

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-4.doc	1	21/02/03	IV	<b>Sistema di Gestione per la Qualità</b>	1 di 1

## **INDICE**

### **4.0 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

- 4.0.1** Requisiti generali
- 4.0.2** Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- 4.0.3** Tenuta sotto controllo dei documenti
- 4.0.4** Tenuta sotto controllo delle registrazioni

### **4.1 SEQUENZA DI PROCESSO**

#### **4.0 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'.**

##### **4.0.1 REQUISITI GENERALI**

La **CORPORATE** mantiene attivo aggiornato e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità aziendale in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2000, al fine di assicurare che i servizi/prodotti siano conformi ai requisiti specificati.

Questo sistema, è stato concepito con lo scopo primario di migliorare continuamente il prodotto/servizio fornito attraverso opportune aggiornamenti allo stesso allineandosi parallelamente alle esigenze della Committenza.

La **CORPORATE**:

- identifica mediante un "Piano della Qualità" tutte le fasi ed i processi all'interno dell'organizzazione per l'applicazione e l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- stabilisce la sequenza dei Processi necessari alla realizzazione del prodotto/servizio;
- stabilisce i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi predisponendo opportune Procedure della Qualità, Procedure Operative, Istruzioni di Lavoro, schede di rilevazione e strumenti di controllo qualora la loro assenza possa pregiudicare la qualità del prodotto/servizio fornito;
- si assicura attraverso l'analisi delle richieste del Committente che prima dell'inizio delle attività, siano disponibili i mezzi e le risorse necessarie allo scopo;
- controlla attraverso opportune analisi statistiche l'efficacia e l'efficienza dei processi;
- attua tutte le Azioni necessarie per migliorare il prodotto/servizio offerto attraverso opportune attività di verifica ispettiva interna, prevenzione e correzione delle non conformità.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-4.doc	1	21/02/03	IV	<b>Sistema di Gestione per la Qualità</b>	2 di 2

#### 4.0.2 DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Tale documentazione è tenuta sotto controllo come descritto nelle procedure della qualità **PQ/01** –Controllo dei documenti e dei dati; **PQ/02** – Controllo delle registrazioni della.

Il documento principale e fondamentale per attuare il sistema di qualità è il *Manuale di Gestione della qualità*.

##### 4.0.2.1 Manuale di gestione della qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità trova applicazione in tutte le attività aziendali della **CORPORATE** particolarmente nel rispetto delle specifiche contrattuali, costituendo uno strumento di riferimento metodologico per tutte le attività interne.

A tal fine la **CORPORATE** ha predisposto e mantiene aggiornato un **Manuale di Gestione della Qualità** come mezzo per assicurare che il prodotto/servizio sia conforme ai requisiti specificati dal Cliente e le normative cogenti, e per prevenire situazioni di NON CONFORMITA'.

Il manuale della qualità è emesso da **QUA**, verificato da **GQU** ed approvato da **DIR**.

E' basato sugli indirizzi della norma UNI EN ISO 9001:2000 e riporta le linee generali, organizzative ed operative dell'azienda per il raggiungimento degli obiettivi espressi dalla politica per la qualità.

Come indicato nell'indice generale sono state previste, con preciso richiamo nelle sezioni del manuale, delle Procedure della Qualità qualora la specificità dell'attività lo richieda.

Il Piano della Qualità descrive inoltre l'interazione tra i processi della società.

L'azienda ha predisposto, in accordo con i requisiti della norma di riferimento e alla politica per la qualità, i seguenti documenti:

- *Procedure della Qualità*
- *Procedure Operative*

Dai documenti sopra citati derivano altri documenti che saranno emessi in base alla complessità del lavoro ed alle necessità operative.

##### 4.0.2.2 Procedure della Qualità

Sono delle disposizioni scritte che disciplinano le attività necessarie a garantire il sistema di qualità adottato.

Esplicitano in modo dettagliato i punti del manuale e stabiliscono **COSA** deve essere fatto, **CHI** (ente) deve farlo e **A CHI** le informazioni devono essere trasmesse (interconnessione degli enti).

Le procedure della qualità sono emesse da **QUA**, verificate da **GQU** ed approvate da **DIR**.

