

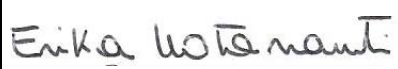
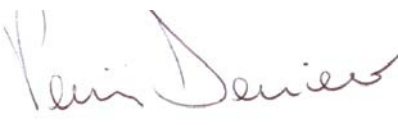


SEDE LEGALE: VIA FERRAZZA, 24 – 03030 BROCCOSTELLA (FR)
SEDE OPERATIVA: VIA FERRAZZA, 24 – 03030 BROCCOSTELLA (FR)
TEL. +39 0776 871631 – INFO@SORANAQUADRI.IT

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

(IN CONFORMITA' ALLA NORMA UNI EN ISO 9001:2015)

Produzione di Quadri Elettrici di Bassa e Media Tensione

Elaborato	Verificato	Approvato
Il Responsabile del Sistema Gestione Qualità (RGQ)	Ufficio Tecnico	Amministratore Unico (AUN)
		



INDICE DELLE REVISIONI			
REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	PARAGRAFI
00	29.03.2019	Prima emissione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015	Tutti
01	18.06.2019	Modifica giustificazioni requisiti non applicabili	§ 1.2.1
02	22/04/2023	Cambio sede legale ed operativa	Tutti

INDICE

0. INTRODUZIONE	5
0.1. GENERALITÀ	5
0.2. TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI	6
0.3. APPROCCIO PER PROCESSI	7
0.3.1. <i>Modello di un sistema di gestione per la qualità basato sui processi</i>	7
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	8
1.1. GENERALITÀ	8
1.2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	8
1.2.1. <i>Non applicabilità dei requisiti</i>	8
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	9
2.1. NORME DI RIFERIMENTO PER LA REDAZIONE DEL PRESENTE MANUALE	9
2.2. NORME DI SETTORE	9
3. TERMINI E DEFINIZIONI	10
4. IL CONTESTO AZIENDALE	13
4.1. COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO	13
4.2. COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	13
4.3. DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ	13
4.4. REQUISITI GENERALI DEL SGQ E I RELATIVI PROCESSI	13
5. LEADERSHIP	16
5.1. LEADERSHIP E IMPEGNO	16
5.1.1. <i>Generalità</i>	16
5.1.2. <i>Focalizzazione sul cliente</i>	16
5.2. POLITICA	17
5.2.1. <i>Stabilire la politica per la qualità</i>	17
5.2.2. <i>Comunicare la politica per la qualità</i>	17
5.3. RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE	18
6. PIANIFICAZIONE	19
6.1. AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ	19
6.1.1. <i>Generalità</i>	19
6.2. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO	19
6.3. PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE AL SISTEMA	20
7. SUPPORTO	21
7.1. RISORSE	21
7.1.1. <i>Generalità</i>	21
7.1.2. <i>Persone</i>	21
7.1.3. <i>Infrastruttura</i>	21
7.1.4. <i>Ambiente per il funzionamento dei processi</i>	21
7.1.5. <i>Risorse per il monitoraggio e la misurazione</i>	22
7.1.6. <i>Conoscenza organizzativa</i>	22
7.2. COMPETENZA	22
7.3. CONSAPEVOLEZZA	23

7.4.	COMUNICAZIONE	24
7.5.	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	25
7.5.1.	Generalità.....	25
7.5.2.	Creazione e aggiornamento.....	25
7.5.3.	Controllo delle informazioni documentate	26
8.	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE.....	27
8.1.	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI	27
8.2.	REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI	28
8.2.1.	Comunicazione con il cliente.....	28
8.2.2.	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti/servizi	28
8.2.3.	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.....	28
8.2.4.	Modifiche ai requisiti relativi ai prodotti e servizi.....	28
8.3.	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI	29
8.3.1.	Generalità.....	29
8.3.2.	Pianificazione della progettazione e sviluppo.....	29
8.3.3.	Input alla progettazione e sviluppo.....	29
8.3.4.	Controlli della progettazione e sviluppo.....	29
8.3.5.	Output della progettazione e sviluppo	29
8.3.6.	Modifiche della progettazione e sviluppo	29
8.4.	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO	30
8.4.1.	Generalità.....	30
8.4.2.	Tipo ed estensione del controllo	30
8.4.3.	Informazioni ai fornitori esterni.....	31
8.4.3.1.	Verifica dei prodotti approvvigionati	31
8.5.	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	33
8.5.1.	Controllo della Produzione ed erogazione dei servizi.....	33
8.5.2.	Identificazione e rintracciabilità	35
8.5.3.	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni.....	35
8.5.4.	Preservazione.....	35
8.5.5.	Attività post consegna.....	35
8.5.6.	Controllo delle modifiche.....	35
8.6.	RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI	36
8.7.	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI	36
9.	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	37
9.1.	MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE	37
9.1.1.	Generalità.....	37
9.1.2.	Soddisfazione del cliente	38
9.1.3.	Analisi e valutazione.....	38
9.2.	AUDIT INTERNI	39
9.3.	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE.....	40
9.3.1.	Generalità.....	40
9.3.2.	Input al riesame di direzione	40
9.3.3.	Output al riesame di direzione	40
10.	MIGLIORAMENTO	42
10.1.	GENERALITÀ	42
10.2.	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	42
10.3.	MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	43

0. INTRODUZIONE

0.1. Generalità

La Sorana Quadri S.r.l. giovane e dinamica società che si occupa della produzione di Quadri Elettrici, dello sviluppo di sistemi di telecontrollo ed automazione e della fornitura di sistemi complessi di bassa e media tensione.

Organizzata in modo da rispondere alle più serie esigenze del mercato, dispone di uno staff tecnico altamente qualificato che unitamente al settore commerciale e logistico, costituisce il cuore dell'azienda.

La Sorana Quadri ha come obiettivo primario quello di rendere il quadro elettrico un servizio reso all'impresa, agli installatori, ai progettisti ed ai rivenditori. Coerenti con questo principio, la distribuzione del prodotto è affidata ai maggiori grossisti di materiale elettrico.

La Sorana Quadri, nasce da esperienze ventennali nel settore elettromeccanico, dei nostri tecnici specializzati, è una società che intende abbracciare innumerevoli campi del mondo della produzione e che, in ambito elettronico/elettrico, produce Quadri elettrici, automazione e controllo MT/BT.

La sede operativa di Sorana Quadri è situata presso lo stabilimento di Via Ferrazza 24 Broccostella. Professionalità, esperienza, innovazione, disponibilità: questi i principi basilari in base ai quali abbiamo scelto di costruire la nostra azione e di posizionarci in un mercato del tutto particolare, che presenta innumerevoli ramificazioni e possibilità di sviluppo. Per Sorana Quadri, infatti, è importantissimo sfruttare, specialmente in momenti economici delicati, ogni opportunità che permetta di aprire nuovi orizzonti operativi.

È nostra intenzione, per cui, porci come validi interlocutori sia per aziende che per privati ed offrire una vantaggiosa gamma di servizi. La società Sorana Quadri può contare su un altissimo livello di preparazione e competenza, che consente di guardare al futuro e di programmare solidi percorsi di crescita e sviluppo. Abbiamo iniziato a lavorare con grande entusiasmo e passione, con l'obiettivo di ricoprire un ruolo di preminenza assoluta nel settore di riferimento.

I nostri clienti sono principalmente Medie e piccole imprese di impianti elettrici e studi di progettazione che forniscono poi i nostri prodotti anche a grandi realtà come Ministeri, Aeroporti e grandi aziende.

Prospettive future si riferiscono al possibile passaggio diretto di forniture con le grandi aziende.

I Clienti sono principalmente del territorio laziale ma si sta tentando di estendere i confini anche in tutto il territorio nazionale. Nel prossimo futuro si sta cercando di esportare i nostri prodotti anche all'estero.

Dopo un grande lavoro di marketing e comunicazione si sta raggiungendo un risultato con ABB per la fornitura diretta di QDS QUADRI DI DISTRIBUZIONE SECONDARIA, per la nostra azienda questo rappresenta un risultato di grande soddisfazione che dimostra l'evoluzione e la politica che ha intrapreso l'azienda.

Le nostre principali materie prime sono: materiali elettrici e carpenterie metalliche, la strategia è quella di utilizzare una gamma di fornitori da noi accreditati per garantire una maggiore flessibilità.

L'azienda lavora in just in time quindi senza scorte di magazzino, ad eccezione di parti fondamentali come cavi e dispositivi di cablaggio. I fornitori vengono monitorati annualmente per la verifica della permanenza nel registro fornitori qualificati.

I nostri principali competitor sono ditte di quadri elettrici del territorio, che producono lo stesso prodotto.

Questo comporta una attenta analisi nella gestione delle offerte, nella soddisfazione del cliente, ma soprattutto nella qualità finale del prodotto e nell'assistenza post vendita, che fa della Sorana Quadri una azienda leader nel settore.

0.2. *Tipologia dei servizi offerti*

La Sorana Quadri progetta e produce Quadri elettrici e di automazione e controllo in Media e Bassa Tensione. Ha finora prodotto e fornito quadri elettrici per i seguenti settori di attività:

- Alimentare
- Chimico
- Civile e Industriale
- Energia
- Farmaceutico
- Ferroviario
- Gomma
- Manifatturiero
- Meccanico
- Siderurgico
- Plastico

In particolare, sono stati progettati e realizzati:

- Quadri normalizzati per avviamento motori
- Quadri di rifasamento automatici
- Power Center
- Motor Control Center (MCC) fissi ed estraibili
- Quadri di automazione e controllo di processo
- Quadri per sale operatorie ed ambienti elettromedicali
- Cabine Media e Bassa Tensione con celle e trasformatori in cavo o in metallo

0.3. Approccio per processi

La società ha predisposto e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in accordo ai requisiti delle norme legislative cogenti e della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il SGQ è strutturato in modo tale da assicurare un efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente connesse alla qualità del servizio erogato, e al rispetto delle prescrizioni legislative e tecniche, attraverso:

- a. l'identificazione dei processi necessari per il Sistema di Gestione e la loro applicazione nell'ambito di tutte le attività dell'azienda;
- b. la definizione della sequenza e delle interazioni tra i processi principali;
- c. la definizione di modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e di informazioni adeguate all'espletamento di tali attività;
- d. l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di riflesso, della qualità dei servizi erogati.

