

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	1 di 30



*Sede Legale/Operativa:
Via Firenze, 41, 06073 Taverne di Corciano PG*

MANUALE DEL SISTEMA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015

☐ Copia controllata n° _____

☐ Copia non controllata

Rev.	Data	Emissione	Approvazione	Note
00	07/09/18			Prima emissione

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	2 di 30

INDICE

0.	Introduzione	3
1.	Scopo e campo di applicazione	3
2.	Riferimenti Normativi	3
3.	Termini e Definizioni	3
4.	Contesto dell'organizzazione	3
4.1.	Comprendere l'organizzazione e il suo Contesto	3
4.2.	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate.....	3
4.3.	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità	4
4.4.	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	4
5.	Leadership	9
5.1.	Leadership e impegno	9
5.2.	Politica	10
5.3.	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	12
6.	Pianificazione	15
6.1.	Azioni per affrontare i rischi e le opportunità	15
6.2.	Obiettivi per la Qualità	15
6.3.	Pianificazione delle modifiche.....	16
7.	Supporto	16
7.1.	Risorse	16
7.1.1.	Generalità	16
7.1.2.	Persone	16
7.1.3.	infrastruttura	16
7.1.4.	Ambiente per il funzionamento dei processi	17
7.1.5.	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	17
7.1.6.	Conoscenza organizzativa.....	18
7.2.	Competenza	18
7.3.	Consapevolezza	18
7.4.	Comunicazione	19
7.5.	Informazioni documentate	20
7.5.1.	Generalità	20
7.5.2.	Creazione e aggiornamento	21
7.5.3.	Controllo delle informazioni documentate.....	21
8.	Attività operative	21
8.1.	Pianificazione e controllo operativi	21
8.2.	Requisiti per i prodotti e i servizi	22
8.2.1.	Comunicazione con il cliente	22
8.2.2.	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	22
8.2.3.	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi e relative modifiche ai requisiti	22
8.3.	Progettazione e sviluppo	22
8.4.	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	22
8.4.1.	Generalità	22
8.4.2.	Tipo di estensione del controllo	23
8.4.3.	Informazioni ai fornitori esterni.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
8.5.	Produzione ed erogazione di servizi	23
8.5.1.	Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio	24
8.5.2.	Identificazione e rintracciabilità	24
8.5.3.	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni	24
8.5.4.	Preservazione.....	25
8.5.5.	Attività post-consegna	26
8.5.6.	Controllo delle modifiche	26
8.6.	Rilascio di prodotti e servizi	26
8.7.	Controllo degli output non conformi	26
9.	Valutazione delle prestazioni	26
9.1.	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	26
9.1.1.	Generalità	26
9.1.2.	Soddisfazione del cliente	27
9.1.3.	Analisi e valutazione.....	27
9.2.	Audit interno	28
9.3.	Riesame della Direzione.....	28
9.3.1.	Generalità	28
9.3.2.	Input al riesame di Direzione	28
9.3.3.	Output del riesame di Direzione	29
10.	Miglioramento	29
10.1.	Generalità	29
10.2.	Non conformità e azioni correttive	30
10.3.	Miglioramento continuo.....	30

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	3 di 30

0. INTRODUZIONE

Il presente Manuale, anche se non espressamente richiesto dalla normativa ISO 9001:2015, ha ancora la volontà di rispondere punto per punto ai requisiti della norma stessa.

Per semplicità di consultazione il MSQ è strutturato seguendo la stessa articolazione della UNI EN ISO 9001:2015.

Tutto il sistema qualità applica per sua logica l'approccio per processi basato sulla logica P-D-C-A e sul risk-based thinking.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La società ha predisposto un Sistema di Gestione per la Qualità adatto alla propria organizzazione, alle attività svolte ed alle proprie specializzazioni, al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti, servizi e prestazioni che ottemperano ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili e con l'intento di attuare e mantenere una efficace gestione dei processi interni, come stabilito dalla Politica per la Qualità definita e diffusa all'interno dell'organizzazione

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene definito nel presente Manuale della Qualità ed in Procedure ed Istruzioni ad esso correlate che insieme descrivono le prescrizioni e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni erogate, nonché dei processi e delle attività ad essi correlate e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente MSQ è stato redatto in accordo alla Politica Aziendale e conformemente ai requisiti della norma:

- UNI EN ISO 9001: 2015: Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti.
- UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9004:2015: Sistemi di Gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.

I capitoli del presente MSQ, sono direttamente correlate con i 10 capitoli della ISO 9001:2015.

