

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	1 di 1

INDICE

5.0 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

- 5.0.1 Impegno della Direzione
- 5.0.2 Attenzione focalizzata al cliente
- 5.0.3 Politica per la Qualità

5.1 PIANIFICAZIONE

- 5.1.1 Obiettivi per la Qualità
- 5.1.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

5.2 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

- 5.2.1 Responsabilità ed autorità
- 5.2.2 Comunicazione

5.3 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.0 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE.

5.0.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione della **CORPORATE** ritiene indispensabile il coinvolgimento di tutto il personale per l'applicazione ed il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, il tutto finalizzato a sostenere ed accrescere la soddisfazione del Cliente relativamente al prodotto fornito.

A tal fine la Direzione della **CORPORATE** si impegna a trasmettere ed a comunicare a tutti i dipendenti i principi e le finalità del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso momenti di incontro e di formazione.

Per la **CORPORATE** sono fondamentali i suggerimenti del personale a tutti i livelli per migliorare continuamente il sistema operativo e la qualità del prodotto fornito e sono quindi apprezzate e valutate tutte le Azioni proposte a tal fine.

Le funzioni di primo livello dell'organigramma sono sempre interpellate prima di decisioni strategiche al fine di prendere in considerazione eventuali consigli e suggerimenti.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	2 di 2

5.0.1 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La **CORPORATE** pone una particolare attenzione nell'identificare le esigenze implicite ed esplicite della propria Clientela in quanto essa rappresenta il presente ed il futuro della propria attività.

Con una frequente e pianificata comunicazione con il Cliente, attraverso l'Ufficio Commerciale in collaborazione con l'Ufficio Tecnico e la Direzione sottolinea il proprio impegno nel cercare di soddisfare le richieste e le aspettative del Cliente.

Non viene altresì posto in secondo piano l'impegno per il miglioramento dei prodotti forniti indipendentemente dalla richiesta della Clientela.

5.0.2 POLITICA PER LA QUALITA'

Con l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità documentato, la **CORPORATE** assume un impegno mediante il quale si prefigge di assicurare la qualità delle proprie commesse per soddisfare le attese del cliente e consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore.

Oltre a questo scopo principale, per mezzo del Sistema di Gestione della Qualità si prefigge:

- a) elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nella organizzazione, coinvolgendole nella conoscenza dell'importanza della propria attività;
- b) prevenire, ridurre e/o eliminare le non conformità, perché causa di sprechi e difetti che producono costi aggiuntivi e possibile danno alla propria clientela;
- c) soddisfare le richieste del committente realizzando quanto indicato al paragrafo b);
- d) migliorare continuamente il prodotto/servizio fornito in linea alle esigenze di quanto richiesto dal mercato attraverso indagini di marketing ed incontri con i clienti;
- e) continuo adeguamento delle capacità e flessibilità produttiva aziendale, al fine di mantenere un elevata competitività dei propri prodotti ed un ottimale rapporto qualità/prezzo;
- f) il rispetto di tutte le leggi applicati;
- g) coinvolgere e trasmettere al personale di tutti i livelli la Politica della Qualità attraverso incontri periodici;
- h) fissare e raggiungere degli obiettivi misurabili per valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, premesso il rispetto delle leggi in vigore, della normativa tecnico-contrattuale e di quella relativa alla sicurezza del prodotto, decide di stabilire e mantenere un programma di Gestione per la Qualità per la pianificazione e il controllo di tutte le attività aventi influenza sulla qualità.

La responsabilità per la istituzione, applicazione e mantenimento del Sistema Qualità è affidata al Rappresentante della Direzione, il quale si avvale per l'applicazione della collaborazione del responsabile della Area Qualità che opera in una linea separata di autorità rispetto alla produzione.

