CONTROLLI E COLLAUDI

I documenti attestanti l'esito delle prove, i controlli e i collaudi sono conservati presso la funzione Prove, Controlli e Collaudi.

Le registrazioni della qualità riportano, tra l'altro :

?? l'esito delle verifiche

?? la conformità o meno rispetto ai criteri di accettazione stabiliti

?? le firme dei responsabili del rilascio del prodotto stesso

I prodotti che non superano le prove, i controlli ed i collaudi sono sottoposti alla procedura per il trattamento dei prodotti non conformi, così come descritto nel relativo capitolo del presente manuale.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-8.doc	1	21/02/09	VIII	Misurazione, analisi miglioramento	5 di 5

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Le attività da intraprendere per assicurare che non venga involontariamente utilizzato installato o erogato un prodotto non conforme ai requisiti specificati, sono descritti nella procedura della qualità **PQ/04** - *Controllo del prodotto non conforme*.

Tali attività prevedono le seguenti azioni :

- ?? *identificazione del prodotto/servizio non conforme*
- ?? *documentazione e valutazione della non conformità*
- ?? *segregazione (ove applicabile)*
- ?? *trattamento del prodotto*
- ?? *notificazione alle funzioni interessate*

8.3.1 ESAME E TRATTAMENTO DEL PRODOTTO NON CONFORME

Tutte le non conformità sono risolte prima del prosieguo delle lavorazioni o prima della spedizione del prodotto.

Deroghe a questa disposizione per motivi di urgenza dovranno essere concesse da **QUA**, dopo consultazione con **GQU**, che potrà autorizzare l'impiego del materiale non conforme purché rimanga identificato in modo permanente durante le attività di lavoro sino a che non sia possibile decidere sulla sua non conformità.

Le non conformità rilevate in ogni fase del processo produttivo, sono documentate mediante un *Rapporto di non conformità*.

Le non conformità possono essere risolte in uno dei seguenti modi :

- ?? *rilavorare* per soddisfare i requisiti specificati
- ?? *accettare* con o senza riparazione mediante concessione
- ?? *declassare* per applicazioni alternative
- ?? *rifiutare* o *scartare*

I prodotti *rilavorati* sono di nuovo controllati. Quando contrattualmente previsto, la proposta di *utilizzo* o di *rilavorazione* del prodotto non conforme verrà notificata al cliente per ottenerne l'autorizzazione.

La descrizione della non conformità *accettata* e delle *riparazioni* viene registrata.

La mancanza della documentazione di qualità costituisce causa di non conformità.

Le non conformità sono registrate da **QUA** nel *Registro delle non conformità* ed i relativi rapporti conservati nel proprio archivio.

8.3.2 GESTIONE RECLAMI DEI CLIENTI

L'Area Commerciale, con l'eventuale supporto delle altre funzioni aziendali, gestisce i reclami e le segnalazioni dal momento della loro formalizzazione da parte del cliente fino alla loro completa definizione.

Ogni reclamo ricevuto dai clienti viene verbalizzato per rimediare alla carenza e per individuare tendenze negative nei prodotti.

Al ricevimento dei reclami devono essere richieste al cliente tutte le notizie che permettono di identificare i documenti aziendali che contengono notizie utili per la loro gestione.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-8.doc	1	21/02/09	VIII	Misurazione, analisi miglioramento	6 di 6

Ogni mese **QUA** analizza i reclami ricevuti. I risultati di queste analisi sono distribuiti a **GQU** per la preparazione del periodico rapporto all'Amministratore Unico in sede di riesame della direzione e alle unità interne per le eventuali azioni correttive necessarie.

8.4 ANALISI DEI DATI

8.4.1 IDENTIFICAZIONE DELLE NECESSITÀ

Ogni responsabile aziendale identifica le necessità di adottare tecniche statistiche nel proprio reparto comunicando tali esigenze a **QUA**.

La **CORPORATE** ha definito ed applica tecniche statistiche riguardo a:

- ~~///~~ analisi del mercato con specifico riferimento alle richieste di cliente;
- ~~///~~ qualità attesa/conseguita dei "prodotti";
- ~~///~~ qualità dei materiali;
- ~~///~~ prestazione dei fornitori;
- ~~///~~ analisi dei difetti e delle non conformità;
- ~~///~~ analisi dei reclami;
- ~~///~~ livello di qualità percepito dai clienti;
- ~~///~~ produttività e redditività del processo di produzione (analisi costi di commessa).