Inoltre, deve tenere conto, principalmente, dei seguenti requisiti di legge:

- Legge 196/2003 “Legge sulla tutela della privacy” – Regolamento 679/UE/2016 e s.m.i.
- Decreto legislativo 81/2008 “sicurezza nei luoghi di lavoro” e s.m.i.
- Normative specifiche evidenziate nell'allegato “elenco norme e leggi” alla procedura 02.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Al fine della redazione del presente documento, si applicano i termini e le definizioni di cui alla normativa ISO 9000:2015.

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1. COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

L&TC è un'azienda che offre servizi di logistica integrata con particolare attenzione al mercato della moda e del lusso in genere.

L'obiettivo dell'azienda è stato, fin dalla sua nascita, quello di offrirsi non solo come fornitore di servizi, ma come un vero e proprio “business partner”. In quest'ottica siamo aperti a collaborazioni con società già affermate, ma anche con realtà in fase di sviluppo, alle quali poter offrire un aiuto concreto sia da un punto di vista operativo che commerciale.

L&TC nasce nel 1992 quando il nostro Presidente, con una lunga esperienza nel campo della produzione e della supply chain, era direttore della logistica per un'importante azienda del fashion. Reduce dalla infruttuosa ricerca di una società in grado di curare attentamente tutte le fasi che portano i

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	4 di 30

beni fisici dal produttore al cliente finale, decise in prima persona di creare un'azienda capace di fornire servizi logistici sviluppati esclusivamente sull'efficienza, sulla trasparenza e su tutti gli aspetti legati alla soddisfazione del cliente.

La nostra società ha determinato i fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici attraverso gli allegati alla procedura 09 denominata "Analisi del Contesto Ambientale e Relativa Valutazione dei Rischi Organizzativi"; i dati rilevati vengono riesaminati annualmente in sede di riesame della Direzione in ottica di miglioramento continuo.

4.2. COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

Per la nostra società le parti interessate sono:

- Clienti;
- Fornitori di prodotti e servizi;
- Lavoratori dipendenti;
- Soci;
- Cittadino e aziende operanti nel territorio limitrofo;
- Fruitore del servizio.
- Enti di controllo;

La valutazione del rischio associato alle parti interessate è presente all'interno degli allegati alla PRSQ 09 "Analisi del Contesto e Valutazione dei Rischi Organizzativi".

4.3. DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Nella definizione del campo di applicazione del SGQ, la società ha tenuto in considerazione:

- i fattori interni ed esterni;
- i requisiti delle parti interessate rilevanti;
- i prodotti ed i servizi erogati.

Dall'analisi dei punti sopra elencati, è stato emesso il presente MSQ, i moduli, le procedure e le istruzioni da applicare alle attività di:

- **Erogazione di servizi di logistica conto terzi**

La nostra società ritiene che sia escluso il punto 8.3 (progettazione e sviluppo di prodotti e servizi) in quanto tutte le richieste vengono effettuate su specifiche fornite dal cliente.

Lo scopo del mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 è quello di dimostrare che attraverso un'opportuna pianificazione dei processi di erogazione del proprio prodotto o servizio la stessa riesce a:

- soddisfare i requisiti e le esigenze del cliente e di tutte le parti interessate;
- soddisfare il cliente;
- conseguire e mantenere nel tempo il livello qualitativo richiesto;
- attuare, nei processi, una politica di rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente.

Il MSQ rappresenta, il riferimento generale per le modalità di gestione dei processi in qualità.

4.4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato strutturato per processi. In particolare per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità si è proceduto a:

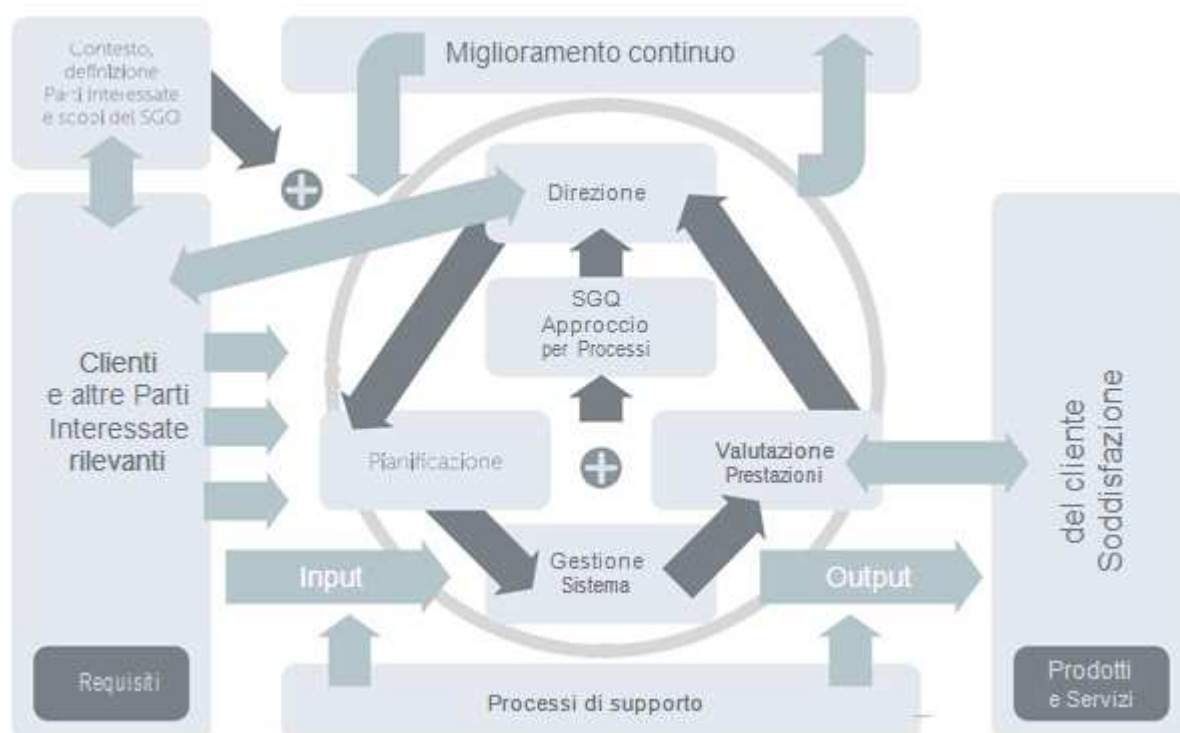
- 1) identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità;
- 2) stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
- 3) stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
- 4) garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
- 5) definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le modalità di Pianificazione e di gestione per processi e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali.

I Processi individuati e implementati gestiti dal RQ in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 sono di seguito illustrati:

- **Processi Direzionali (D):** Ovvero quei processi che afferiscono direttamente al management dell'azienda e che non possono essere in alcun modo delegati in quanto costituiscono l'input strategico per la realizzazione dell'attività.
- **Processi Primari (P):** Ovvero quei processi che hanno un impatto diretto sul prodotto o servizio erogato e sui clienti e contribuiscono al loro miglioramento.
- **Processi di Supporto (S):** ovvero tutti i processi necessari affinché il servizio sia erogato e che non hanno un impatto diretto sul cliente.

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI PROCESSI



Ogni processo comprende:

- **Input:** fattori fisici e informativi acquisiti all'esterno o da altri processi aziendali, che sono necessari all'avvio delle fasi dei processi.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	6 di 30

- **Attività:** azioni e decisioni che interagendo tra loro consentono la realizzazione dell'output.
- **Output:** rappresenta tutto ciò che va a costituire il risultato del processo.
- **Indicatori:** strumenti che monitorano l'andamento del processo in questione. Possono essere di tipo qualitativo o quantitativo.