Il responsabile della Area Qualità ha l'autorità e la libertà organizzativa per:

- promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità del prodotto, servizio, del processo e del sistema qualità;
- identificare e registrare ogni problema relativo al prodotto, servizio, al processo ed al sistema qualità;
- avviare, proporre o fornire soluzioni attraverso i canali stabiliti;
- verificare l'attuazione delle soluzioni;
- tenere sotto controllo l'ulteriore trattamento o consegna del prodotto non conforme finché la carenza o la condizione insoddisfacente sia stata corretta;

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	3 di 3

Tutto il personale della società è obbligato ad agire in conformità a quanto stabilito nel presente manuale ed alle procedure in esso richiamate.
Eventuali divergenze tra il responsabile della Area Qualità ed altri responsabili saranno sottoposte all'attenzione della Direzione per la loro risoluzione.

5.1 PIANIFICAZIONE.

5.1.1 OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Come enunciato nella Politica della qualità la Direzione aziendale si è impegnata a definire gli obiettivi per la qualità per le pertinenti funzioni aziendali. Gli obiettivi che la Direzione definisce sono coerenti con la politica della qualità e misurabili, per permettere la verifica del loro raggiungimento. Inoltre, la Direzione si impegna a definire obiettivi che comportano azioni di miglioramento aziendale.

Gli obiettivi sono definiti annualmente dalla Direzione e sono quantificati e misurabili mediante "indici" specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto delle esigenze del cliente, dell'azienda e del mercato in cui opera o intende operare. Essi sono definiti per tutta l'organizzazione aziendale ed assegnati ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza.

Gli obiettivi della qualità comprendono quanto necessario ad ottemperare ai requisiti del prodotto (richieste del Cliente, necessità aziendali, requisiti legali, normative, ecc.). Questi obiettivi sono stati presi e dovranno essere presi in considerazione al momento della pianificazione dei processi di realizzazione dei prodotti. Gli obiettivi sono resi misurabili attraverso la definizione di indicatori appropriati che sono stimati (vedi paragrafo 8.4) al fine di verificare il raggiungimento degli stessi.

Gli obiettivi della qualità sono in genere definiti, verificati e registrati al momento dei riesami del SGQ da parte della Direzione. La loro diffusione al personale può avvenire durante il riesame stesso o attraverso riunioni apposite delle quali è mantenuta registrazione.

5.1.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

La pianificazione della qualità, intesa come il complesso delle attività mediante le quali sono stabiliti i processi necessari per conseguire in modo efficace ed efficiente gli obiettivi per la qualità e per soddisfare i requisiti, è attuata applicando integralmente il contenuto del presente manuale della qualità e le procedure. La Direzione della ha preso in considerazione fra gli elementi in ingresso della pianificazione del sistema di gestione per la qualità:

- la definizione della Politica aziendale per la Qualità;
- l'identificazione degli aspetti qualitativi più significativi dei "prodotti";
- i controlli e le analisi per misurare la qualità dei "prodotti";
- le strategie dell'azienda (ivi inclusi gli obiettivi);
- le esigenze operative;
- la valutazione dei requisiti delle norme di legge e delle normative volontarie cui l'Azienda ha deciso di conformarsi;
- le esigenze e le aspettative dei Clienti;
- la valutazione delle prestazioni dei prodotti, servizi e dei processi aziendali;
- la valutazione di opportunità di miglioramento;
- la conduzione delle verifiche ispettive interne;
- riesame della direzione.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	4 di 4

La Direzione ha, in seguito a quanto sopra, individuato e stabilito i seguenti fattori chiave per soddisfare i requisiti riportati e conseguire gli obiettivi:

- la competenza e l'abilità del personale necessarie all'Azienda;
- le responsabilità e le autorità aziendali per applicare i processi definiti;
- le risorse necessarie (finanziarie, umane, infrastrutture e ambiente di lavoro);
- l'assicurazione della compatibilità tra realizzazione del prodotto, procedure di controllo e relativa documentazione;
- la valutazione e il controllo delle prestazioni dei fornitori;
- la programmazione e attuazione della formazione;
- la registrazione delle eventuali non conformità;
- la registrazione delle eventuali azioni correttive e preventive intraprese;
- la raccolta e analisi delle informazioni di ritorno del Cliente;
- gli indicatori da monitorare per misurare il miglioramento delle prestazioni aziendali e il conseguente raggiungimento degli obiettivi;
- l'esecuzione di verifiche ispettive interne al fine di monitorare il sistema di gestione per la qualità;
- la preparazione di documenti di registrazione.
- I punti sopra esposti sono riesaminati dalla Direzione periodicamente e soprattutto quando sono pianificate ed attuate delle modifiche al sistema di gestione, in modo da garantire l'integrità del sistema stesso.