0.3.1. Modello di un sistema di gestione per la qualità basato sui processi

I modelli e gli strumenti di processo adottati sono sottoposti a monitoraggio continuo e sono oggetto di Riesame annuale da parte della Direzione, che attraverso l'analisi dei dati interni e dei dati di soddisfazione del cliente ne valuta l'efficacia e individua misure di miglioramento, consolidando le prassi che si sono rivelate efficaci e sperimentando nuovi metodi e nuovi strumenti per quelle prassi che si sono rivelate suscettibili di miglioramento.

Trova quindi piena applicazione il modello "Plan-Do –Check-Act" (PDCA) suggerito dalla norma:

- Plan: stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati in accordo con i requisiti del cliente e con le politiche dell'organizzazione;
- Do: dare attuazione ai processi;
- Check: monitorare e misurare sia i processi che i prodotti a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti di prodotto riportandone i risultati;
- Act: adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. Generalità

Il presente Manuale e i documenti collegati e richiamati costituiscono la documentazione che descrive il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione.

Le prescrizioni in essi contenute sono conformi ai requisiti imposti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, ed hanno la finalità di accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti, laddove applicabili.

L'applicabilità di tali prescrizioni alle attività ed ai servizi erogati dalla società sono specificate nel paragrafo che segue.

1.2. Scopo e Campo di applicazione

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità è stato definito sulla base dei risultati dell'analisi del contesto in cui opera l'azienda considerando le esigenze delle parti interessate e i servizi offerti dall'azienda.

I requisiti della norma ritenuti non applicabili sono indicati nel paragrafo che segue, ove sono specificate anche le motivazioni della non applicabilità.

Le prescrizioni del presente manuale si applicano a tutti i servizi erogati ad un committente esterno e a tutte le attività connesse alla erogazione di tali servizi, secondo quanto specificato nei successivi capitoli del manuale al fine di dimostrare la capacità dell'Organizzazione di fornire regolarmente prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti e/ o a quelli cogenti applicabili.

I servizi a cui si applicano le prescrizioni del presente Manuale sono:

- **Produzione di quadri elettrici di bassa e media tensione**

1.2.1. Non applicabilità dei requisiti

Si precisa che l'organizzazione non assume incarichi di progettazione dei quadri elettrici, che sono prodotti su specifiche e progetto del cliente. Pertanto, non si applica il punto 8.3 della norma, con eccezione del punto 8.3.6 per la gestione di eventuali modifiche esecutive che si dovessero rendere necessarie in fase di produzione.

La gestione di tali modifiche progettuali è comunque affidata ad un progettista esterno, anche se la società se ne assume la responsabilità contrattuale.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1. Norme di riferimento per la redazione del presente manuale

Le prescrizioni contenute nel presente manuale state adottate in conformità alle norme e alle disposizioni legislative di seguito riportate:

UNI EN ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti.
CEI EN 61439-1	Apparecchiature assiemate di protezione e di manovra per bassa tensione (quadri BT) Parte 1: Regole Generali
CEI EN 61439-2	Apparecchiature assiemate di protezione e manovra per bassa tensione Parte 2: Quadri di potenza
CEI EN 61439-3	Apparecchiature assiemate di protezione e di manovra per bassa tensione (quadri BT) Parte 3: Quadri di distribuzione destinati ad essere utilizzati da persone comuni (DBO)
CEI EN 61439-4	Apparecchiature assiemate di protezione e di manovra per bassa tensione (quadri BT) Parte 4: Prescrizioni particolari per quadri per cantiere (ASC)
CEI 23 – 51	Prescrizioni per la realizzazione, le verifiche e le prove dei quadri di distribuzione per installazioni fisse per uso domestico e similare.
La Direttiva 2014/35/UE	Direttiva bassa tensione
La Direttiva 2014/30/UE	Direttiva compatibilità elettromagnetica
La Direttiva 93/68/CEE	Direttiva per la marcatura CE
D.Lgs. 81/2008	Decreto di attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro).

Oltre alle disposizioni normative e legislative su indicate il sistema assicura il rispetto delle prescrizioni di tutte le norme e leggi applicabili, che sono individuate nell'**Elenco Normativa di Riferimento**.

2.2. Norme di settore

Il Sistema di Gestione per la Qualità è conforme alle disposizioni legislative vigenti ed è stato elaborato recependo in particolare le prescrizioni contenute nelle disposizioni legislative riportate nell'allegato "Elenco Normativa di Riferimento".

Tutti i processi sono gestiti in conformità alle disposizioni legislative vigenti, l'osservanza di tali disposizioni è assicurata attraverso l'aggiornamento continuo operato dal RGQ mediante la consultazione di siti web specializzati. In caso di modifiche legislative che hanno impatto sulle attività della Società viene fissato un riesame della direzione per individuare ed avviare tutte le modifiche necessarie per garantire il rispetto delle normative cogenti.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nella redazione del presente manuale si è fatto riferimento alla terminologia riportata nelle norme di riferimento elencate al punto 2.1 del manuale.

Si riportano inoltre alcune definizioni che consentano di comprendere agevolmente i contenuti del manuale stesso.

Accettazione	Tutte quelle attività, risorse, procedure, cicli di collaudo, campionamenti che consentono di stabilire se la qualità dei prodotti e delle forniture è conforme o meno a criteri prefissati.
Assicurazione qualità	Indica l'insieme delle attività pianificate e sistematiche, volte ad assicurare che un prodotto e/o servizio sia in grado di soddisfare determinati requisiti definiti in sintonia con il committente.
Audit	È un esame sistematico e indipendente per determinare se le attività svolte per la qualità e i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato e se quanto predisposto è attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.
Autocontrollo	Verifica della qualità di un'operazione da parte dello stesso soggetto che l'ha eseguita e relativa decisione di continuare l'attività nelle medesime condizioni, sulla base delle informazioni possedute.
Azione correttiva	Attività che è promossa a seguito di una situazione imprevista, può riguardare il prodotto o il processo.
Campionamento	Azione che consiste nel prelievo di un campione da un lotto; le forme più comuni sono: il campionamento casuale semplice, il campionamento stratificato, il campionamento multiplo.
Campione	Elemento che serve come riferimento per la misura delle proprietà dell'insieme o universo che rappresenta. È una frazione di un lotto.
Check-list	È una lista di riscontro/controllo.
Cliente	Organizzazione o persona che riceve un prodotto. Un cliente può essere interno o esterno all'organizzazione.
Conformità	Soddisfacimento di un requisito.
Conformità legislativa	Soddisfacimento di un requisito imposto da leggi o norme cogenti
Controllo Qualità	Tecniche e attività operative applicate per il conseguimento dei requisiti della Qualità.
Difetto	Mancato soddisfacimento di un requisito attinente un utilizzo previsto o specificato.
Funzione qualità	Insieme delle persone che hanno il compito di conseguire la qualità: comprende organismi di staff e di linea.
Non Conformità	Mancato soddisfacimento dei requisiti specificati.
Politica della qualità,	Orientamenti e indirizzi generali di un'organizzazione per la qualità, espressi in modo formale dalla direzione.
Procedura	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.
Qualità	Insieme delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio in grado di soddisfare determinati requisiti richiesti dal cliente.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	MSGQ Rev 02
---	---	------------------------

Riesame	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.
Sistema di Gestione per la Qualità	Struttura organizzativa, responsabilità, procedure, procedimenti e risorse messe in atto per la conduzione aziendale per la Qualità.
Specifica	Documento che prescrive i requisiti ai quali il prodotto o servizio deve risultare conforme.
Standard	Valore o caratteristica tipo con cui confrontare i risultati ottenuti.
Validazione	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad un utilizzo o ad una applicazione specifici previsti sono stati soddisfatti.
Valutazione del fornitore	Procedura tesa ad accertare che il fornitore assicuri i livelli di qualità prefissati.
Verifica	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.
Parte interessata	Persona o gruppo coinvolto o influenzato dalla prestazione di un'organizzazione.
Organizzazione	Gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, in forma associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale e amministrativa.
Registrazione	Documento che riporta i risultati conseguiti o che fornisce l'evidenza delle attività eseguite.
Rischio	Combinazione della probabilità del verificarsi di un evento pericoloso o dell'esposizione al pericolo e della gravità della lesione o della malattia che può essere causata dall'evento o dall'esposizione.
Rischio accettabile	Rischio che è stato ridotto ad un livello tale da poter essere tollerato da una Organizzazione, tenuto conto degli obblighi di legge e della propria politica.
Valutazione del rischio	Processo della valutazione del rischio derivante dal pericolo o dai pericoli, che tiene conto dell'adeguatezza dei sistemi di controllo e che decide se il rischio sia accettabile o meno.

Qui di seguito vengono forniti le abbreviazioni, i termini e gli acronimi utilizzati all'interno del presente manuale:

AUN	Amministratore Unico
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
AMM	Amministrazione
COM	Commerciale
RT	Responsabile Tecnico
TP	Tecnico di Produzione
OP	Personale Operativo
MSGQ	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità
PGP	Procedura di Gestione del Processo
Mod	Modulo
NC	Non Conformità
AC/AP	Azione Correttiva/Preventiva

4. IL CONTESTO AZIENDALE

4.1. *Comprendere l'organizzazione e il suo contesto*

La società ha sede a Roma ed opera su tutto il territorio nazionale. Al fine di individuare tutte le esigenze per migliorare e ottimizzare l'inserimento delle attività della società nel contesto economico-produttivo, territoriale e sociale l'azienda analizza tali elementi e ne verifica gli elementi di interconnessione e di inserimento, oltre che le attese di tutte le parti interessate.

Tali valutazioni sono riportate all'interno del documento "Analisi del Contesto Aziendale".

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

L'analisi delle esigenze delle parti interessate viene sviluppata all'interno del documento "Analisi del Contesto Aziendale" su citato e in tale documento vengono riportate le valutazioni in merito alle necessità di risposta ai rischi di disallineamento fra tali attese e le prestazioni reali della società.

4.3. *Determinare il campo di applicazione del SGQ*

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità è stato definito sulla base dei risultati dell'analisi del contesto in cui opera l'azienda considerando le esigenze delle parti interessate e i servizi offerti dall'azienda.

Il campo di applicazione è definito nel paragrafo 1.2 del presente manuale. L'adeguatezza di tale campo viene riesaminata periodicamente in sede di Riesame della Direzione.

4.4. *Requisiti generali del SGQ e i relativi processi*

Il sistema di gestione è stato sviluppato in accordo ai requisiti delle norme legislative cogenti e della norma UNI EN ISO 9001:2015. Il SGQ è strutturato in modo tale da assicurare un efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente connesse alla qualità del servizio erogato, attraverso:

- e. l'identificazione dei processi necessari per il Sistema di Gestione Qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutte le attività dell'azienda;
- f. la definizione della sequenza e delle interazioni tra i processi principali;
- g. la definizione di modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e di informazioni adeguate all'espletamento di tali attività;
- h. l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di riflesso, della qualità dei servizi erogati.