##### 4.0.2.3 Procedure Operative

Sono documenti che esplicitano in maniera dettagliata **COME** deve essere eseguita una determinata operazione e **CHI** (funzione) deve effettuarla; descrivono per ogni attività, per quanto applicabile, modalità di esecuzione, responsabilità coinvolte, criteri di accettazione, apparecchiature adoperate, registrazioni da produrre, ecc.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-4.doc	1	21/02/03	IV	<b>Sistema di Gestione per la Qualità</b>	3 di 3

Le procedure operative sono emesse, nell'ambito di ogni area, da tecnici individuati dal responsabile dell'area stessa, il quale le approva dopo verifica da parte di **QUA**.

La pianificazione della qualità svolta dalla **CORPORATE** si realizza attraverso l'emissione di *Piani della Qualità*.

I Piani della Qualità definiscono e pianificano i requisiti di qualità di un prodotto/servizio o quelli relativi ad uno specifico contratto. Sono emessi e gestiti da **QUA**, verificati da **GQU** ed approvati da **DIR**.

#### **4.0.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI**

Al fine di tenere sotto controllo i dati e i documenti attinenti il sistema qualità, editi in forma cartacea ed elettronica, sia di origine interna che esterna (norme e documenti dei clienti), è stata predisposta la procedura della qualità **PQ/01 - Controllo dei documenti e dei dati**.

##### **4.0.3.1 Approvazione ed emissione dei documenti e dei dati**

Prima dell'emissione i documenti e i dati sono verificati ed approvati per adeguatezza, da personale autorizzato avente competenza specifica delle attività descritte nei documenti stessi, secondo predeterminate tabelle di responsabilità funzionale.

I documenti sono distribuiti dal **QUA**. La distribuzione è effettuata in modo tale che dove si svolgono attività essenziali per l'efficace attuazione del sistema qualità, sono disponibili edizioni appropriate dei documenti occorrenti.

I destinatari dei documenti sono incaricati di eliminare i documenti superati.

Ogni responsabile dell'area emittente mantiene aggiornato un elenco generale dei documenti con l'indicazione dell'ultima edizione applicabile, onde evitare l'utilizzazione di documenti non più validi o superati.

I documenti non validi e/o superati devono essere prontamente rimossi da tutti i centri di emissione e di utilizzo. I documenti superati che per motivi legali e/o di conservazione delle conoscenze devono essere mantenuti in archivio, devono essere identificati con la dicitura ben evidenziata "DOCUMENTO SUPERATO".

I documenti sono conservati in originale in appositi archivi e sono facilmente reperibili e protetti da eventuali danneggiamenti.

Ove richiesto, i documenti potranno essere tradotti e forniti in lingua straniera.

In caso di controversia, comunque, farà testo soltanto la versione in lingua italiana.

##### **4.0.3.2 Modifiche ai documenti e ai dati**

Le modifiche ai documenti e ai dati sono verificate ed approvate dalle stesse funzioni che hanno eseguito il primo esame e hanno dato la relativa approvazione.

Alle funzioni incaricate di effettuare le modifiche, è data libertà di accesso alle informazioni di base per poter eseguire le verifiche e dare le relative approvazioni.

Ogni volta che i documenti vengono modificati il loro indice di revisione deve essere aumentato di una unità e la precedente revisione viene adeguatamente identificata.

Quando possibile, sul documento viene succintamente indicata la natura della modifica apportata.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-4.doc	1	21/02/03	IV	<b>Sistema di Gestione per la Qualità</b>	4 di 4

#### 4.0.3.3 Gestione dei documenti esterni

I documenti di origine esterna sono riportati in apposite liste mantenute aggiornate. Tali documenti sono intangibili e quindi a nessuno è permesso modificarli senza l'autorizzazione dell'ente emittente e sono di due tipi:

- ⇒ Documenti del cliente
- ⇒ Normative

##### Documenti del cliente

Tutta la documentazione riguardante il rapporto con il cliente, sia in arrivo che in partenza, è conservata nell'archivio Amministrativo.