5.2 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE.

5.2.1 RESPONSABILITA' ED AUTORITA'

L'organizzazione della **CORPORATE** è sintetizzata nell'organigramma societario riportato alla fine del presente paragrafo.

Di seguito sono definite le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità.

5.2.1.1 AMMINISTRATORE UNICO

L'Amministratore Unico ha l'intera responsabilità delle attività della società incluse quelle amministrative, finanziarie, tecniche e commerciali.

Rientra tra le sue responsabilità :

- definire la politica della società, stabilire gli obiettivi, assegnare i compiti alle aree dipendenti, controllare i risultati di gestione
- effettuare il riesame della direzione
- definire la linea di politica della società nel campo della qualità
- designare il rappresentante per la qualità
- approvare il manuale della qualità

All'Amministratore Unico rispondono direttamente :

- AREA AMMINISTRATIVA
- AREA COMMERCIALE
- AREA TECNICA
- RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
- GARANZIA QUALITÀ

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	5 di 5

5.2.1.2 AREA AMMINISTRATIVA (AMM)

L'Area Amministrativa ha la responsabilità della gestione economica e finanziaria della società.

Coordina le attività delle seguenti funzioni :

- *Personale*
- *Contabilità Generale*

5.2.1.2.1 Personale (PER)

- cura la selezione e l'assunzione del personale
- mantiene i rapporti con gli enti assistenziali e previdenziali
- gestisce l'archivio del personale

5.2.1.2.2 Contabilità Generale (COG)

- effettua la contabilità fornitori/clienti
- effettua la contabilità industriale

5.2.1.3 AREA COMMERCIALE (COM)

- ricerca nuovi sbocchi commerciali per i prodotti della società
- emette le richieste di offerta
- esamina le richieste di offerta da parte dei clienti e predispone i relativi preventivi
- emette le conferme d'ordine
- effettua il riesame del contratto
- verifica l'evasione dell'ordine del cliente
- prepara il budget
- prepara il catalogo prodotti
- gestisce i reclami dei clienti, in collaborazione con altre funzioni aziendali
- coordina le attività della funzione : *Vendite*

5.2.1.3.1 Vendite (VEN)

- gestisce la rete degli agenti di commercio
- mantiene i rapporti diretti con i funzionari dei potenziali clienti e con quelli già acquisiti
- gestisce un archivio file clienti

5.2.1.4 AREA TECNICA (TEC)

Ha la responsabilità del coordinamento generale delle attività di approvvigionamento, sviluppo tecnico e direzione lavori di tutte le commesse della società.

Coordina le attività delle seguenti funzioni :

- *Ufficio Tecnico*
- *Ricerca & Sviluppo*
- *Gestione Commesse*
- *Officina di Produzione*

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	6 di 6

5.2.1.4.1 Ufficio Tecnico (UTE)

- coordina le attività di progettazione
- collabora con l'Officina di Produzione nella soluzione di problemi tecnici
- elabora specifiche tecniche
- emette i piani di progettazione
- collabora con l'Area Commerciale nella preparazione del catalogo prodotti
- gestisce gli interventi di assistenza

5.2.1.4.2 Ricerca & Sviluppo (R&S)

- effettua ricerche per lo sviluppo di nuovi prodotti ed il miglioramento continuo dei processi e dei prodotti esistenti
- esegue l'omologazione interna dei prodotti o processi nuovi

5.2.1.4.3 Gestione Commesse (GEC)

Tale funzione costituisce l'interfaccia della società verso il cliente, relativamente agli aspetti gestionali, tecnici ed organizzativi della commessa, per cui coordina tutte le azioni della società nei confronti del cliente.