Le procedure adottate dall'organizzazione per garantire il rispetto dei requisiti legislativi e dai requisiti delle norme su indicate sono riportate nel presente manuale.

Nella tabella che segue sono individuate i processi le principali interazioni fra gli stessi:

PROCESSO		INPUT DA ALTRI PROCESSI	(DA)	OUTPUT VERSO ALTRI PROCESSI	(A)
1	Gestione delle informazioni documentate e della comunicazione (§ 7.4, § 7.5)	Registrazioni da archiviare secondo le indicazioni della procedura.	T	Prescrizione sui documenti da utilizzare e sulle modalità di gestione di tali documenti.	T
2	Processi di Direzione (§ 4, § 5, § 6, § 9.3, §10.3)	Informazioni su stato di applicazione ed efficacia del SGQ (Non Conformità, Azioni Correttive, Azioni Preventive, Rapporti di Audit).	11	Obiettivi di miglioramento dei processi (piano degli obiettivi per la qualità).	T
		Informazioni sull'efficacia dei processi	8	Azioni preventive e correttive per il miglioramento dei processi e del servizio.	T
		Informazioni sulle prestazioni dei processi	T	Modifiche al sistema	T
3	Gestione delle Risorse Umane (§ 7.1.1, § 7.1.2, § 7.2, § 7.3)	Fabbisogno di risorse per l'erogazione dei servizi.	5	Risorse in possesso dei requisiti e delle competenze richieste per la gestione del processo.	T
		Fabbisogni di formazione.	2 11	Competenze necessarie alla corretta gestione dei processi	T
4	Gestione delle Risorse Tecniche (§ 7.1.3, § 7.1.4)	Fabbisogno di risorse per l'erogazione dei servizi.	5	Risorse tecniche disponibili	5
5	Pianificazione ed erogazione del servizio (§ 8.1, § 8.5)	Risorse da impegnare nella fase di erogazione del servizio.	3	Pianificazione delle attività	3
		Requisiti contrattuali del servizio.	6	Dati quantitativi sulla produzione	2 8
6	Gestione Commerciale (§ 8.2)	Informazioni sulle risorse disponibili e sul processo di erogazione del servizio.	3 4 5	Requisiti del servizio. Informazioni di ritorno dal cliente	5 2
7	Gestione delle forniture esterne (§ 8.4)	Fabbisogni e richieste di approvvigionamento.	4	Risorse esterne assegnate ai processi.	T
		Dati sulle performance dei fornitori.	5	Dati sulle performance dei fornitori.	2
8	Monitoraggio dei processi e dei servizi e Miglioramento (§ 8.7, § 9.1, § 9.2, § 10.1, § 10.2)	Dati sulla gestione dei processi e sulla conformità dei servizi.	T	Informazioni sullo stato della gestione dei processi e sulla conformità dei servizi.	T
		Evidenze sulla attuazione del SGQ.	T	Informazioni sullo stato di applicazione del SGQ e sulla efficacia dei relativi processi.	T
		Informazioni su NC potenziali e effettive.	T	Trattamenti ed azioni per rimuovere le NC e le loro cause	T

Note: T= tutti i processi;

Ciascun processo è regolato da prescrizioni contenute nel presente Manuale in Procedure e in documenti ad esse collegati:

Nella tabella che segue sono indicati per ciascun processo tutti i documenti che ne descrivono le modalità di funzionamento:

PROCESSO	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO
Gestione delle informazioni documentate e della comunicazione	PGP 101 Gestione delle Informazioni Documentate
Processi di Direzione	PGP 201 Processo di Direzione
	All. 1 Organigramma
	All. 2 Mansionario
	All. 3 Politica per la Qualità
	All. 4 Analisi del Contesto e Analisi dei Rischi
	All. 5 Tabella di Intercorrelazione dei Processi
Gestione delle Risorse Umane	PGP 601 Gestione del Personale e della Formazione
Gestione delle Risorse Tecniche	PGP 602 Gestione delle Attrezzature e della Strumentazione
Pianificazione ed erogazione del servizio	PGP 803 Pianificazione e Gestione della Produzione
Gestione Commerciale	PGP 802 Gestione Commerciale
Gestione delle forniture esterne	PGP 801 Gestione Acquisti
Monitoraggio dei processi e dei servizi e Miglioramento	PGP 901 Gestione degli Audit Interni
	PGP 902 Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive

5. Leadership

5.1. Leadership e impegno

5.1.1. Generalità

La Direzione Aziendale è impegnata nella sistematica attuazione di quanto prescritto nel presente manuale e nei documenti collegati; a tal fine impegna tutte le risorse aziendali nel miglioramento delle prestazioni aziendali secondo le prescrizioni e le indicazioni della norma di riferimento e della documentazione del SGQ.

L'impegno della Direzione è formalizzato e comunicato a tutta la struttura aziendale mediante:

- Il presente Manuale;
- il documento delle Politiche Aziendali per la Qualità;
- il Piano Annuale degli Obiettivi per la Qualità;
- Il documento di analisi del contesto aziendale, che contiene anche l'analisi dei rischi.

L'impegno formulato dalla Direzione nei documenti su indicati viene supportato a livello operativo garantendo per ciascun processo aziendale risorse umane e tecniche adeguate e verificando periodicamente l'adeguatezza di tali risorse e i risultati ottenuti.

La pianificazione degli obiettivi aziendali e il controllo dei risultati ottenuti viene effettuata almeno una volta l'anno nell'ambito di una riunione di Riesame della Direzione; in tale riunione vengono analizzati i dati di gestione forniti dal RGQ e verificati i risultati ottenuti con riferimento agli obiettivi fissati nel precedente Riesame, si adottano interventi correttivi per gli obiettivi non perseguiti e si fissano nuovi obiettivi per l'anno successivo, pianificando al contempo le attività critiche ai fini del miglioramento delle prestazioni dell'azienda e del controllo dei processi. Si adottano inoltre azioni migliorative per attenuare i rischi emersi in fase di analisi e valutazione e ricondurli ai livelli desiderati e ritenuti accettabili dalla direzione aziendale.

5.1.2. Focalizzazione sul cliente

La Direzione aziendale ha fissato nel documento delle Politiche Aziendali per la Qualità i principi a cui deve attenersi ogni funzione aziendale nell'approccio al cliente per ottenere la massima soddisfazione dello stesso e per rispondere al meglio alle sue attese rendendo sempre evidenti i requisiti del prodotto/servizio fornito e verificandone la rispondenza, sia in fase di definizione contrattuale sia in fase di produzione ed erogazione, ai requisiti impliciti ed espressi del cliente nonché a quelli cogenti.

Il documento di analisi del contesto aziendale contiene inoltre una attenta analisi delle esigenze e delle attese delle parti interessate e l'analisi dei rischi e delle opportunità associate a ciascuno degli obiettivi fissati per soddisfare le attese di tali parti. Inoltre nel Riesame della Direzione vengono fissati l'insieme di obiettivi finalizzati alla soddisfazione di tali attese.

Tale attenzione alle esigenze del cliente è altresì manifestata dalle procedure aziendali fissate per la stipula delle convenzioni con gli enti gestori delle strade su cui si opera il servizio, dalla definizione dei contratti, dal monitoraggio della conformità dei prodotti/servizi e dalla rilevazione del grado di soddisfazione del cliente.

5.2. Politica

5.2.1. Stabilire la politica per la qualità

La Politica aziendale per la qualità è esplicitata e formalizzata in tre distinti documenti:

Documento di Analisi del Contesto Aziendale e analisi dei rischi	Documento che definisce le relazioni fra l'azienda stessa, le finalità e le strategie che persegue e il contesto territoriale, sociale, ambientale e di mercato in cui è inserita. In tale documento vengono analizzati i rischi e le opportunità che l'azienda dovrà gestire per garantire il corretto perseguimento delle sue finalità attraverso le strategie adottate e nel rispetto delle prescrizioni normative e legislative.
Documento della Politica per la Qualità	Documento che definisce gli orientamenti e le strategie generali della società al fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni dell'azienda in termini di qualità dei processi; in tale documento vengono enunciati i criteri generali a cui tutta la struttura aziendale deve attenersi per garantire il soddisfacimento dei requisiti del cliente e delle prescrizioni del SGQ e vengono enunciate le strategie di medio e lungo periodo della società.
Piano di Miglioramento	Documento che definisce gli obiettivi aziendali a breve e medio periodo (da uno a cinque anni) finalizzati al miglioramento delle prestazioni dei processi. In tale documento sono indicati gli obiettivi, le risorse e le responsabilità assegnate, i criteri di accettazione dei risultati e i controlli da attivare per monitorarli.

5.2.2. Comunicare la politica per la qualità

La politica aziendale per la qualità viene diffusa e condivisa in azienda nell'ambito delle riunioni periodiche che si tengono con il personale e viene inoltre affissa nei locali dell'azienda per rafforzarne e mantenerne vivo il messaggio.

Il documento viene inoltre reso pubblico a tutte le parti interessate mediante il sito web aziendale.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	MSGQ Rev 02
---	---	------------------------

5.3. ***Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione***

La società ha stabilito una struttura organizzativa aziendale al fine di garantire adeguate risorse organizzative per l'efficace gestione dei processi e per la corretta attuazione delle prescrizioni normative e legislative e di quelle contenute nella documentazione del Sistema di gestione Integrato.

L'organizzazione della Società è rappresentata nell'Organigramma aziendale allegato al presente manuale (**Allegato 1**).

Le responsabilità e le mansioni di ciascuna figura aziendale presente in organigramma sono definite all'interno di un Mansionario allegato al presente Manuale (vedi **Allegato 2**).

6. Pianificazione

6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità

6.1.1. Generalità

L'analisi dei rischi viene elaborata sulla base dei dati emersi nell'ambito della definizione del contesto aziendale e viene esplicitata in tale documento. Tale documento viene elaborato dal RGQ con il supporto di tutte le funzioni aziendali e della direzione aziendale e, ove necessario, anche con il supporto specialistico di consulenti esterni. L'analisi dei rischi riguarda diverse categorie di rischi:

- rischi di natura economico-finanziaria
- rischi di mercato
- rischi di natura tecnologica
- rischi di natura normativa ed istituzionale
- rischi di natura ambientale e territoriale
- rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori
- rischi di natura sociale e culturale

L'analisi dei rischi ha l'obiettivo di evidenziare tutti i potenziali pericoli che possono concorrere al mancato conseguimento degli obiettivi strategici e operativi dell'azienda e anche gli eventuali fattori che possono configurarsi come opportunità per il miglior conseguimento di tali obiettivi.