##### Normative

Le revisioni alle norme tecniche utilizzate in azienda viene garantito dall'invio da parte degli enti di normazione dei bollettini di aggiornamento.

**QUA** ricevuto il bollettino stabilisce quali aggiornamenti acquistare.

La richiesta di acquisto di nuove norme viene fatta a cura di **QUA**.

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

Le normative di garanzia qualità sono ricevute da **QUA** che provvede a catalogarle.

**QUA** provvederà inoltre a:

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

#### 4.0.3.4 Registro di distribuzione controllata dei documenti

Il registro è gestito da **QUA** ed è aggiornato tutte le volte che viene emesso un nuovo documento e/o revisioni di documenti esistenti.

#### 4.0.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

L'identificazione, la raccolta, la catalogazione, l'accesso, l'archiviazione, la conservazione, l'aggiornamento e l'eliminazione delle registrazioni della qualità sono effettuate sulla base della procedura della qualità **PQ/02 - Controllo delle registrazioni della qualità**.

Si definiscono registrazioni della qualità, quei documenti che in forma cartacea o elettronica, forniscono l'evidenza oggettiva che le attività svolte per la qualità sono conformi a quanto stabilito.

Le registrazioni della qualità includono documenti relativi a :

- sistema qualità
- commerciale
- progettazione
- approvvigionamenti
- processo
- prove, controlli e collaudi

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-4.doc	1	21/02/03	IV	<b>Sistema di Gestione per la Qualità</b>	5 di 5

Le registrazioni della qualità, compreso quelle provenienti dai fornitori, sono raccolte e conservate in forma organica per dimostrare il conseguimento della qualità richiesta e l'efficace applicazione del sistema qualità.

I documenti di registrazione della qualità sono leggibili e conservati in modo da essere rapidamente rintracciabili e in luoghi aventi condizioni ambientali idonee ad evitare deterioramenti, danni o smarrimenti.

I responsabili delle varie aree coordinano le attività di archiviazione della documentazione di loro competenza.

Le responsabilità ed i tempi di archiviazione sono indicate su apposite tabelle; nel caso in cui disposizioni di legge prevedano misure più severe per la conservazione dei documenti, la durata di questa deve adeguarsi a tali disposizioni.

Nel caso di richieste più severe del cliente in materia di conservazione dei documenti, queste devono essere esaminate ed approvate di volta in volta in fase di accettazione dell'ordine.

Quando contrattualmente previsto, le registrazioni della qualità sono rese disponibili, per la valutazione, al cliente o a un suo rappresentante, per un periodo di tempo concordato.

### **Documenti delle registrazioni**

<b>Punto Norma</b>	<b>Documenti di registrazione</b>	<b>Cosa richiesto</b>
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	Registrazioni degli aggiornamenti
5.6	Riesame della direzione	Riesami della direzione
6.2.2	Competenza, consapevolezza e addestramento	Registrazioni sul grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	Le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi e i prodotti risultanti soddisfino i requisiti.
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni.
7.4.1	Processo di approvvigionamento	Le registrazioni dei risultati delle valutazioni e delle eventuali azioni necessarie
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	Dove la rintracciabilità è un requisito del contratto.
7.5.4	Proprietà del cliente	Registrazioni delle non conformità e dei danni alla proprietà del cliente.
7.6	Controllo dei dispositivi di misurazione e monitoraggio	Registrazioni delle tarature
8.2.2	Audit interno	Registrazione dei risultati
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti	Registrazioni per la conformità ai criteri di accettazione.
8.3	Tenuta sotto controllo delle non conformità	Registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti e sulle concessioni ottenute.
8.5.2	Azioni correttive	Registrazioni dei risultati delle azioni correttive sviluppate.
8.5.3	Azioni preventive	Registrazioni dei risultati delle azioni preventive attuate.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-4.doc	1	21/02/03	IV	<b>Sistema di Gestione per la Qualità</b>	6 di 6

#### 4.1 SEQUENZA DI PROCESSO.

La direzione, allo scopo di migliorare la competitività e consolidare il successo, ha deciso di attuare un sistema di gestione per la qualità attraverso un approccio per processi.