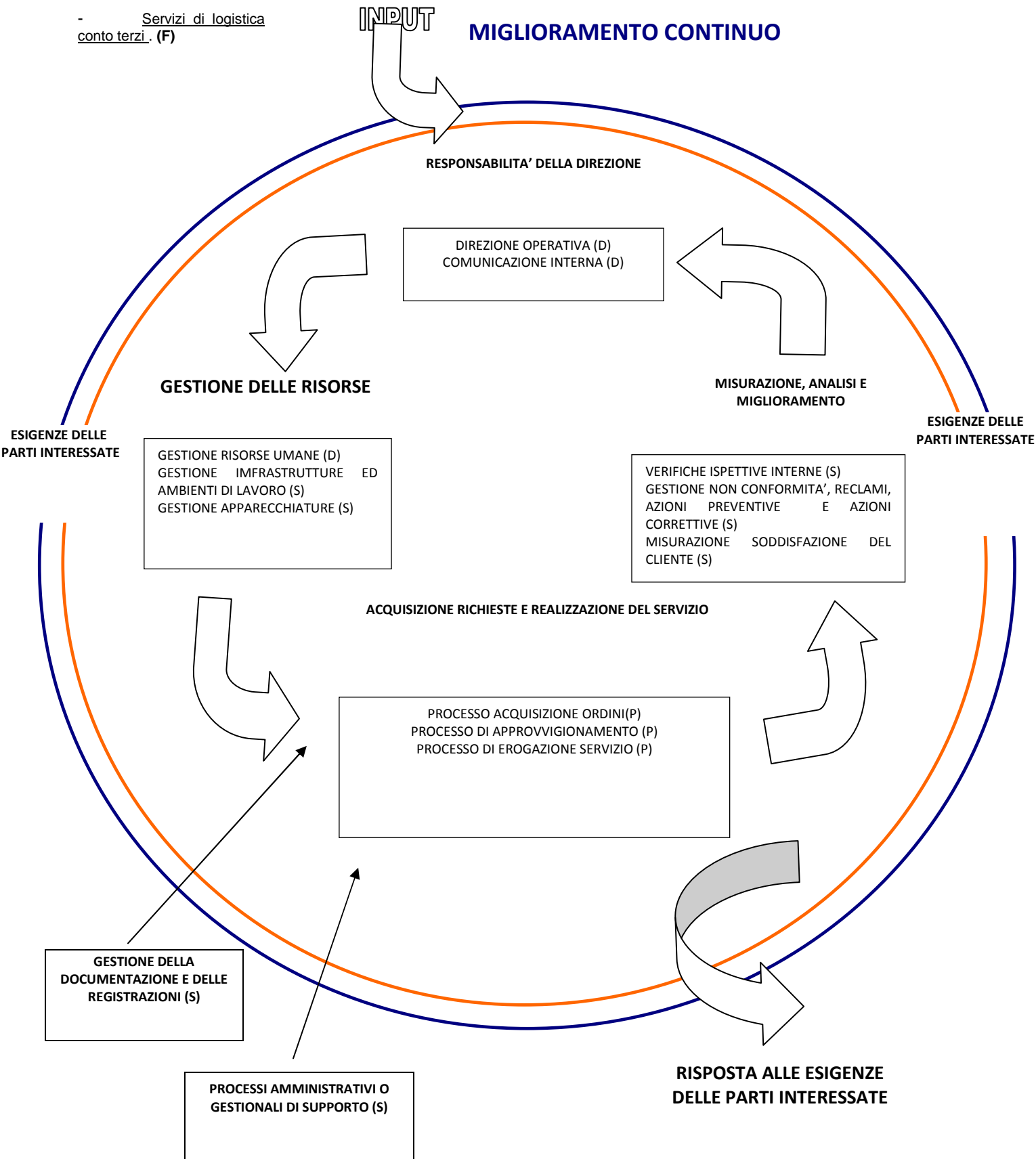
Di seguito vengono elencati in modo dettagliato i processi gestiti all'interno del sistema di gestione per la qualità sotto forma di elencazione in tabella e attraverso una rappresentazione grafica:

Processo	Criticità	Resp.le	Interazione con
processo di acquisizione ordini	Primario	Resp.le commerciale	Gestione approvvigionamenti/ servizio
processo di approvvigionamento prodotti e servizi	Primario	Resp.le acquisti	Gestione ordini/ Servizio/magazzino
processo di realizzazione servizio	Primario	Resp.le tecnico	Gestione ordini/ fornitori/magazzino/ attrezzature
processo di gestione manutenzione macchine	supporto	Resp.le tecnico	Gestione acquisti/ servizio
processo amministrativo	supporto	Resp.le amministrativo	Gestione acquisizione richieste/ risorse umane/acquisti/ magazzino
processo di qualifica dei fornitori	supporto	Resp.le acquisti	Gestione acquisizione richieste/ servizio/magazzino
processo di gestione attività direzionali	direzionale	Direzione	Tutti
processo di gestione delle risorse umane	Supporto/ direzionale	Direzione	Tutti
processo di gestione delle non conformità- miglioramento	supporto	RSQ/ Direzione	Tutti
processo di gestione delle azioni correttive e preventive- miglioramento	supporto	RSQ/ Direzione	Tutti
processo di gestione del magazzino	Supporto	Addetto al magazzino	Tutti
processo di gestione delle soddisfazioni del cliente- miglioramento	supporto	RSQ/ Direzione	Tutti
processo di gestione delle verifiche ispettive interne- miglioramento	supporto	RSQ	Tutti