L'analisi dei rischi viene condotta facendo una valutazione su tre piani distinti:

- una prima valutazione relativa ai rischi propri dell'area e del settore in cui opera l'azienda (livello di rischio tipico);
- una seconda valutazione relativa ai rischi propri dell'azienda, in considerazione delle misure e delle procedure già adottate (livello di rischio attuale);
- una terza valutazione relativa ai livelli di rischio attesi in conseguenza dei risultati delle misure migliorative pianificate.

L'analisi dei rischi viene riesaminata e aggiornata in sede di Riesame della Direzione.

6.2. Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Gli obiettivi fissati nel Piano di Miglioramento sono illustrati a tutti i responsabili di funzione al fine di garantirne la piena comprensione. Gli obiettivi fissati vengono assegnati a ciascuna funzione aziendale in considerazione delle attività programmate per il perseguimento del singolo obiettivo. Ciò avviene nell'ambito della riunione per il Riesame della Direzione.

I risultati di ciascun processo sono inoltre monitorati attraverso la rilevazione di alcuni parametri che vengono utilizzati come indicatori delle performance dei processi. In sede di Riesame della Direzione per tali indicatori viene fissato un valore obiettivo per il successivo anno ed eventuali steps di controllo intermedio.

L'analisi dei dati necessari per la valutazione di tali indicatori viene effettuata dal RGQ sulla base dei dati forniti dai Responsabili dei Processi e con il loro stesso supporto

6.3. *Pianificazione delle modifiche al sistema*

La società ha adottato e attuato un sistema gestionale la cui progettazione e il cui sviluppo sono stati attentamente pianificati, sia per quanto riguarda le attività di prima implementazione del sistema sia per quanto riguarda le successive attività di modifica e miglioramento.

L'attività di progettazione del sistema è stata preceduta da una valutazione del contesto aziendale e da una attenta analisi dei rischi e delle opportunità associate alle attività aziendali e al contesto in cui opera.

La progettazione del sistema si è sviluppata secondo il ciclo di iterazione che segue:

- analisi dei processi e misurazione dei risultati;
- pianificazione degli interventi correttivi;
- attuazione degli interventi correttivi;
- verifica dei risultati;
- modifica o standardizzazione dei processi.

Tale struttura iterativa degli interventi si è mantenuta quale prassi per il miglioramento del sistema attuato che prevede:

analisi dei processi e misurazione dei risultati	I controlli sui processi e la definizione di un insieme di indicatori consente il monitoraggio costante dei risultati.
pianificazione degli interventi correttivi	Individuazione, in sede di Riesame della Direzione e a seguito di segnalazioni di Non Conformità o di potenziali situazioni di Non Conformità, di azioni di miglioramento formalizzate come richieste di Azioni Correttive o Preventive.
attuazione degli interventi correttivi	Attuazione delle azioni individuate.
Verifica dei risultati	Verifica dell'efficacia delle azioni attuate.
modifica o standardizzazione dei processi	Standardizzazione delle azioni integrandole nelle procedure aziendali.

Tutti i processi aziendali sono stati identificati e ottimizzati per garantire l'efficacia di tali processi e sono stati individuati i controlli necessari per verificare nel tempo le prestazioni di tali processi.

Le attività di pianificazione consentono una gestione controllata di tali processi e eventuali modifiche sono standardizzate solo dopo aver verificato la congruità e l'efficacia delle modifiche apportate. A tal fine ad ogni modifica la verifica preliminare all'approvazione dovrà accertare che le interazioni fra i vari processi siano ancora assicurate e che sia garantita, dopo le modifiche, la coerenza fra gli input e gli output di ciascun processo. A tal fine si dovranno rielaborare gli schemi di processo contenuti nelle procedure documentate e verificarne la coerenza con quanto richiesto.

Ogni modifica al sistema viene sottoposta al riesame del RGQ e alla approvazione del AUN; ove possibile tali modifiche vengono adottate e attuate nell'ambito del Riesame della direzione. Nel corso del riesame viene verificato che sia garantita l'integrità del sistema e che le risorse disponibili siano adeguate alla attuazione delle modifiche apportate.

7. Supporto

7.1. Risorse

7.1.1. Generalità

Per le attività che influenzano la qualità dei prodotti/servizi erogati e/o che hanno rilevanza sui risultati attesi, l'Organizzazione ha fissato i requisiti, in termini di titoli o qualifiche, competenze ed esperienze, per il personale addetto a tali attività.

In particolare, nel mansionario sono specificati i profili delle figure aziendali che svolgono attività critiche ai fini della qualità del prodotto/servizio e le loro mansioni.

Sono inoltre individuati, in un apposito elenco, i mezzi e le attrezzature necessarie per il corretto funzionamento dei processi aziendali.

7.1.2. Persone

La struttura organizzativa del personale necessario al funzionamento dei processi aziendali è riportata nell'organigramma aziendale.

7.1.3. Infrastruttura

Le infrastrutture critiche ai fini della qualità dei servizi erogati sono:

- i locali di produzione
- il banco di collaudo dei quadri prodotti
- il sistema informatico utilizzato per la gestione delle informazioni riguardanti le commesse.

La gestione dell'infrastruttura informatica, delle credenziali di accesso alla stessa e delle misure di protezione delle informazioni sono affidate a un fornitore specializzato esterno.

La protezione dei dati è garantita dal sistema antivirus Karspesky e il back up dei dati è effettuato giornalmente e settimanalmente su supporto fisico (NAS).

Il banco di collaudo è sottoposto a controllo periodico dal Responsabile Tecnico ed è tarato esternamente con frequenza biennale.

7.1.4. Ambiente per il funzionamento dei processi

Gli ambienti di lavoro sono come specificato nel paragrafo precedente conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e sono idonei alle attività svolte dalla Società.

Tutte le aree e gli ambienti sono conformi alle prescrizioni legislative e alle prescrizioni formulate dalle autorizzazioni ottenute.

7.1.5. Risorse per il monitoraggio e la misurazione

La società controlla le apparecchiature utilizzate per il monitoraggio dei propri processi garantendone l'adeguatezza alle esigenze di misura e controllo e il corretto funzionamento nel tempo. La società tiene sotto controllo tali strumenti come indicato nella tabella che segue:

Misure elettriche	Gli strumenti utilizzati per misure critiche (ai fini produttivi) vengono sottoposti a taratura periodica presso centri specializzati (centri LAT o centri che garantiscano comunque la riferibilità delle misure a campioni di riferimento)
	Gli strumenti utilizzati per misure indicative, o comunque non critiche, sono sottoposti a controlli interni ovvero con riferimento a uno strumento la cui incertezza di misura sia stata valutata con riferimento a un campione primario.

Tutti gli Strumenti sono registrati sull'Elenco Strumenti che contiene le seguenti informazioni:

- Denominazione strumento;
- Responsabile del controllo;
- Data di taratura.

Per quanto riguarda la verifica di affidabilità di lettura, si procede attraverso il confronto con un Campione di Misura Aziendale. In particolare, attuando il seguente procedimento:

- 1) Posizionamento del campione aziendale su punti e lettura di questi ad intervallo definito.
- 2) Posizionamento degli strumenti di lavoro sugli stessi punti e lettura di questi.
- 3) Confronto delle letture.

7.1.6. Conoscenza organizzativa

I processi organizzativi aziendali sono condivisi, per quanto di competenza con tutto il personale; tale condivisione avviene nell'ambito di riunioni e incontri periodici in cui vengono discussi sia i processi organizzativi sia le ricadute che tali processi hanno sull'ambiente e sulla sicurezza, nonché sul grado di conformità legislativa.

Sono inoltre pianificati e attuati interventi formativi sulla gestione di tali processi sia in fase di prima applicazione del sistema sia in caso di modifiche rilevanti del processo stesso, ovvero qualora intervengano modifiche legislative che impongono modifiche a tali processi.

7.2. Competenza

Tutto il personale ha un ruolo determinante ai fini dell'ottimizzazione dei processi aziendali, per cui deve essere costantemente guidato e motivato ad accrescere le specifiche conoscenze e competenze professionali, necessarie a raggiungere i livelli di Qualità stabiliti per le singole attività. Questa condizione si realizza attraverso la pianificazione e l'erogazione di un'attività formativa e di addestramento commisurata alle esigenze riscontrate ed agli obiettivi che la società si propone di raggiungere.

La formazione si concretizza in attività che permettano l'acquisizione di metodi e di capacità richiesti per lo svolgimento del lavoro in un contesto regolato (ad esempio, spiegare il funzionamento del sistema di gestione per la qualità dell'azienda o le modalità per la corretta applicazione di una procedura, ecc.)

Nell'ambito della formazione trova poi riscontro l'aspetto della qualificazione, cioè della verifica dell'abilità raggiunta a fronte di prescrizioni o prove stabilite.

La Direzione, ogni anno in fase di riesame, analizza i fabbisogni formativi e la necessità di eventuali corsi o periodi di affiancamento per il personale e lo indica sul "Piano annuale di formazione" indicando per ogni corso/affiancamento il personale destinatario, il periodo di svolgimento e la durata.

Le attività formative nascono da esigenze esplicite o latenti e si vanno ad individuare, pianificare e realizzare con un processo che prevede le seguenti fasi:

1. Ricerca ed analisi delle necessità di formazione (ricercare il bisogno di formazione per ciascuna figura in funzione dell'incarico affidatole)
2. Pianificazione della formazione (stabilire un piano annuale che indichi tempi e modalità di conduzione delle attività formative sia nuove che di aggiornamento)
3. Erogazione della formazione (svolgimento teorico/pratico delle attività formative)
4. Valutazione della formazione (verifica dello stato di apprendimento delle figure sottoposte ad attività formative al fine di definire mansioni e di stabilirne la qualifica)
5. Registrazione della formazione

È compito di RRU individuare, con la collaborazione dei responsabili di funzione e di commessa, le necessità di formazione per tutto il personale inserito in organico in funzione del tipo di attività che è tenuto ad eseguire e del ruolo che ciascuna figura svolge o dovrà svolgere all'interno dell'azienda (distinguendo il personale direttivo da quello tecnico-operativo).

Rilevate le necessità, si rende necessario pianificare le attività di formazione, stabilendo il tipo di intervento e i livelli di priorità per il personale.

