

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-0.doc	1	21/02/03	0	<b>Introduzione</b>	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	21/02/03	0	<b>Introduzione</b>	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	21.01.03			
1.0	21/03/02	21.01.03			
2.0	21/03/02				
3.0	21/03/02				
4.0	21/03/02	21.01.03			
5.0	21/03/02	21.01.03			
6.0	21/03/02	21.01.03			
7.0	21/03/02	21.01.03			
8.0	21/03/02	21.01.03			



File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-0.doc	1	21/02/03	0	<b>Introduzione</b>	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 9004:2000:

- **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	21/02/03	0	<b>Introduzione</b>	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	21/02/03	0	<b>Introduzione</b>	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	21/02/03	0	<b>Introduzione</b>	7 di 7

## 0.5 TRASPOSIZIONE DELLA NORMA DI RIFERIMENTO

Par. della ISO 9001:2000	Sezione del Manuale	Procedura di Riferimento
<b>0</b>	0. Introduzione	/
<b>1</b>	1. Scopo e campo di applicazione	/
<b>2</b>	2. Riferimenti normativi	/
<b>3</b>	3. Termini e definizioni	/
<b>4</b>	4. Sistema di gestione per la qualità	<b>PQ/01</b> – Controllo dei documenti e dei dati <b>PQ/02</b> – Controllo delle registrazioni della qualità
<b>5</b>	5. Responsabilità della direzione	/
<b>6</b>	6. Gestione delle risorse	<b>PQ/06</b> – Addestramento del personale
<b>7</b>	7. Realizzazione del prodotto	<b>PQ/07</b> – Realizzazione del prodotto
<b>8</b>	8. Misurazioni, analisi e miglioramento	<b>PQ/03</b> – Verifiche ispettive interne <b>PQ/04</b> – Gestione delle non conformità <b>PQ/05</b> – Azioni correttive e preventive