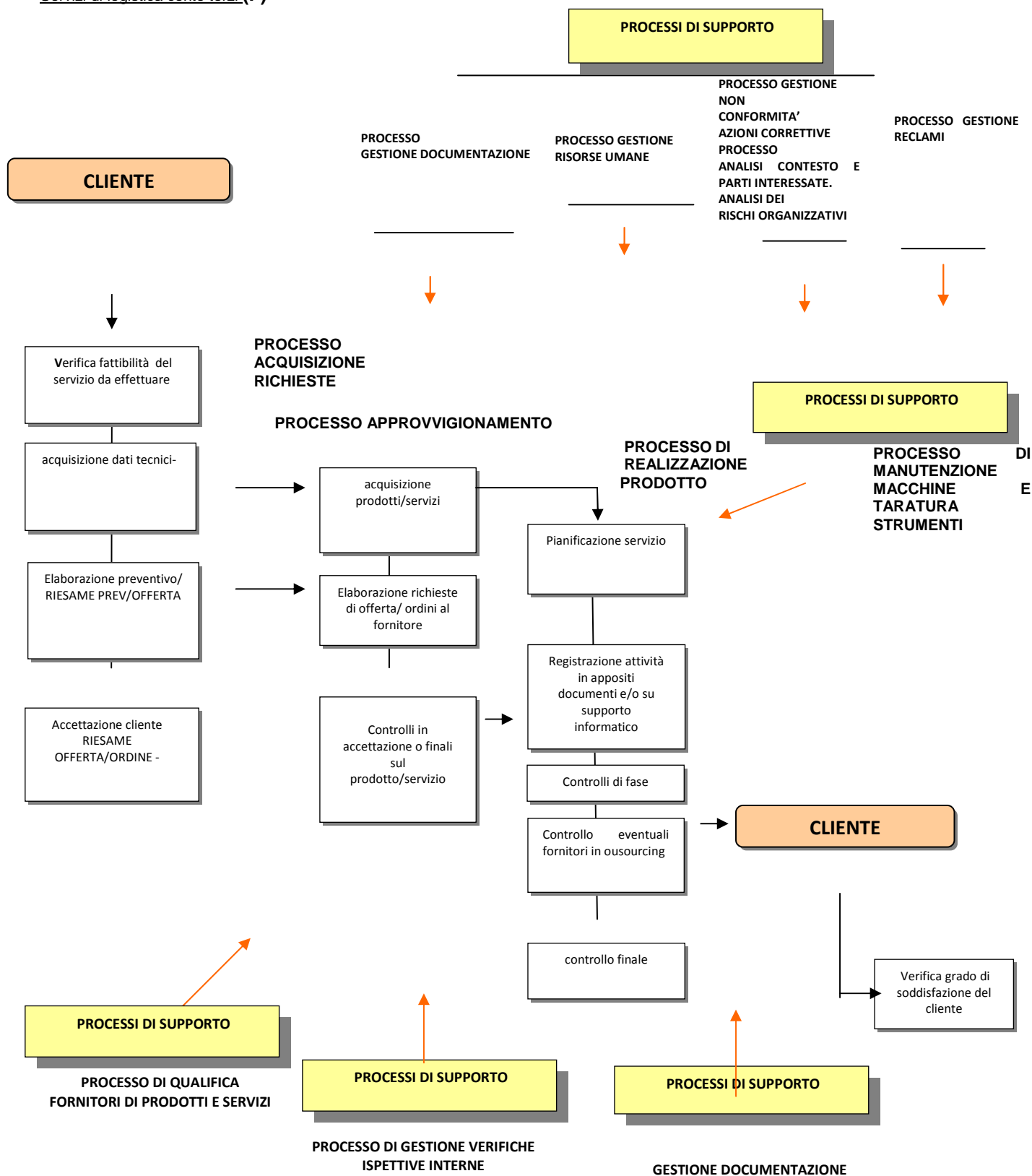
RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DETTAGLIATA DEI PROCESSI

Una sintesi di sequenza e interazioni dei processi primari e di supporto è indicata nel seguente diagramma di flusso. Elementi in uscita di un processo possono diventare elementi in entrata per altri processi.

INTERAZIONE TRA PROCESSI PRIMARI E DI SUPPORTO



Servizi di logistica conto terzi (F)



L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	9 di 30

In relazione a questi processi, gestiti in accordo ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, la Direzione assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportarne il funzionamento e il monitoraggio; li mantiene monitorati, li misura e li analizza; attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi stessi.

La nostra società qualora affidi all'esterno processi che influenzano la conformità del prodotto ai requisiti assicura di tenere sotto controllo tali processi. Il tipo e l'estensione del controllo che viene applicato a questi processi affidati all'esterno sono stati definiti nell'ambito delle singole procedure di riferimento e nella sezione 8 del presente manuale.

Processo affidati all'esterno/servizi

Alcuni processi effettuati dalla struttura vengono affidati in outsourcing ad aziende sottoposte all'attività di qualifica secondo quanto previsto nella sez. 8 al punto 8.4 e nella procedura di riferimento.