La pianificazione della formazione deve essere documentata attraverso il Piano annuale di formazione. Tale piano può essere nel corso dell'anno variato in funzione di nuove necessità operative emergenti o di specifici obiettivi definiti dalla Direzione Aziendale.

I fabbisogni formativi vengono rilevati in sede di Riesame della Direzione e la realizzazione delle attività formative viene pianificata nella stessa sede.

L'attività formativa viene registrata sulle schede del personale.

7.3. Consapevolezza

Tutto il personale assegnato a ruoli che hanno rilevanza sulla qualità dei processi aziendali viene informato e sensibilizzato sulla rilevanza del suo ruolo ai fini della qualità dei processi e dei prodotti/servizi. Tale attività informativa e formativa viene erogata periodicamente, almeno una volta l'anno, e registrata.

7.4. Comunicazione

Le informazioni rilevanti ai fini della corretta gestione del SGQ sono comunicate sistematicamente a tutte le parti interessate; in particolare:

La Politica per la Qualità	Viene riesaminata durante il Riesame della Direzione e comunicata a tutto il personale che lavora sotto il controllo della società e viene inoltre reso pubblico mediante il sito web aziendale, a cura del RGQ che fornisce eventuali chiarimenti in merito ai contenuti.
Gli obiettivi per la Qualità	Il documento contenente gli obiettivi per la Qualità viene illustrato a tutto il personale a cura del RGQ, che fornisce eventuali chiarimenti in merito ai contenuti.
La pianificazione degli Audit Interni	Il Piano degli Audit Interni viene comunicato a tutti i responsabili delle aree interessate.
Gli esiti degli Audit Interni	Gli esiti degli Audit Interni vengono comunicati al Responsabile dell'area interessata, che firma per presa visione il relativo Rapporto di audit. In forma riepilogativa vengono comunicati anche a tutta la direzione aziendale.
Le Non Conformità riscontrate I trattamenti e gli esiti dei trattamenti	Le Non Conformità riscontrate vengono comunicate ai Responsabili delle aree interessate trasmettendo il relativo Rapporto di Non Conformità. L'esito del trattamento è esaminato dal RGQ congiuntamente con il Responsabile dell'area interessata.
Le Azioni Preventive e Correttive attivate e gli esiti di tali azioni	Le Richieste di Azioni Correttive/Preventive vengono trasmesse ai Responsabili delle aree interessate e l'esito di tali azioni viene esaminato dal RGQ congiuntamente con il Responsabile dell'area interessata.
Le comunicazioni al personale	Le comunicazioni di tipo prescrittivo e/o informativo sono effettuate dal RGQ o dal AUN, individualmente via e-mail e/o collettivamente per affissione nei locali aziendali.
Le comunicazioni con le parti interessate esterne	Tutte le comunicazioni con le parti interessate esterne avvengono mediante mezzi che garantiscano la documentazione e conservazione della comunicazione stessa.

La comunicazione interna avviene sia in senso verticale ovvero tra i diversi livelli della stessa funzione aziendale, sia in senso orizzontale ovvero tra le diverse funzioni.

In particolare, all'interno dell'Azienda i trasferimenti di informazioni e di dati utili tra le diverse funzioni aziendali avvengono tramite posta elettronica, ovvero tramite applicazioni di instant messaging ed altre applicazioni (pianificazione contatti, calendario appuntamenti etc.), esteso a tutto il personale aziendale.

Inoltre, l'esistenza di efficaci processi di comunicazione interni all'Organizzazione costituisce un supporto fondamentale per tutte le attività di Gestione per la Qualità; in particolare il processo di implementazione e sviluppo del SGQ è stato comunicato e condiviso da tutto il personale aziendale mediante opportune riunioni ed interventi formativi e di sensibilizzazione.

7.5. Informazioni documentate

7.5.1. Generalità

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato comprende:

- Il Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSGQ).
- Il documento delle Politiche per la Qualità.
- Il Piano di Miglioramento (che contiene gli Obiettivi per la Qualità).
- Il documento descrittivo del Contesto Aziendale (che contiene anche l'analisi dei rischi).
- Tutti di documenti e le basi dati su cui vengono registrati i risultati dei processi aziendali.

Le registrazioni che forniscono evidenza delle attività e dei controlli posti in atto dalla società per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi e per garantire la conformità dei processi alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015 sono indicate nei successivi capitoli del presente manuale.

Un elenco di tali registrazioni è indicato nel Elenco Gestione Documenti.

7.5.2. Creazione e aggiornamento

I documenti elaborati per garantire la corretta gestione dei processi aziendali sono controllati sia nella fase di elaborazione e modifica che nella fase di distribuzione.

L'iter di redazione, verifica e approvazione dei documenti è condotto secondo responsabilità indicate all'interno del Elenco Gestione Documenti.

L'approvazione finale del documento ne stabilisce la validità e la cogenza all'interno della società.

Ogni documento è identificato da un codice, un nome e un indice di revisione. L'emissione dei documenti è regolata come segue:

Redazione	I documenti sono redatti da RGQ con la collaborazione dei Responsabili delle aree interessate.
Verifica	La verifica, in merito all'adeguatezza e all'efficacia, di ciascun documento redatto viene effettuata dai responsabili aziendali delle attività regolate dal documento stesso.
Approvazione	L'approvazione finale del documento è a cura del Legale Rappresentante della società o di un suo delegato.

Le responsabilità di redazione, verifica ed approvazione di ciascun documento del SGQ sono indicate nell'Elenco Gestione Documenti del SGQ.

I documenti utilizzati in formato elettronico, identificati in modo analogo a tutti gli altri documenti, sono accompagnati da una sezione (o da un cartiglio in caso di documenti a contenuto grafico) dove sono registrati i dati identificativi del documento e il riepilogo delle revisioni. Una copia originale del documento, in formato elettronico, è conservata dal RGQ con modalità di protezione da modifiche non autorizzate.

Le **modifiche ai documenti** vengono identificate a livello di documento attraverso il numero di revisione del documento stesso e a livello di contenuti mediante una sintetica descrizione delle modifiche apportate all'interno della matrice delle revisioni riportata nella seconda pagina di ciascun documento e con una barra al margine destro delle parti modificate (rispetto alla

precedente revisione del documento). Per i documenti in formato elettronico la descrizione delle modifiche apportate alle varie revisioni viene registrata all'interno dello stesso documento.

Ad ogni aggiornamento di un documento del SGQ viene opportunamente aggiornato (a cura del RGQ) il contenuto dell'Elenco Gestione Documenti che deve sempre riportare l'elenco dei documenti in corso di validità.

La **distribuzione dei documenti** viene effettuata in modo controllato annotando sul Elenco Gestione Documenti i destinatari e lo stato di revisione delle copie del documento distribuite. In caso di documenti distribuiti a fini contrattuali viene conservata una copia firmata della ricevuta di consegna. Nel caso di distribuzione controllata, ai destinatari viene garantito l'aggiornamento in caso di modifica. Tale obbligo decade in caso di rapporti contrattuali cessati.

Le copie superate del documento vengono distrutte ad eccezione di una copia che viene conservata dal RGQ con la dicitura superata apposta sul frontespizio. Per i documenti in formato elettronico viene conservata in una apposita cartella, denominata documenti superati, la penultima revisione del documento.

Ogni documento del SGQ ha le pagine numerate (pag n. di N.) ed identificate con il nome o il codice del documento al fine di consentire a chiunque la verifica dell'integrità del documento.

Ove i documenti vengano distribuiti a fini puramente informativi e/o promozionali la distribuzione avviene in forma non controllata (identificando il documento come copia non controllata) e in caso di modifica il documento non viene ridistribuito.

I **documenti di origine esterna** sono regolarmente archiviati all'interno dell'archivio amministrativo o, se riferibili ad una singola commessa, all'interno del fascicolo di commessa.

7.5.3. Controllo delle informazioni documentate

Tutte le registrazioni che forniscono evidenza delle attività e dei controlli della società vengono adeguatamente archiviate secondo quanto indicato nell'Elenco Gestione Documenti.

In tale elenco sono indicate tutte le registrazioni tenute e conservate dalla società, i responsabili dell'archiviazione, gli archivi in cui sono conservate, i tempi di conservazione, le modalità di eliminazione dagli archivi al termine del periodo di conservazione.

Le registrazioni su supporto elettronico vengono protette da accessi non autorizzati mediante password e la prevenzione da perdite dovute a cause accidentali è assicurata da un sistema di back up e da un antivirus:

L'identificabilità e il reperimento delle registrazioni è garantito nell'Elenco Gestione Documenti.

8. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

8.1. *Pianificazione e controllo operativi*

Le pianificazione delle attività di produzione ed erogazione dei servizi è riportata nel paragrafo 8.5. La Società ha stabilito la propria attuale posizione in rapporto al contesto operativo in cui opera e alle esigenze delle parti interessate effettuando un'analisi del contesto finalizzato all'individuazione dei fattori che possono condizionare le possibilità di conseguire gli obiettivi del SGQ.

Nel documento "Analisi del Contesto Aziendale" sono specificati i fattori che possono condizionare tali risultati e l'analisi dei rischi individuati. La verifica e l'aggiornamento di tale documento è effettuata annualmente od ogni qual volta si ritenga necessario modificarne o migliorarne il contenuto, a seguito di aggiornamenti legislativi, di modifiche delle attività o dei prodotti aziendali, di cambiamenti del contesto aziendale, delle informazioni pervenute da Audit Interni e/o Esterni; in questo caso viene rimesso il documento.

Il riesame relativo agli strumenti adottati per il controllo operativo dei risultati dei processi è effettuato annualmente in sede di riesame della Direzione.

Per quanto attiene alla pianificazione delle fasi di realizzazione dei suoi prodotti/servizi, la società pianifica tutte le fasi al fine di garantire la conformità degli stessi ai requisiti del cliente, a quelli cogenti e a quelli fissati dalla stessa società.

La produzione è pianificata attraverso un piano di produzione che individua i tempi previsti per la produzione dei quadri commissionati.

8.2. *Requisiti per i prodotti e i servizi*

8.2.1. Comunicazione con il cliente

L'Ufficio Commerciale è responsabile della comunicazione con il cliente. Si occupa di capire e registrare le esigenze del cliente e di proporre il prodotto e servizio in grado di risolverle. Durante questo processo di acquisizione delle informazioni (sul campo, al telefono e attraverso lo scambio di informazioni tramite posta elettronica) l'Ufficio Commerciale si interfaccia con la Produzione e l'Amministrazione per verificare la fattibilità della commessa, i tempi di realizzazione e i costi interni, e per validare le decisioni in termini di prezzo, scontistica e margini attesi. Successivamente è in grado di presentare la proposta commerciale al cliente. Tutte le offerte commerciali richiedono l'approvazione finale dell'Amministrazione prima di essere inviate per la firma.