Questo scaturisce dalla convinzione che la competitività è generata dalla creazione di conoscenza e da come la stessa viene gestita; certi che la conoscenza si ottiene attivando la condivisione della conoscenza individuale posseduta da ciascun partecipante al processo attraverso il flusso di informazioni dirette (richieste) o indirette che si determinano nel processo stesso.

Con l'approccio per processo e quello sistemico di gestione non si vuole ridurre l'importanza delle "singole parti", ma considerarle in ragione del loro essere "sistema", cioè ogni funzione, area o settore mira a ottimizzare non solo i propri obiettivi, ma allinearli e renderli coerenti con una strategia di sistema sulla base delle varie attività svolte quotidianamente per creare "valore" nei corrispondenti processi.

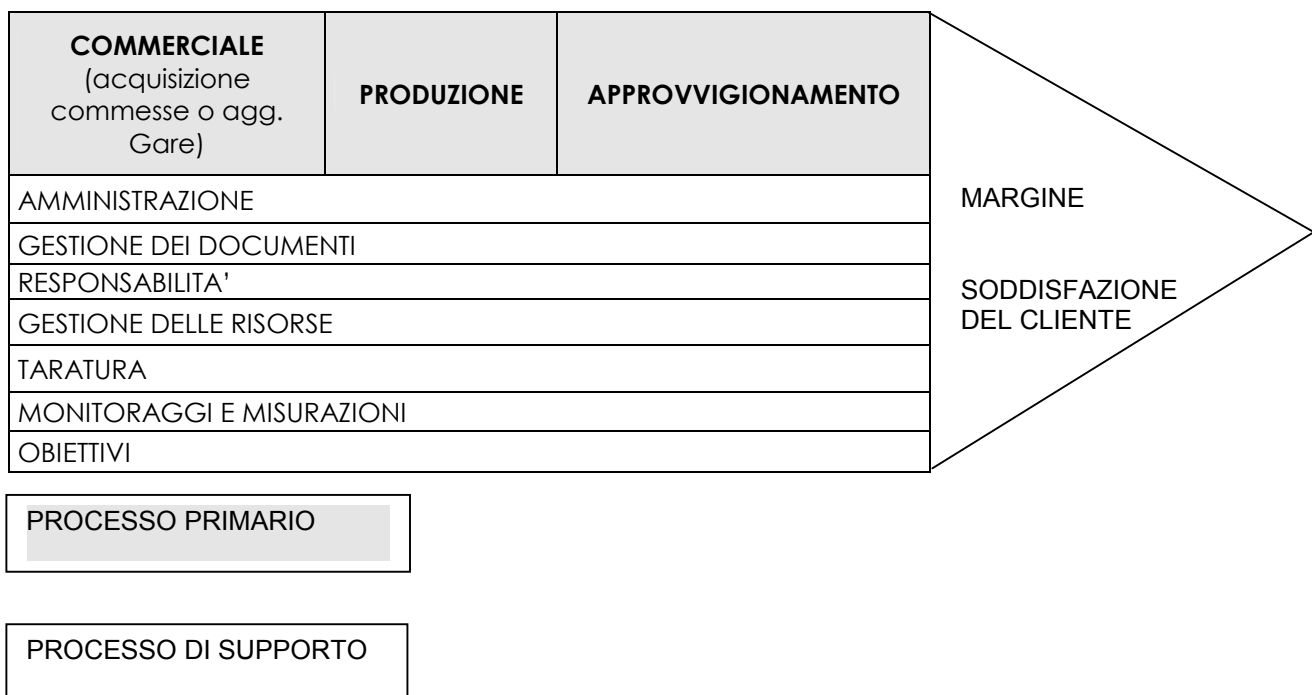
L'identificazione dei processi è stata effettuata sulla base della seguente convenzione:

- tenere a riferimento lo schema contenuto nella norma ISO 9001:2000;
- identificare un dettaglio, ove possibile, dei macroprocessi, in processi che contengano tutte le attività presenti in azienda e necessarie per raggiungere gli obiettivi aziendali;
- ricomporre le attività in processi i cui confini, se pur dinamici e soggetti a ridefinizioni e aggregazioni, restino nell'ambito dei quattro macroprocessi previsti dallo schema normativo.