L'azienda può commissionare all'esterno i seguenti servizi:

- Trasporti
- Controlli interni sulle merci
- Lavori di stireria

I controlli sul prodotto fornito e sull'operato dei fornitori vengono effettuati sulla base di quanto previsto nella sez. 8 del presente manuale.

5. LEADERSHIP

5.1. LEADERSHIP E IMPEGNO

Il Titolare in qualità di legale rappresentante della società, dimostra il suo impegno nei confronti del SGQ:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del SGQ promuovendone il miglioramento attraverso il Riesame della Direzione svolto almeno una volta all'anno e condividendolo con tutti i collaboratori;
- emettendo strategia, politica e obiettivi per la qualità, condividendoli con tutte le parti interessate e verificandone periodicamente, in sede di Riesame della Direzione, la compatibilità con il contesto e gli indirizzi strategici e, qualora necessario, revisionando il documento "Analisi del Contesto Ambientale e Relativa Valutazione dei Rischi Organizzativi";
- promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- mantenendo sempre attivo il documento di "Analisi del Contesto Ambientale e Relativa Valutazione dei Rischi Organizzativi" come elemento per la valutazione di tutte le strategie aziendali;
- assicurando le risorse necessarie al SGQ;
- svolgendo o sostenendo momenti di formazione interna ed esterna per tutti i dipendenti sia in termini di sistemi di gestione per la qualità sia per aumentare le proprie competenze e professionalità;
- comunicando a tutti i livelli aziendali i risultati del Riesame della Direzione e le strategie future;
- delegando, tramite atti formali ai dipendenti, il potere di firma e decisione nelle materie ad essi affidate.

FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

La Direzione dimostra il suo ruolo e impegno rispetto alla attenzione al cliente:

- definendo fin dal primo incontro gli aspetti cogenti che inficiano sul cliente o sulle sue richieste;

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	10 di 30

- evidenziando, nel momento in cui inizia un'attività, i rischi e le opportunità in modo che questi ne comprendano anche le problematiche che il servizio erogato prevede;
- prestando attenzione affinché i prodotti/servizi offerti siano sempre aggiornati alle ultime normative vigenti e al rispetto di quanto richiesto dal cliente;
- mantenendo costante nel tempo un rapporto di fiducia con il proprio cliente.

I processi interni sono stati definiti e analizzati in relazione alla loro capacità di rispondere con efficacia, equità ed efficienza ai requisiti dei clienti e al fine di collaborare con la parte istituzionale per migliorare continuamente i servizi offerti.

La Direzione pone quindi l'attenzione verso, non solo l'aumento delle prestazioni fornite al cliente e delle richieste da parte dello stesso ma soprattutto verso un miglioramento della qualità della prestazione anche in relazione all'utilizzo e applicazione di linee guida riconosciute a livello nazionale che garantiscono un efficiente e appropriata conduzione della prestazione secondo metodi scientifici.

5.2. POLITICA

L'alta Direzione ha definito la politica per la qualità assicurando che:

- sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione;
- costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi;
- comprenda un impegno a soddisfare i requisiti e a migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione.

Di seguito la politica della qualità approvata dalla Direzione:

“La Direzione ha ritenuto opportuno dotarsi di un sistema di gestione per la qualità ponendo il cliente e la sua soddisfazione quale fattore centrale di riferimento.

La nostra società pone l'attenzione, al fine di soddisfare i requisiti, nel cliente privato presente nel mercato nazionale e internazionale e si propone di organizzare il sistema di gestione in modo da cogliere le sue aspettative ed istanze e soddisfarle.

L'organizzazione, al fine di rendere l'azienda sempre più competitiva ha analizzato le esigenze e aspettative del cliente basandosi sui contratti formulati e portati a termine al fine di soddisfarlo il più possibile. La Direzione ha inoltre determinato e affrontato i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente, partendo dal contesto in cui si opera. Sulla base di quanto emerso si sono colte dei requisiti e delle aspettative che l'azienda ha recepito trasformandoli in obiettivi e indicatori e predisponendo un sistema di gestione appropriato.

L'organizzazione ritiene importante e strategico il suo diretto coinvolgimento nella gestione del sistema al fine, di avere un prodotto/servizio sempre migliore e promuovere la responsabilità di ogni livello verso gli aspetti normativi, di sicurezza e del rispetto dell'ambiente. La Direzione intende coinvolgere anche i fornitori in outsourcing nel raggiungimento dei propri obiettivi e nell'effettuazione delle attività in un ottica di miglioramento e di uno standard qualitativo del prodotto/servizio molto elevato.