8.2.2. Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti/servizi

E' stato predisposto un modello di offerta standard che tuttavia viene adattato alle esigenze del cliente. I criteri formali dell'offerta prevedono tutto ciò che è necessario per identificare il cliente a fini contrattuali e di fatturazione commerciale.

Le attività di emissione e gestione delle offerte e di gestione dei contatti con il cliente sono gestite dalla funzione commerciale.

8.2.3. Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Il riesame dei requisiti del cliente è condotto sia sui requisiti di ordine tecnico che su quelli di ordine finanziario e organizzativo. La verifica della completezza, consistenza e congruità dei requisiti tecnici e di ordine finanziario e organizzativo è eseguita da AUN.

8.2.4. Modifiche ai requisiti relativi ai prodotti e servizi

Eventuali modifiche ai requisiti dei servizi offerti, stabiliti contrattualmente con il cliente, vengono sottoposti a riesame e formalizzati in un atto addizionale al contratto che viene sottoposto all'accettazione da parte del cliente.

8.3. Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

NON APPLICABILE

8.3.1. Generalità

NON APPLICABILE

8.3.2. Pianificazione della progettazione e sviluppo

NON APPLICABILE

8.3.3. Input alla progettazione e sviluppo

NON APPLICABILE

8.3.4. Controlli della progettazione e sviluppo

NON APPLICABILE

8.3.5. Output della progettazione e sviluppo

NON APPLICABILE

8.3.6. Modifiche della progettazione e sviluppo

Nel caso di modifiche ai requisiti del prodotto/servizio (contrattualmente stabiliti con il cliente), RT provvede all'aggiornamento della documentazione tecnica del quadro e alla redistribuzione delle versioni aggiornate di tali documenti al personale coinvolto nella produzione, secondo le attività di loro pertinenza (così come specificato nel piano di progettazione e sviluppo e nel piano della qualità della commessa).

Al termine delle attività di montaggio e collaudo del quadro viene redatto lo schema di montaggio del quadro.

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

8.4.1. Generalità

La Società gestisce il suo processo di approvvigionamento attuando procedure che garantiscono che i prodotti e i servizi approvvigionati sono conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

La Società, al fine di assicurare che il processo di approvvigionamento soddisfi le caratteristiche ed i requisiti specificati negli ordini o contratti effettua un monitoraggio continuo sui fornitori e sui prodotti/servizi acquistati, che hanno un impatto sulla qualità dei servizi erogati dall'azienda.

Per quanto attiene la componentistica utilizzata nell'assemblaggio del quadro la selezione del fornitore (trattandosi essenzialmente di distributori) viene effettuata sulla base dei prodotti disponibili, andando a selezionare soltanto quei fornitori che hanno disponibili i marchi più richiesti dal mercato.

8.4.2. Tipo ed estensione del controllo

La società gestisce il suo processo di approvvigionamento attuando procedure che garantiscono che i prodotti e i servizi approvvigionati sono conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. I controlli per garantire tale conformità sono estesi sia ai prodotti/servizi che ai relativi fornitori. I **prodotti e i servizi considerati critici** ai fini della qualità dei servizi erogati e i relativi elementi di valutazione sono:

Prodotti/servizi:	Elementi di valutazione dei prodotti/servizi:
Prodotti (Carpenteria, Componentistica e Cavi)	• Diffusione sul mercato • Compatibilità con gli standard di mercato • Assistenza • Disponibilità di documentazione tecnica
Servizi Tecnici	• Risorse umane e tecniche • Esperienza specifica pregressa • Referenze • Tempi di risposta (su richiesta servizio) • Conformità dei prodotti/servizi alle specifiche • Rispetto dei termini di consegna • Autonomia operativa
Subappalti	• Tempi di intervento • Tempi di soluzione dei problemi • Tasso di successo dell'intervento • Costo

I fornitori sono oggetto di valutazione sia in fase di prima fornitura che nei successivi rapporti di fornitura.

La prima valutazione viene effettuata preliminarmente al primo ordine e se l'esito di tale valutazione è positivo il fornitore viene inserito nell'Elenco dei Fornitori Qualificati.

Il fornitore viene valutato sulla base dei parametri di cui sopra. Attraverso il software DANEa viene successivamente qualificato attraverso lo schema che segue:

1. FORNITORE AFFIDABILE: TUTTI I PARAMETRI DI CUI SOPRA VENGONO SODDISFATTI
2. FORNITORE ANCORA DA TRACCIARE: FORNITORI IN ATTESA DI VALUTAZIONE
3. FORNITORE CON RISERVA: PARAMETRI SODDISFATTI AL 70%
4. FORNITORE NEGATIVO: PARAMETRI NON SODDISFATTI <50%

Annualmente, in sede di Riesame della Direzione le prestazioni dei fornitori vengono sottoposte a rivalutazione, tenendo conto delle non conformità rilevate nel corso dell'anno e della soluzione di tali non conformità.

Per quanto riguarda i fornitori di componentistica la società tiene conto del fatto che tali componenti (soprattutto quelli elettrici) sono comunemente caratterizzati da un certo tasso di difettosità e sottopone quindi tutti i prodotti a verifiche in fase di accettazione, di montaggio e di collaudo. La presenza di non conformità viene tollerata a condizione che il fornitore si adoperi con tempestività a risolvere la non conformità secondo le indicazioni fornite dalla nostra società.

Tutte le non conformità vengono comunque registrate e monitorate e vengono poi prese in esame nel corso del Riesame della Direzione al fine di valutare la permanenza del fornitore nell'elenco dei fornitori qualificati.

Le registrazioni delle attività di prima valutazione e rivalutazione periodica sono conservate nel verbale di riesame della direzione.

8.4.3. Informazioni ai fornitori esterni

Gli approvvigionamenti di prodotti o servizi sono formalizzati mediante ordini di acquisto e/o contratti e/o incarichi professionali che contengono almeno:

- i requisiti del prodotto/servizio;
- il riferimento ad eventuali norme a cui deve essere conforme;
- eventuali certificazioni richieste;
- i requisiti del personale addetto all'erogazione, in caso di servizi;
- il riferimento a procedure o altri documenti da osservare nella fornitura (e in questo caso tali procedure dovranno essere allegate all'ordine o riportate in questo quali requisiti di prodotto/servizio);
- i tempi di fornitura del prodotto/servizio;
- i criteri di accettazione e le eventuali clausole di rescissione del contratto.
- I termini di pagamento

8.4.3.1. Verifica dei prodotti approvvigionati

La società sottopone a verifica sistematica i prodotti/servizi approvvigionati accertandone la conformità ai requisiti prima che i prodotti/servizi all'interno dei quali sono inglobate tali forniture siano consegnati al cliente.

Tale controllo viene effettuato accertando la rispondenza di quanto consegnato dal fornitore con i requisiti riportati in ordine; qualora siano riscontrate difformità viene apposta una nota sul ddt

ovvero sulla ricevuta di consegna merce e viene comunicata al fornitore tale difformità mediante un modulo di segnalazione della NC.

I controlli relativi alla conformità tecnica del prodotto o del servizio sono di norma effettuati in fase di installazione del prodotto o di erogazione del servizio, in quanto nel caso di prodotti i costi di verifica funzionale pre-montaggio sono comparabili a quelli di sostituzione del prodotto difettoso, e nel caso di servizi e subappalti un controllo preliminare non è attuabile.

In particolare i controlli sui prodotti/servizi approvvigionati sono eseguiti secondo le modalità riportate nella tabella che segue:

Fornitori di prodotti/servizi di:	Modalità di verifica:	Criteri di accettazione:
Prodotti (Componentistica e cavi)	Prova funzionale al termine dell'installazione.	Esito positivo della prova
Servizi Tecnici	Verifica dei risultati del servizio	Conformità alle norme tecniche e legislative vigenti e alle specifiche contrattuali.
Subappalti (montaggio del quadro su specifica richiesta del cliente)	Verifiche in corso d'opera secondo il piano dei controlli stabilito	Esito positivo delle prove funzionali al termine del montaggio

Qualora la società ritenga necessario, ovvero ove il cliente ne faccia richiesta, effettuare verifiche presso il fornitore, tale necessità viene preventivamente esaminata e concordata con il fornitore e specificata nella documentazione di approvvigionamento.

8.5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

8.5.1. Controllo della Produzione ed erogazione dei servizi

La società lavora su commessa e tutta l'attività di produzione dei quadri elettrici è controllata sulla base di documenti di pianificazione e controllo predisposti per la specifica commessa.

La progettazione e la costruzione di Quadri Elettrici in bassa tensione è regolata dalle seguenti norme:

- CEI EN 61439-1 “Apparecchiature assiemate di protezione e di manovra per bassa tensione (quadri BT) – Parte 1: Regole generali” (CEI 17-113)
- CEI EN 61439-2 Quadri di Potenza

Nella tabella che segue sono descritte le fasi di produzione del quadro elettrico e i relativi controlli.