I processi, inoltre, raggruppano e dispongono le attività secondo una logica di finalità e di risultati a valore aggiunto.

Un processo è considerato come una sequenza ripetibile di attività orientate allo stesso obiettivo, la cui conoscenza consente un rapido raggiungimento delle decisioni.

Nella nostra organizzazione abbiamo individuato i processi, primari e di supporto, facendo riferimento alla Catena del Valore del Porter:



File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-4.doc	1	21/02/03	IV	<b>Sistema di Gestione per la Qualità</b>	7 di 7

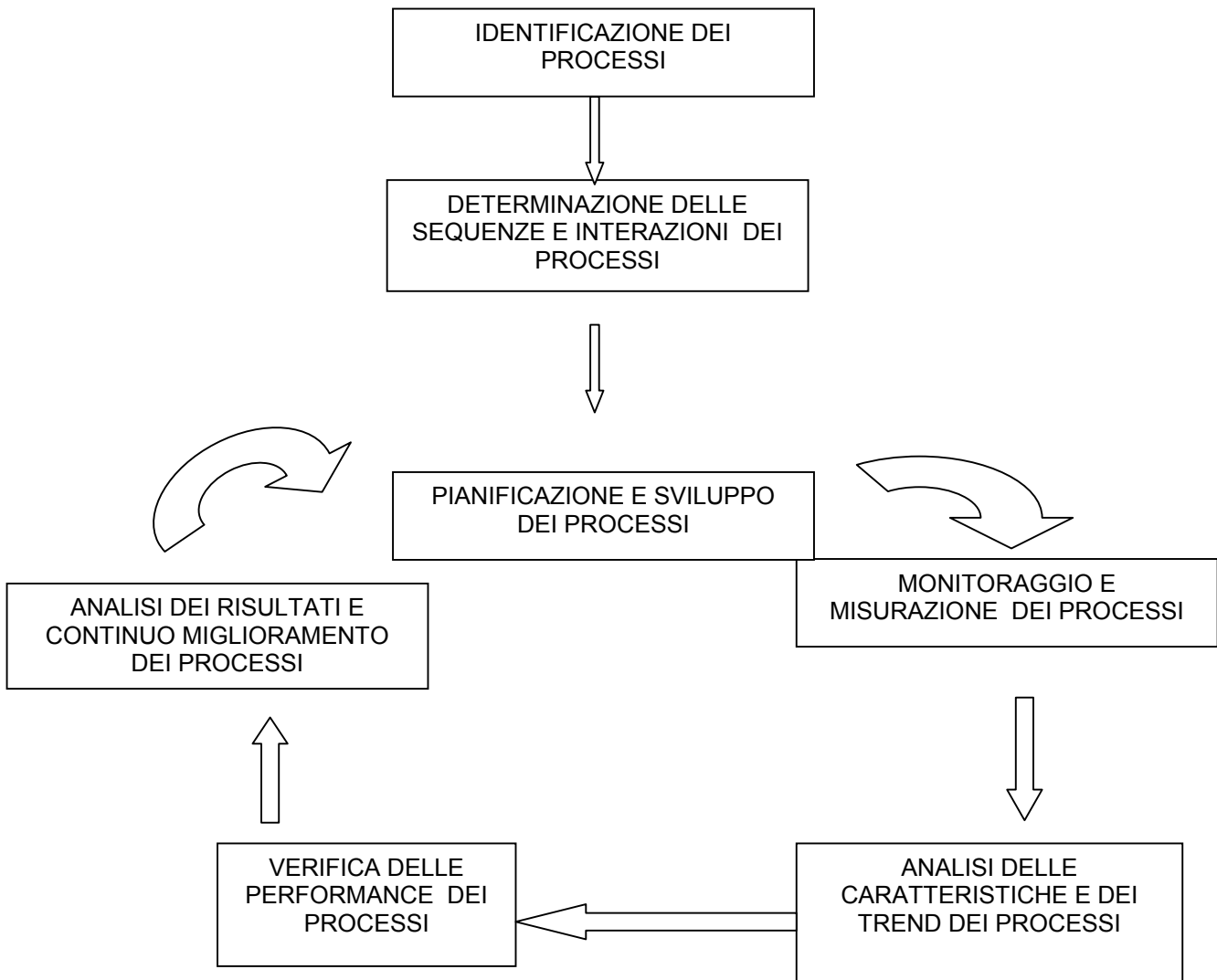
PROCESSO	ELEMENTI IN ENTRATA	ELEMENTI IN USCITA	DOCUMENTI
<b>COMMERCIALE: ACQUISIZIONE COMMESSE O AGGIUDICAZIONE GARE</b>	Richiesta cliente Gare Requisiti cogenti	Contratto Cliente Apertura commessa	MQ SEZ. 7.2
	Responsabile di processo: Commerciale – Ufficio Tecnico		
<b>PROGETTAZIONE</b>	Richiesta cliente Requisiti cogenti Requisiti interni	Elaborati di calcolo Disegni Specifiche tecniche Documentazione di riesame Documentazione di verifica Richieste di acquisto Pianificazione di progetto	MQ SEZ. 7.3
	Responsabile di processo: Ufficio Tecnico		
<b>PIANIFICAZIONE</b>	Richiesta cliente Requisiti cogenti Requisiti interni	Diagramma di Gantt Individuazione delle risorse	MQ SEZ. 7.5
	Responsabile di processo: Ufficio Tecnico –Responsabile Produzione		
<b>REALIZZAZIONE/ SVILUPPO COMMESSA</b>	Richiesta cliente Capitolati Requisiti cogenti Requisiti interni	Consegna finale nei tempi, nei costi e con le prestazioni definite	MQ SEZ. 7.5
	Responsabile di processo: Ufficio Tecnico –Responsabile Produzione		
<b>APPROVVIGIONAMENTO</b>	Richieste di acquisto Disegni Specifiche tecniche Richiesta materiali Criteri di controllo qualità	Ordini di acquisto Controllo prodotti Identificazione e rintracciabilità Conservazione dei prodotti	MQ SEZ. 7.4
	Responsabile di processo: Responsabile Acquisti		