Ha la responsabilità di:

- gestire i documenti di commessa
- preparare il budget di commessa
- emettere ed aggiornare la lista dei documenti contrattuali
- elaborare l'offerta tecnica
- preparare la distinta base
- programmare la produzione dall'acquisizione dell'ordine fino alla consegna
- emettere e aggiornare i programmi di previsione dei reparti di produzione
- elaborare, aggiornare e fa rispettare il programma di produzione per ogni commessa rispetto alla consegna
- verificare l'avanzamento dei lavori rispetto alla programmazione generale della commessa e alle date contrattuali

5.2.1.4.5 Ufficio Acquisti (ACQ)

- coordina le attività di ricerca e selezione dei fornitori
- valuta le offerte dei fornitori e conduce le trattative
- emette l'ordine di acquisto
- sollecita le consegne dei materiali
- gestisce la lista dei fornitori qualificati

5.2.1.4.6 Magazzino (MAG)

- garantisce il corretto immagazzinamento delle materie prime e prodotti finiti pronti per la spedizione
- distribuisce il materiale secondo la distinta base e su fabbisogno dei reparti utilizzatori
- provvede alla segregazione del materiale non conforme
- controlla lo stato di conservazione del materiale durante il periodo di immagazzinamento
- provvede alla consegna dei prodotti finiti

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	7 di 7

5.2.1.4.7 Officina di Produzione (OFF)

Presso l'Officina di Produzione si effettuano le seguenti attività :

- produzione di quadri elettrici BT e carpenteria per quadri elettrici
- lavorazioni meccaniche / automazione di macchine e impianti

L'Officina di Produzione si suddivide in :

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

Ognuna di esse è gestita da un Capo Reparto il quale svolge le seguenti attività :

- gestisce i documenti tecnici di produzione
- verifica la conformità tra i documenti tecnici e il materiale approvvigionato
- organizza le linee di produzione e gestisce il personale operativo
- provvede al rispetto dei programmi di consegna
- emette programmi ed esegue le attività di manutenzione dei mezzi di produzione
- assicura il pieno rispetto delle norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e sicurezza
- provvede all'addestramento del personale destinato alle linee di produzione
- coordina la produzione nella linea di sua competenza
- fa eseguire i controlli di linea
- consegna il prodotto finito

5.2.1.5 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE (GQU)

Il *Rappresentante della Direzione* è responsabile dell'attuazione del programma di garanzia della qualità e del raggiungimento degli obiettivi secondo la politica per la qualità definita nel presente manuale.

Si avvale per l'espletamento del suo compito, del responsabile di *Garanzia Qualità* al quale conferisce l'autorità e l'autonomia decisionale per lo svolgimento di tutte le attività concernenti al sistema di gestione per la qualità.

Il rappresentante della direzione ha la responsabilità di :

- verificare il manuale della qualità
- verificare ed approvare le procedure della qualità
- far applicare i contenuti del presente manuale
- stabilire gli obiettivi delle funzioni aziendali in accordo con gli obiettivi generali dell'azienda e controllarne il raggiungimento
- individuare le azioni correttive per migliorare la qualità dei prodotti, processi e il sistema qualità
- relazionare all'Amministratore Unico

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	8 di 8

5.2.1.6 AREA GESTIONE PER LA QUALITA' (QUA)

Il responsabile della Garanzia Qualità dipende gerarchicamente dall'Amministratore Unico e funzionalmente del Rappresentante della Direzione. Egli ha il compito di :