Fase	Attività e controlli
Prescrizioni per la costruzione	La costruzione meccanica del quadro si deve effettuare con materiali che resistono a sollecitazioni meccaniche, elettriche e termiche, all'umidità, alla corrosione, anche attraverso l'idoneo trattamento delle superfici. Per ogni requisito, nelle norme di riferimento sono state introdotte le verifiche per valutare l'idoneità dei materiali. La componentistica utilizzata per il montaggio del quadro deve essere accompagnata dalla documentazione tecnica e dalle dichiarazioni/certificazioni di conformità previste dalle norme. Tale documentazione deve contenere i riferimenti alle verifiche prescritte dalla normativa applicabile. L'Ufficio Tecnico verifica che tutta la componentistica sia accompagnata da tale documentazione tecnica e dalle relative certificazioni/dichiarazioni di conformità.
Fasi propedeutiche al cablaggio	Una volta sviluppato il progetto costruttivo è necessario procedere alla realizzazione delle tessere identificatrici di cavi, morsetti e componenti coerentemente con quanto riportato sugli elaborati grafici. Questa attività può essere svolta mediante sistemi di siglatura automatica oppure manualmente (in questo secondo caso si può procedere alla siglatura di cavi e morsetti anche in fase di cablaggio).
Montaggio della carpenteria	Sulla base dei disegni costruttivi prodotti si provvederà all'installazione delle canaline da cablaggio e dei componenti sulla piastra di fondo del quadro verificando che la soluzione adottata sia idonea ed apportando eventuali modifiche.
Cablaggio interno del quadro	Terminati i collegamenti dei cavi si possono chiudere le canaline coi relativi coperchi, posizionare la piastra di fondo entro la carpenteria e la porta sulle cerniere predisposte. Terminata la fase di cablaggio si può procedere all'introduzione della piastra di fondo cablata all'interno della carpenteria.
Collaudo del quadro.	Al termine della fase di cablaggio devono essere effettuate le Verifiche Individuali previste dalla norma. Le verifiche individuali devono essere effettuate su tutti i quadri realizzati a cura dell'assemblatore e mettono in evidenza i difetti dei prodotti e dell'assemblaggio. Il buon esito delle verifiche permette di redigere il verbale di collaudo. Il costruttore del quadro deve stabilire se la verifica individuale va effettuata durante e/o dopo il montaggio. Esse sono suddivise in 1) verifiche di costruzione: a) grado di protezione dell'involucro;

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	MSGQ Rev 02
	b) distanze di isolamento in aria e superficiali; c) protezione contro la scossa elettrica e integrità dei circuiti di protezione; d) installazione degli apparecchi di manovra e dei componenti; e) circuiti elettrici interni e collegamenti; f) terminali per conduttori esterni; g) funzionamento meccanico. 2) verifiche di prestazione: a) proprietà dielettriche; b) cablaggio, prestazioni in condizioni operative e funzionalità. Le verifiche individuali vengono effettuate da Personale Operativo appositamente formato e in possesso della qualifica PES/PAV.	
Dichiarazione di Conformità del Quadro	Al termine delle operazioni di montaggio e di collaudo del quadro l'Ufficio Tecnico verifica la documentazione di verifica prodotta e redige la Dichiarazione di Conformità del Quadro (CE). Nel caso di quadri conformi alla norma CEI 23-51 non viene redatta una Dichiarazione di Conformità (CE), ma una Dichiarazione di Conformità alla Regola d'Arte.	

Le procedure operative di assemblaggio del quadro e di verifica e collaudo dello stesso sono riportate all'interno della procedura **PGP 803 Pianificazione e Gestione della Produzione**.

8.5.2. Identificazione e rintracciabilità

L'erogazione delle attività di commessa viene pianificata e programmata all'interno del cronoprogramma Pianificazione della Produzione (Mod. 803.1) e lo stato di avanzamento della commessa viene controllato mediante lo stesso piano.

Tutta la documentazione di commessa è identificata da un codice che contiene il riferimento alla commessa e la responsabilità di ciascuna attività è registrata sulla documentazione di controllo dei quadri consentendo quindi una perfetta rintracciabilità sia a livello documentale sia delle risorse umane impegnate nella attività.

La gestione controllata della documentazione di commessa consente inoltre la tracciatura di ogni evento all'interno della stessa commessa.

Per ogni commessa viene creata sul server una cartella di commessa che, sulla base di una struttura di archiviazione prestabilita, contiene tutti i documenti afferenti alla commessa, incluso i riferimenti dei materiali utilizzati e del relativo fornitore, il personale che ha effettuato i montaggi e il collaudo, la documentazione contenente tutte le specifiche tecniche del quadro stesso.

8.5.3. Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

Ove il cliente fornisca i materiali e i componenti necessari alla produzione del quadro elettrico, tali componenti vengono verificati al ricevimento, al pari di quelli acquistati, e gestiti in modo controllato durante tutta la fase di produzione. Nel caso in cui in fase di accettazione dei materiali si rilevi l'assenza di alcuni materiali o il malfunzionamento o danneggiamento di alcuni degli stessi, tali carenze vengono immediatamente registrate e ne viene data comunicazione al cliente.

Al termine della fase di produzione eventuali materiali o componenti non utilizzati vengono restituiti al cliente con regolare documento di reso.

8.5.4. Preservazione

I quadri prodotti e in attesa di consegna vengono conservati nei locali di produzione regolarmente etichettati al fine di prevenirne ogni eventuali danneggiamento e/o errore di consegna.

Le modalità di movimentazione del quadro assemblato sono prescritte nella procedura **PGP 803 Pianificazione e Gestione della Produzione**.

8.5.5. Attività post consegna

La società garantisce un servizio di assistenza in garanzia sui quadri prodotti. Tale servizio è attivabile su richiesta del cliente. Le condizioni sono specificate nel documento di offerta.

8.5.6. Controllo delle modifiche

La società riesamina periodicamente l'adeguatezza dei propri processi produttivi e dei controlli operativi a essi afferenti, anche sotto il punto di vista dell'impatto di tali processi sui risultati attesi.

Ove emergano necessità di modificare tali processi, i controlli afferenti e le relative responsabilità organizzative ed attuative vengono modificati i documenti che le descrivono e vengono registrate su tali documenti le modifiche apportate.

In sede di riesame della Direzione si effettua comunque un riesame dell'adeguatezza e dell'efficacia dei processi aziendali e dei relativi controlli e se ne registrano gli esiti.

8.6. Rilascio di prodotti e servizi

I prodotti realizzati vengono sottoposti alle verifiche e ai controlli previsti dalla procedura **PGP 803 Pianificazione e Gestione della Produzione** e possono essere consegnati al cliente solo ove tutti i controlli previsti abbiano dato esiti positivi. Gli esiti dei test finali vengono registrati e archiviati nella documentazione di commessa.

I quadri sono sottoposti a collaudo secondo quanto previsto dalle norme tecniche applicabili e sono consegnati al cliente con regolare certificato di collaudo e dichiarazione di conformità.

8.7. Controllo degli output non conformi

L'organizzazione definisce, per ogni Non Conformità accertata, un trattamento commisurato al grado di importanza e alla complessità della NC stessa. Le NC possono essere segnalate da tutto il personale della società; il Rapporto di Non Conformità viene redatto dal RGQ.

Le Non Conformità sono classificate secondo tre livelli di importanza:

Maggiore	Sono considerate maggiori le Non Conformità che rendono inefficaci le procedure o determinano la compromissione dei requisiti contrattuali.
Minore	Determinano una flessione nell'efficacia del sistema. Un loro ripetersi nel tempo può pregiudicare i requisiti contrattuali.
Osservazioni	Non influiscono sulle funzionalità di sistema o di prodotto.

Il verificarsi di una Non Conformità determina direttamente l'avvio di un'Azione Correttiva.

Le Non Conformità possono essere rilevate a seguito degli audit (interni o esterni) o durante le normali attività lavorative.

La gestione e controllo della Non Conformità è eseguita dal RGQ e da tutte le funzioni aziendali, in relazione alle proprie competenze.

La segnalazione ed il relativo trattamento della Non Conformità è registrata su apposito registro "Registro Non Conformità", per il quale si seguono i criteri di archiviazione e controllo definiti nel capitolo 7 del presente Manuale.

I reclami dei clienti vengono registrati su apposito modulo "Gestione Rilevi" che viene compilato dal personale che riceve il reclamo (sia scritto che verbale) e presentato al RGQ.

Il RGQ analizza l'oggetto del reclamo e valuta con la Direzione la necessità di richiedere un'Azione Correttiva; qualora tale azione comporti costi rilevanti l'azione deve essere approvata da AUN; se inoltre l'azione proposta dà luogo a costi aggiuntivi per il cliente deve essere formalizzata ed approvata dal cliente.

9. Valutazione delle prestazioni

9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Le prestazioni del sistema di gestione vengono valutate con riferimento alla sua capacità di contrastare efficacemente i rischi rilevati e di perseguire gli obiettivi prefissati.

9.1.1. Generalità

La Società ha pianificato e adottato attività di monitoraggio e misurazione necessarie a garantire:

La conformità dei prodotti/servizi	Per i controlli in fase di realizzazione la procedura PGP 803 Pianificazione e Gestione della Produzione contiene il riferimento ai test che devono essere effettuati prima di rilasciare il prodotto/servizio.
La conformità del sistema di gestione per la Qualità	Per accertare la conformità delle prassi aziendali alle prescrizioni delle procedure del SGQ vengono pianificati ed attuati Audit Interni che coprono ogni attività aziendale regolata dal SGQ.
Il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità	Il miglioramento delle performance della società viene pianificato mediante l'attivazione di Azioni Correttive e/o Preventive e mediante il Piano di Miglioramento; l'efficacia delle azioni adottate con tali strumenti viene verificata secondo quanto indicato all'interno degli stessi documenti.

I dati rilevati mediante tali strumenti vengono raccolti ed analizzati in sede di Riesame della direzione.

La società ha adottato un sistema di monitoraggio delle performance dei processi individuando per ciascun processo degli indicatori che forniscono un'indicazione oggettiva delle prestazioni del processo stesso.

I dati necessari per la quantificazione di tali indicatori vengono forniti dalle registrazioni prescritte dal SGQ e rilevate e rielaborate dal RGQ.

Il sistema di indicatori adottati è riportato in un apposito elenco, **Elenco degli Indicatori di Processo**.

La rilevazione di tali indicatori viene fatta secondo le periodicità riportate in tale elenco e i valori riscontrati vengono riportati nell'elenco stesso e comunicati a tutti i responsabili dei processi.

In sede di Riesame della Direzione vengono fissati i valori obiettivo per l'anno successivo. Ove i valori obiettivo non vengano raggiunti vengono avviate opportune Azioni Correttive. Il monitoraggio degli obiettivi e l'eventuale avvio di Azioni Correttive viene effettuato dal RGQ.

9.1.2. Soddisfazione del cliente

L'organizzazione rileva la soddisfazione del cliente mediante:

Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente	Tale strumento fornisce informazioni soggettive sulla percezione del cliente sulla capacità della società di soddisfare i suoi requisiti e le sue attese. Data la soggettività del giudizio espresso i dati vengono utilizzati su base statistica per orientare le scelte della società in merito a obiettivi di miglioramento (in sede di Riesame della Direzione). Casi di giudizi che fanno emergere insoddisfazione del cliente vengono esaminati singolarmente per individuare eventuali carenze del SGQ e dei controlli attivati per garantire la conformità dei servizi. Qualora il cliente non sia disponibile alla compilazione del questionario, la somministrazione può essere effettuata mediante intervista, anche telefonica, al referente del cliente, ove il cliente stesso sia disponibile. I risultati dell'intervista vengono registrati su una Tabella Riepilogativa della Soddisfazione del Cliente che riporta la data dell'intervista, il referente intervistato e l'autore dell'intervista stessa. Di norma le interviste vengono effettuate dalla funzione commerciale.
Raccolta di dati oggettivi sul soddisfacimento dei requisiti del cliente	I dati relativi a Non Conformità dei prodotti/servizi ai requisiti del cliente vengono archiviati in modo stratificato (con i riferimenti di commessa) al fine di fornire riscontri oggettivi ai giudizi soggettivi forniti dai clienti. Tali dati, rielaborati per commessa e per tipologia di servizi, vengono utilizzati in sede di Riesame della Direzione per orientare le scelte della società in merito a obiettivi di miglioramento e per valutare l'adeguatezza e l'efficacia dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente.