Inoltre, la Direzione pone la propria attenzione sull'aumento dell'efficienza attraverso la diminuzione delle non conformità e dei tempi necessari per erogare il servizio; il fine è quello di limitare i costi e di essere sempre più competitivi nel mercato.

Infine, la Direzione pone molta cura al rispetto nell'ambiente e delle leggi di settore.

Coerentemente con la politica della qualità dell'azienda, l'organizzazione si pone i seguenti obiettivi:

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	11 di 30

1. *Ricerca la piena soddisfazione delle esigenze del Cliente definendo i requisiti del cliente stesso e fornendo prodotti\servizi conformi alle specifiche contrattuali e normativi;*
2. *Erogare i servizi rispettando le direttive e leggi di riferimento sia per quanto riguarda il servizio reso al cliente sia per quanto riguarda il rispetto delle norme di sicurezza;*
3. *Ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità dell'Azienda di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo; (questo obiettivo verrà raggiunto tramite la strutturazione del sistema)*
4. *Rispettare l'ambiente;*
5. *mantenere un sistema di gestione qualità adeguato e orientato verso processi di miglioramento continuo;*
6. *Garantire la sicurezza e la salvaguardia dei lavoratori durante lo svolgimento delle attività; (questo obiettivo viene realizzato adottando tutte le misure stabilite dal Dlgs 81/08 e s.m.i.);*
7. *garantire la salvaguardia dei dati personali dei lavoratori e del cliente/fornitore (questo obiettivo verrà raggiunto adottando tutte le misure previste dalla normativa in merito alla privacy e al trattamento dei dati personali).*

Periodicamente, durante il riesame della Direzione gli obiettivi, e la politica per la qualità verranno riesaminati ed eventualmente ridefiniti al fine di un loro adeguamento.

Per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra l'organizzazione intende:

- *Monitorare le esigenze e le aspettative del mercato;*
- *Definire in appositi documenti obiettivi e indici misurabili legati per es, alle non conformità, ai reclami e alla valutazione dei costi.;*
- *Individuare i momenti di controllo e di riesame degli obiettivi;*
- *registrare l'attività di pianificazione, di controllo e di riesame;*
- *mettere a disposizione le risorse necessarie;*
- *costruire un sistema di informazione con il cliente puntuale e corretto.*

Per maggiori informazioni sugli obiettivi individuati in relazione alle diverse aree all'interno dell'azienda e ai controlli predisposti per verificare il raggiungimento degli stessi è stata predisposta apposita documentazione. Il modulo piano di miglioramento riporta indicatori specifici che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento. Quest'ultimo viene allegato al riesame e/o utilizzato separatamente in base alle esigenze interne.

*Per l'istituzione, gestione e applicazione del sistema di gestione per la qualità è stato nominato il **Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (RSQ)**, avente la specifica autorità per assicurare che il SQ, istituito e mantenuto attivo, sia conforme alla norma di riferimento."*

La politica della qualità è diffusa a tutto il Personale aziendale attraverso:

- la distribuzione della documentazione di sistema a tutti i livelli
- la formazione sui temi relativi alla qualità.

E' inoltre disponibile alle parti interessate in quanto presente presso la sede aziendale.

Eventuali modifiche alla politica non comporteranno una revisione del presente manuale ma solamente del documento di politica affisso presso la sede.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	12 di 30

5.3. RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE

Le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la qualità sono definiti e documentati mediante:

- 1) l'**Organigramma**, che definisce l'intera struttura organizzativa, individua tutti i ruoli aziendali, i relativi rapporti ed i singoli inquadramenti
- 2) il **Mansionario**, che stabilisce i compiti, le responsabilità, le autorità e le competenze.

l'organigramma aziendale nominativo è riportato nell'All.01-M.
il mansionario è riportato nel presente paragrafo.