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-4.doc	1	21/02/03	IV	<b>Sistema di Gestione per la Qualità</b>	8 di 8

PROCESSO	ELEMENTI IN ENTRATA	ELEMENTI IN USCITA	DOCUMENTI
<b>ESECUZIONE DEI LAVORI</b>	Piano e programma lavori disegni	Rapporti di lavoro Certificato di collaudo Dichiarazione di conformità	MQ sez. 7.5
	Responsabile di processo: Responsabile di Officina – Ufficio Tecnico		
<b>GESTIONE DEGLI APPARECCHI DI PROVA, MISURAZIONE E COLLAUDO</b>	Programma di taratura	Schede di taratura	MQ SEZ. 7.6
	Responsabile di processo: Prove Controlli e Collaudi		
<b>GESTIONE DEI DOCUMENTI</b>	Processi	Procedure – MQ – PQ Elenco Documenti	MQ SEZ. 4
	Responsabile di processo: Responsabile Gestione Qualità		
<b>VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE</b>	Pianificazione Evidenze comportamentali e documentali	Miglioramento – N.C. – Azioni correttive	MQ SEZ. 8
	Responsabile di processo: Responsabile Gestione Qualità		
<b>MISURAZIONE, ANALISI E MONITORAGGIO</b>	Dati di processo e prodotto	Indicatori	MQ SEZ. 8
	Responsabile di processo: Responsabile Gestione Qualità		
<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	V.I.I. RNC – RAC – A.Prev soddisfazione del cliente prestazione processi e conformità prodotti modifiche SGQ raccomandazioni per il miglioramento	miglioramento SGQ miglioramento dei prodotti bisogno di risorse obiettivi di processo e prodotto	MQ SEZ. 5
	Responsabile di processo: Rappresentante della Direzione - Direzione		