- emettere e gestire il manuale e le procedure di qualità
- mantenere l'archivio dei documenti del sistema qualità
- promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità
- verificare l'attuazione delle azioni correttive e preventive
- informare il **GQU** della necessità di fermare le attività produttive se queste non sono conformi al contratto
- valutare e qualificare i fornitori e tenere sotto controllo il loro standard di qualità
- verificare l'applicazione del programma di garanzia di qualità attraverso "verifiche ispettive" programmate o non programmate
- provvedere all'addestramento del personale al sistema qualità
- fornire al **GQU** dati per la preparazione dei rapporti periodici sull'andamento qualitativo della produzione e sul sistema di qualità
- verificare che le attività si svolgano secondo documenti aggiornati
- coordinare le attività della funzione *Prove, Controlli e Collaudi*
- effettua il rilevamento dati per elaborazioni statistiche

5.2.1.6.1 Prove, Controlli e Collaudi (PCC)

- esegue eventuali ispezioni ed analisi sui materiali in arrivo
- esegue prove, controlli e collaudi finali
- rileva e formalizza le non conformità della sua competenza
- gestisce i materiali non conformi della sua competenza
- emette i certificati di collaudo
- effettua la taratura degli strumenti di prova, controllo e collaudo
- archivia i risultati di prove, controlli e collaudi

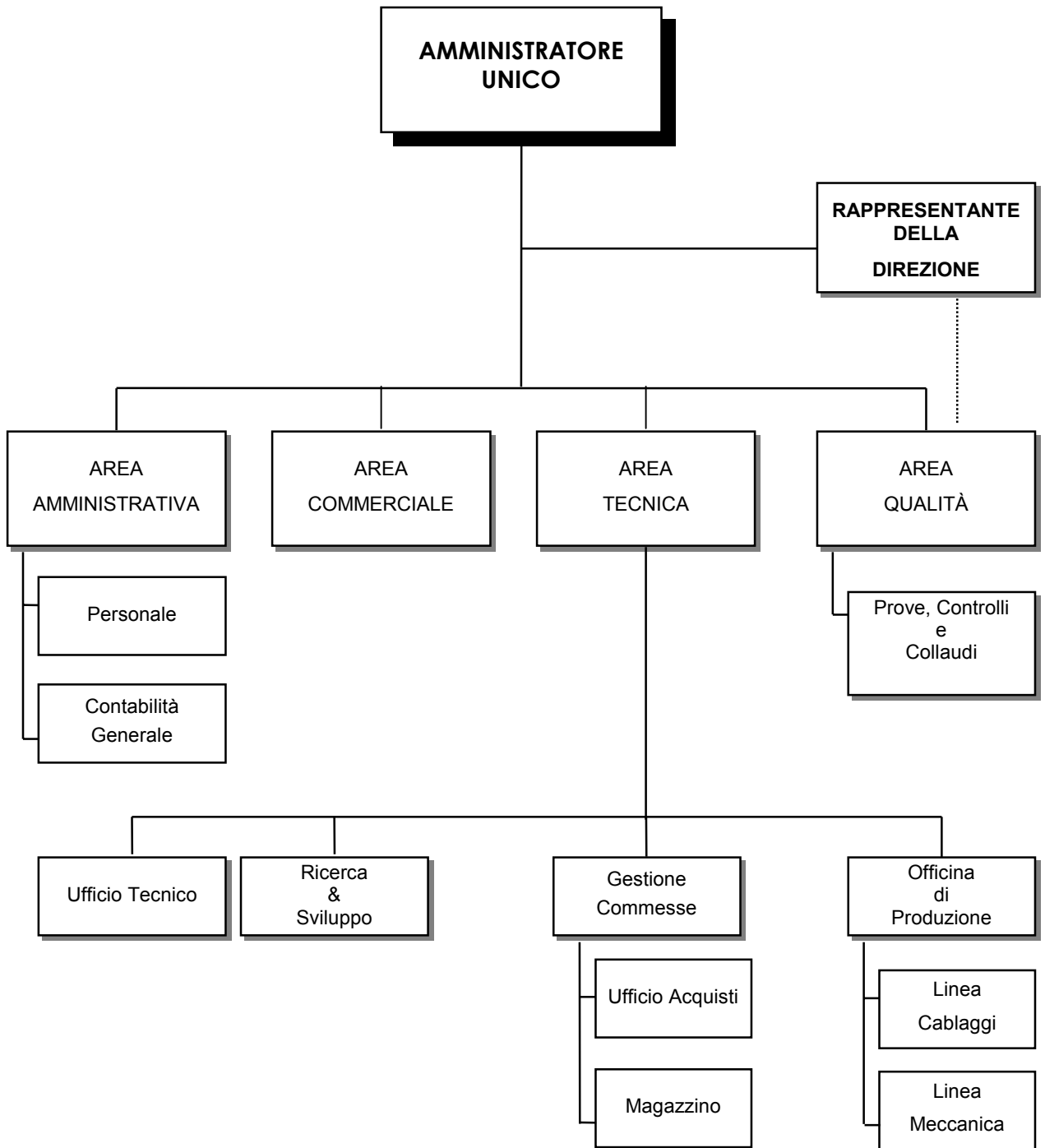
File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	9 di 9