9.1.3. Analisi e valutazione

Per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e per individuare possibili miglioramenti, RGQ raccoglie e analizza i seguenti dati:

- La conformità di prodotti e servizi;
- Azioni Correttive/Preventive intraprese.
- Prestazioni dei fornitori.
- Reclami pervenuti alla società e tempi di risoluzione.
- Risultati degli audit interni ed esterni.
- Il grado di soddisfazione del cliente;
- Le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- L'esigenza di miglioramento del sistema di gestione per la qualità;

I dati sopraindicati vengono rielaborati da RGQ attraverso l'utilizzo strumenti statistici informatici e i dati rielaborati sono utilizzati per effettuare il Riesame della Direzione.

9.2. *Audit interni*

Al fine di accertare che quanto pianificato e prescritto dal SGQ sia correttamente attuato e che le azioni attivate siano efficaci vengono pianificati e attuati Audit Interni per ciascun processo aziendale.

Il numero e l'estensione degli audit dipendono dall'importanza dei processi ai fini della soddisfazione dei requisiti del SGQ, della Norma, del cliente e di quelli cogenti.

Gli Audit Interni vengono pianificati durante il Riesame della Direzione e sono formalizzati in un Programma Annuale degli Audit, redatto dal RGQ e approvato dal AD.

Ciascun processo aziendale deve essere sottoposto a audit almeno una volta l'anno; ove in sede di verifica vengano rilevate Non Conformità Gravi viene disposto un Audit Supplementare.

La frequenza degli audit può essere incrementata per quei processi che evidenzino carenze sia in termini di attuazione sia in termini di efficacia; tale esigenza emerge dall'analisi delle performance dei processi effettuata in sede di Riesame della Direzione.

Gli audit sono condotti da personale adeguatamente addestrato, in particolare vengono condotti dal RGQ eventualmente affiancato da personale in possesso di competenze specifiche, con riferimento alle attività da sottoporre a verifica, con eccezione degli audit che hanno ad oggetto le attività di gestione del SGQ.

Per tali audit viene conferito l'incarico di condurre la verifica ad altro personale opportunamente addestrato o a professionisti esterni.

In ogni caso il personale addetto all'esecuzione degli audit non deve essere coinvolto nelle attività oggetto dell'audit.

Gli audit vengono condotti con l'ausilio di apposite check list predisposte dal RGQ. La data esatta di effettuazione dell'audit viene pianificata, ed eventualmente concordata, preventivamente al responsabile del processo oggetto della verifica.

I risultati dell'audit vengono registrati in un Rapporto di Audit che viene firmato dal Responsabile della conduzione dell'audit e dal Responsabile dell'attività oggetto dell'audit.

Nel caso in cui vengano rilevate Non Conformità viene emesso un Rapporto di Non Conformità e ove la NC sia Grave viene disposta una verifica supplementare al fine di accertarne l'efficacia del trattamento adottato.

9.3. Riesame da parte della Direzione

9.3.1. Generalità

La Direzione Aziendale effettua almeno una volta l'anno un riesame sistematico e puntuale del SGQ al fine di valutarne l'adeguatezza, sulla base delle politiche e degli obiettivi dell'azienda, il grado di attuazione e l'efficacia, rispetto alle prescrizioni della norma e alle esigenze aziendali, e di individuare elementi e fattori di miglioramento del sistema stesso.

Nell'ambito del Riesame viene riesaminata l'analisi del contesto aziendale e l'analisi dei rischi e vengono analizzati i risultati ottenuti dall'azienda con riferimento alle Politiche e agli Obiettivi fissati e vengono sottoposti a revisione i relativi documenti.

Al termine della riunione di Riesame della Direzione viene redatto un apposito verbale a cura del RGQ che viene conservato nell'archivio delle Registrazioni di Sistema.

9.3.2. Input al riesame di direzione

Gli elementi, i documenti e le informazioni presi in considerazione per la valutazione dello stato del SGQ sono:

- a) i risultati degli audit interni ed esterni e delle valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali;
- b) le informazioni di ritorno da parte del cliente quali reclami e dati sul grado di soddisfazione del cliente e di tutte le altre parti interessate;
- c) gli aggiornamenti e l'evoluzione della normativa di riferimento
- d) le prestazioni del Sistema e dell'organizzazione;
- e) le Non Conformità riscontrate sui prodotti/servizi;
- f) le Non Conformità riscontrate sulla gestione del Sistema;
- g) le prestazioni dei fornitori di beni e servizi;
- h) le raccomandazioni per il miglioramento suggerite dai clienti e dalle altre parti interessate ovvero in sede di V.I. e gli esiti delle azioni attivate a seguito di tali raccomandazioni;
- i) lo stato delle analisi degli incidenti e delle Azioni Correttive e Preventive e l'efficacia di tali azioni;
- j) le azioni deliberate nei precedenti Riesami;
- k) le modifiche apportate o da apportare al SGQ o altre modifiche del contesto aziendale che potrebbero avere effetti sul sistema stesso;
- l) l'adeguatezza del campo di applicazione del SGQ;

Le considerazioni e le analisi fatte in merito a tali elementi vengono riportate nel Verbale di Riesame della Direzione.

9.3.3. Output al riesame di direzione

Al termine del riesame vengono adottate e formalizzate decisioni in merito a:

- a) al miglioramento dell'efficacia del "Sistema di Gestione per la Qualità";
- b) al miglioramento dei prodotti/servizi in relazione ai requisiti del cliente;
- c) ai bisogni di risorse;
- d) la pianificazione degli Audit Interni per il periodo successivo;
- e) gli indirizzi necessari per la pianificazione delle azioni di formazione e aggiornamento del personale.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	MSGQ Rev 02
---	---	------------------------

Tali decisioni sono riportate nel Verbale di Riesame della Direzione.

Vengono inoltre redatti ed approvati:

- la nuova revisione del documento della Politica per la Qualità, e l'Analisi del Contesto Aziendale e l'Analisi dei Rischi (ove non emergano necessità di revisione dei documenti viene confermata la precedente revisione);
- il Piano di Miglioramento;
- il Piano Annuale per la Formazione;
- il Programma Annuale degli audit interni;
- l'aggiornamento dell'Elenco dei Fornitori Qualificati;

10. Miglioramento

10.1. Generalità

La società ha adottato una metodologia di miglioramento continuo delle prestazioni attraverso l'applicazione sistematica del ciclo PDCA sia alle azioni di miglioramento dei singoli processi sia alle azioni di miglioramento complessivo delle prestazioni complessive del sistema.

Momento essenziali di tale ciclo è rappresentato dal Riesame della Direzione che fornisce tutti gli elementi per pianificare ed attuare le azioni di miglioramento del Sistema.

Tali azioni sono definite e descritte all'interno del Verbale di Riesame della Direzione.

Altro strumento essenziale per il miglioramento sono la gestione delle non conformità e delle azioni correttive.

10.2. Non conformità e azioni correttive

Al fine di eliminare le cause di una Non Conformità la società adotta opportune Azioni Correttive che hanno il fine di eliminare le cause della Non Conformità e evitare il ripetersi della stessa.

A seguito del verificarsi di una Non Conformità il RGQ dispone le seguenti attività:

Riesame della Non Conformità.	La Non Conformità viene esaminata dal RGQ e dal Responsabile dell'attività che ha determinato il verificarsi della Non Conformità.
Individuazione delle cause delle Non Conformità.	La causa della Non Conformità viene esaminata congiuntamente dal RGQ e dal Responsabile dell'attività che ha determinato il verificarsi della Non Conformità ricorrendo ove necessario a analisi storiche o a strumenti di analisi statistica.
Valutazione dell'esigenza di adottare Azioni Correttive.	L'esigenza di avviare un'Azione Correttiva viene valutata in base alle conseguenze dell'eventuale ripetersi della Non Conformità e della probabilità di tale evento, in rapporto ai costi dell'azione da adottare e delle conseguenze del ripetersi della NC.
Individuazione delle azioni necessarie.	Le azioni da adottare vengono individuate congiuntamente dal RGQ e dal Responsabile dell'attività che ha determinato il verificarsi della Non Conformità; ove le azioni abbiano costi che oltrepassano i limiti di autonomia del personale responsabile di tali attività, ovvero ove abbiano conseguenze su attività vincolate contrattualmente, devono essere preventivamente approvate dal Legale Rappresentante o da un suo delegato.
Attuazione delle azioni necessarie.	Il RGQ individua, con il supporto del Responsabile dell'attività che ha determinato il verificarsi della Non Conformità, il responsabile dell'attuazione dell'Azione Correttiva.
Verifica dell'efficacia delle azioni attuate.	Terminata la fase di attuazione delle azioni prescritte il RGQ esegue una verifica per accertare che l'azione adottata sia stata efficace e abbia prodotto i risultati sperati. Tale verifica può essere condotta in due momenti diversi: il primo volto ad accertare il completamento dell'azione prescritta, il secondo volto a verificare l'efficacia di tale azione.

10.3. *Miglioramento continuo*

La società persegue con continuità il miglioramento dei propri processi e del SGQ nel suo complesso. Le azioni di miglioramento trovano formalizzazione nel:

- Documento delle Politiche per la Qualità
- Piano degli Obiettivi per la Qualità;
- Analisi del contesto aziendale ed analisi dei rischi
- Richieste di Azioni Correttive;
- Richieste di Azioni Preventive
- Verbale di Riesame della Direzione

Tali azioni vengono adottate in seguito a Audit interni o esterni, a Reclami dei clienti, a Rapporti di Non Conformità e al Riesame della Direzione.

L'andamento generale della gestione dei processi viene monitorato attraverso la rilevazione di alcuni indicatori che costituiscono insieme ai documenti su menzionati lo strumento per la pianificazione e il controllo del miglioramento delle prestazioni aziendali.

Gli indicatori di processo, i valori assunti da tali indicatori e gli obiettivi fissati per tali indicatori sono indicati nell'Elenco degli indicatori di processo che viene redatto dal RGQ e analizzato in sede di Riesame della Direzione.