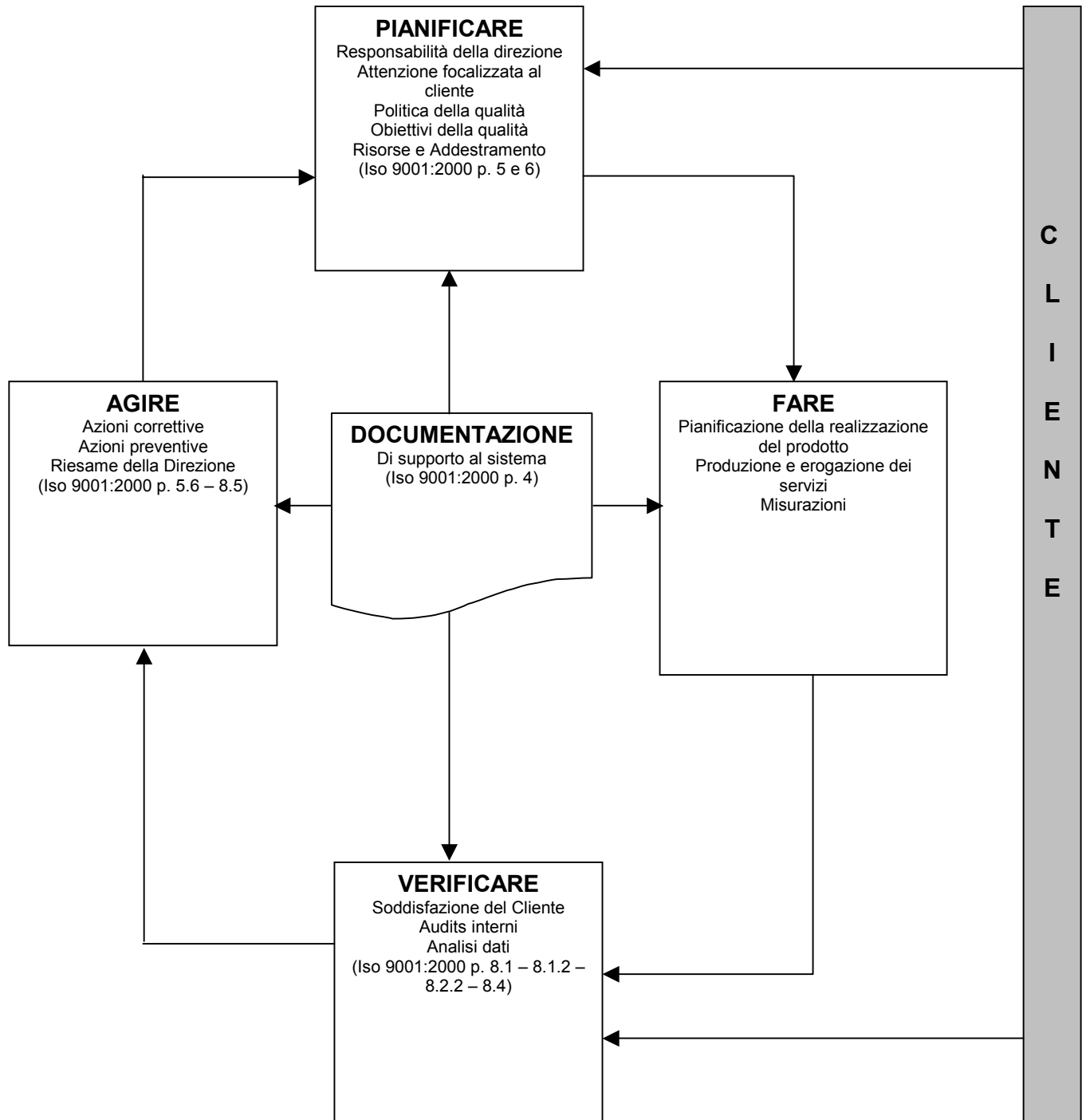
File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-4.doc	1	21/02/03	IV	<b>Sistema di Gestione per la Qualità</b>	9 di 9

Per determinare le interazioni tra i processi è stato seguito il presente iter:



File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-4.doc	1	21/02/03	IV	<b>Sistema di Gestione per la Qualità</b>	10 di 10

E considerando la seguente interazione dei processi:



#### 4.1.1 Processi affidati all'esterno

Non esistono processi affidati all'esterno.