5.2.1.7 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ	FUNZIONE	
	RESPONSABILE	COLLABORA
Politica e obiettivi di qualità	Amministratore Unico	
Gestione del sistema qualità	Rappresentante della Direzione	Garanzia Qualità
Riesame sistema qualità	Amministratore Unico	Rappresentante della Direzione
Gestione documenti del sistema qualità	Garanzia Qualità	
Riesame del contratto	Commerciale	Ufficio Tecnico
Emissione documenti di progetto	Ufficio Tecnico	
Riesame del progetto	Ufficio Tecnico	Resp. Aree
Verifica del progetto	Ufficio Tecnico	
Validazione del progetto	Ufficio Tecnico	
Qualificazione fornitori	Garanzia Qualità	Ufficio Acquisti
Emissione ordini di acquisto	Ufficio Acquisti	
Programmazione produzione	Gestione Commessa	Ufficio Tecnico
Manutenzione mezzi di produzione	Officina di Produzione	
Controlli di accettazione	Magazzino Prove, Controlli e Collaudi	
Controlli in produzione	Operatori di linea	
Controlli e collaudi finali	Prove, Controlli e Collaudi	
Taratura strumenti di misura prova controllo	Prove, Controlli e Collaudi	Ufficio Tecnico Garanzia Qualità
Gestione delle non conformità	Garanzia Qualità	
Determinazione soddisfazione del cliente	Commerciale	
Gestione reclami dei clienti	Commerciale	Ufficio Tecnico
Azioni correttive	Garanzia Qualità	
Azioni Preventive	Rappresentante della Direzione	Garanzia Qualità
Gestione magazzini	Magazzino	
Gestione documenti di registrazione qualità	Garanzia Qualità	
Verifiche ispettive di qualità	Garanzia Qualità	
Addestramento del personale	Garanzia Qualità/Resp. Aree	
Assistenza	Ufficio Tecnico	Officina di Produzione
Tecniche Statistiche	Garanzia Qualità	Resp. Aree

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	10 di 10

5.2.1.8 ORGANIGRAMMA SOCIETARIO



———— = dipendenza gerarchica

..... = dipendenza funzionale

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	11 di 11

5.2.2 COMUNICAZIONE INTERNA

La **CORPORATE** garantisce adeguati processi di comunicazione interna al fine di trasmettere sia informazioni di carattere tecnico richieste per l'attività da svolgere sia le informazioni inerenti l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

La comunicazione interna all'Azienda è importante al fine di raggiungere gli obiettivi e di migliorare le prestazioni dei processi aziendali.

L'Azienda diffonde e comunica al suo interno la politica per la qualità, gli obiettivi, i requisiti e i risultati ottenuti. La Direzione aziendale ritiene che la diffusione di queste informazioni aiuti a migliorare le prestazioni aziendali in quanto coinvolge direttamente e personalmente le risorse umane al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le modalità di comunicazione utilizzate internamente all'Azienda comprendono:

- comunicazioni e informazioni da parte dei responsabili di funzione;
- riunioni informative del personale;
- avvisi posti in evidenza in punti specifici della sede.