L'elaborazione statistica dei dati viene effettuata da **QUA**.

QUA comunica periodicamente a **GQU** la sintesi dei dati che inserirà nel rapporto periodico da consegnare all'Amministratore Unico in sede di riesame della direzione.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La **CORPORATE** vuole migliorare nel tempo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e come mezzo per raggiungere l'obiettivo prefissato utilizza:

- ?? La politica della Qualità;
- ?? Le verifiche ispettive interne;
- ?? L'analisi dei dati;
- ?? Le azioni correttive e preventive;
- ?? Il riesame della direzione

Tali processi sono contenuti nel presente manuale, nelle procedure e nei documenti della qualità ed essi correlati.

Le deviazioni dal sistema qualità applicato in azienda sono tenute sotto controllo per individuarne le cause e pianificare opportune *azioni correttive e preventive*.

Eventuali modifiche derivanti dalle azioni correttive e preventive sono attuate e registrate da **QUA**.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-8.doc	1	21/02/09	VIII	Misurazione, analisi miglioramento	7 di 7

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

Azione Correttiva si intende una azione per eliminare la causa di una non conformità, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Le azioni correttive sono attuate sulla base della procedura della qualità **PQ/05 - Azioni correttive e preventive**.

L'adozione di azioni correttive può essere richiesta a seguito di :

- ?? verifiche ispettive condotte da **QUA**
- ?? verifiche ispettive condotte da enti di certificazione o altri enti esterni
- ?? reclami dei clienti
- ?? ricorrenti non conformità sul prodotto, processo o sistema qualità

Ogni azione correttiva viene riportata sul modulo di *Richiesta di azione correttiva* e registrata sul *Registro delle azioni correttive*.

La responsabilità e l'autorità per avviare azioni correttive sono delegate a **QUA** il quale deve :

- ?? gestire i rapporti relativi alle non conformità del prodotto
- ?? ricercare le cause delle non conformità relative al prodotto, processo, sistema qualità, registrando i risultati delle indagini
- ?? definire e concordare con i responsabili aziendali le azioni correttive necessarie per eliminare le cause delle non conformità
- ?? eseguire verifiche per assicurare che le azioni correttive siano messe in atto e risultino efficaci
- ?? consegnare a **GQU** i risultati delle azioni correttive intraprese

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

Azione Preventiva si intende una azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale.

Le azioni preventive sono attuate sulla base della procedura della qualità **PQ/05 - Azioni correttive e preventive**.

Per eliminare le cause potenziali di non conformità, **QUA** esamina almeno una volta all'anno:

- ?? eventuali concessioni dei clienti
- ?? risultati delle verifiche ispettive interne
- ?? risultati delle verifiche di sorveglianza dell'ente di certificazione
- ?? dati di registrazione della qualità
- ?? rapporti di assistenza
- ?? reclami dei clienti
- ?? andamento delle non conformità

I risultati di tali analisi sono riportate in un rapporto che **QUA** consegna a **GQU**, il quale :

- ?? individua i passi necessari per affrontare i problemi che richiedono azioni preventive
- ?? avvia le azioni preventive e incarica **QUA** di eseguire i controlli per assicurarne l'efficacia

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-8.doc	1	21/02/09	VIII	Misurazione, analisi miglioramento	8 di 8

Le soluzioni possono includere, tra l'altro :

- ?? *correzioni di condizioni operative*
- ?? *modifica dei documenti*
- ?? *elaborazione di nuovi documenti*
- ?? *interventi di formazione*

Il responsabile dell'area interessata provvede all'attuazione dell'azione preventiva entro i termini concordati con **GQU**.

QUA provvede a verificare il completamento dell'azione preventiva e a tenere informato **GQU** circa l'avanzamento delle azioni preventive ancora in atto.

Le azioni preventive sono tenute sotto controllo mediante il *Registro delle azioni preventive* gestito da **QUA**.

Tutte le informazioni relative alle azioni preventive intraprese sono inserite nel rapporto che **GQU** consegna all'Amministratore Unico in sede di riesame della direzione.