I responsabili di funzione hanno la responsabilità di comunicare e fare presente alla Direzione le necessità di aggiornamento del personale, le necessità di attrezzature/strumenti particolari, ecc.

5.3 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

La Direzione effettua almeno una volta all'anno il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità allo scopo di assicurare la sua continua adeguatezza ed efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 e gli obiettivi stabiliti nella politica di qualità dell'azienda.

Il riesame del Sistema Qualità è pianificato e condotto dalla Direzione per assicurare che il sistema di gestione continui ad essere idoneo, adeguato ed efficace. Il riesame deve valutare ed eventualmente stabilire quali cambiamenti sono richiesti al sistema di gestione per la qualità in quanto tale, alla politica e agli obiettivi. I risultati dei riesami del Sistema Qualità costituiscono quindi la base per eventuali azioni di miglioramento al fine di aumentare efficacia ed efficienza di attività e processi e di raggiungere gli obiettivi prestabiliti e di aggiornarli. In particolare, le finalità dei riesami di sistema sono:

- valutare se il sistema mantiene la sua conformità ai requisiti della norma di riferimento e se soddisfa le necessità e aspettative del Cliente;
- valutare se il sistema continua ad essere idoneo ed adeguato ai processi aziendali e al conseguimento degli obiettivi;
- valutare se il Sistema Qualità è correttamente attuato ed è efficace nel conseguimento degli obiettivi prestabiliti;
- evidenziare mancanze o irregolarità del sistema, identificare i punti di debolezza e valutare opportunità di miglioramento.

Elementi in ingresso per il Riesame

Il documento di riferimento per il riesame è costituito da un rapporto emesso da **QUA** contenente i seguenti dati raccolti in forma organica:

- a) i risultati delle verifiche ispettive;
- b) le informazioni di ritorno da parte del cliente;
- c) le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti;
- d) lo stato delle azioni correttive e preventive;
- e) le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione;
- f) le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità;
- g) le raccomandazioni per il miglioramento.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-5.doc	1	21/02/03	V	Responsabilità della Direzione	12 di 12

Elementi in uscita per il Riesame

Al termine del riesame del sistema da parte della Direzione vengono prese decisioni relativamente a:

- miglioramenti da apportare al Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi (se individuati, ritenuti necessari ed economicamente validi);
- miglioramento dei prodotti/servizi in relazione ai requisiti del cliente (se individuati, ritenuti necessari ed economicamente vantaggiosi);
- bisogni di risorse - uomini, mezzi ed attrezzature (se individuati, ritenuti necessari ed economicamente vantaggiosi);

Le azioni che la Direzione intende intraprendere devono essere tradotte in obiettivi da perseguire e da monitorare al fine di verificarne il raggiungimento (riesame).

La Direzione ha la responsabilità di definire la politica per la qualità e gli obiettivi (possibilmente misurabili) che l'Azienda deve perseguire e stabilire, per quanto possibile, i tempi di attuazione, le risorse e i responsabili entro cui le attività/azioni dovranno essere svolte. La misurabilità di un obiettivo è data dalla definizione di un indicatore (numerico) che deve permettere di verificarne lo stato di raggiungimento. Questi indicatori devono essere definiti dalla Direzione, eventualmente in collaborazione con le altre funzioni aziendali, al momento della precisazione degli obiettivi.

Esempi concreti di obiettivi di miglioramento possono essere:

- definizione delle necessità di formazione del personale;
- modifiche/aggiornamento ai documentati (manuale, procedure e/o istruzioni di lavoro) del SGQ;
- definizione delle necessità di nuove risorse (ricerca di personale, acquisto di una nuova attrezzatura);
- aggiornamento/adequamento della produzione e del prodotto alle richieste del Cliente (in base alle evidenze riscontrate dal monitoraggio della soddisfazione del Cliente);
- riduzione del numero di NC e dei reclami (o miglioramento della soddisfazione del Cliente);

I risultati del riesame sono registrati e conservati da **QUA**.