La Direzione conferisce al **Responsabile Sistema Qualità** autorità e responsabilità per:

- promuovere all'interno dell'azienda la consapevolezza dell'importanza dei requisiti del cliente;
- assicurare che i processi individuati siano predisposti, attuati e mantenuti aggiornati in conformità alla norma ISO 9001:2015;
- riferire alla Direzione sull'andamento del sistema di gestione per la qualità al fine di permetterne il riesame e il miglioramento;
- assicurare che l'integrità del sistema di gestione per la qualità sia mantenuta quando vengono pianificate e attuate modifiche allo stesso;
- assicurare che i processi stiano producendo i risultati attesi;

Inoltre:

- emettere e gestire tutta la documentazione di prescrizione della Qualità;
- monitorare i rischi aziendali;
- Coadiuvare la Direzione nel controllo dei dati e verifica dell'attendibilità degli stessi ed efficacia sistema informativo;
- riferire alla Direzione sugli andamenti del sistema e su azioni di miglioramento riportando dati sulle diverse misurazioni del sistema (indici e obiettivi misurabili) e sulle non conformità, sulle azioni correttive e preventive e sulla misurazione della soddisfazione del cliente;
- Gestire tutta la documentazione del sistema qualità;
- Gestire le verifiche ispettive interne;
- Effettuare la qualifica dei fornitori in collaborazione con il resp.le acquisti e la Direzione;

Il Responsabile Gestione Qualità è tenuto a divulgare, ad ogni livello dell'organizzazione, la Politica per la qualità formulata dalla Direzione e le relative linee strategiche aziendali. Inoltre, è tenuto a porre in essere adeguate azioni (es.: di formazione, di coinvolgimento, di verifica ecc.) per assicurare che la politica per la qualità sia compresa, sostenuta e attuata ad ogni livello dell'organizzazione aziendale.

La Direzione (**GENERAL MENAGER**), oltre ai compiti a lui affidati per statuto svolge anche le seguenti attività:

- determinare gli obiettivi della Società a medio e lungo termine e definire le strategie per raggiungerli;
- analizzare il contesto e le parti interessate condividendoli con il personale;
- predisporre l'analisi dei rischi coinvolgendo le funzioni interessate;
- compiere tutte le operazioni, anche di straordinaria amministrazione, consentite dallo statuto, necessarie a conseguire lo scopo sociale;
- organizzare, coordinare, gestire le funzioni aziendali nelle attività finalizzate all'attuazione degli obiettivi stabiliti;
- definire i programmi di informazione, formazione ed addestramento, di tutto il personale aziendale, interno ed esterno;

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	13 di 30

- individuare le necessità di risorse umane e materiali per il conseguimento della Qualità;
- controllare i dati e verificare l'attendibilità degli stessi e l'efficacia sistema informativo;
- garantire il rispetto delle prescrizioni del SQ e la sua piena attuazione;
- pianificare processi di miglioramento;
- organizzare riunioni per promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente e in particolare riguardanti l'analisi dei dati e degli andamenti, la diffusione degli obiettivi e dei risultati ottenuti;
- delegare e stabilire i gradi di responsabilità all'interno dell'azienda e le competenze necessarie per la gestione delle attività;
- stabilire quali documenti e attività devono essere portate alla sua attenzione per l'approvazione finale;
- monitorare, analizzare e verificare i dati consuntivi, per la redazione del Riesame della Direzione;
- Mantenere i contatti con le parti interessate (enti locali, fornitori..).

II QUALITY OFFICER (AQ) è un organo che dipende da RSQ ed ha, tra l'altro, le seguenti responsabilità:

- aiutare RSQ nell'espletamento delle sue funzioni.

II RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP) è un organo di staff alla Direzione e ha la responsabilità di:

- gestire tutte le attività previste dal D.lgs.81/08 e s.m.i.;
- conoscere le modalità di gestione delle emergenze e prendere provvedimenti in caso di necessità.

PURCHASES (APV), risponde del suo operato alla Direzione ed ha le responsabilità di:

- gestire gli acquisti di materiale di consumo ed attrezzature,
- richiedere preventivi da vari fornitori,
- monitorare i prezzi d'acquisto

OPERATION (TEC) risponde direttamente alla Direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- Predisporre gli strumenti utilizzati per il controllo delle attività;
- Coordinare e gestire tutte le attività di filiale in collaborazione con L.U.
- Controllare che le operazioni di pianificazione e controllo del prodotto/servizio siano attuate nel pieno rispetto dei documenti di prescrizione interni ed esterni;
- Coordinare e controllare i lavori da effettuare, compresi quelli eventualmente affidati all'esterno;

TRAFFIC (TRF) risponde direttamente alla Direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- Predisporre gli strumenti utilizzati per il controllo delle attività;
- Coordinare e gestire tutto il servizio di trasporto
- Richiedere preventivi ai trasportatori;
- Controllare i prezzi;
- Assistere il cliente per il tracking

CFO (amministrazione) risponde direttamente alla Direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- Gestire la contabilità analitica e il controllo di gestione;

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	14 di 30

- Gestire le uscite/entrate finanziarie; rapporti con Consulente finanziario/fiscale per l'elaborazione del bilancio aziendale ed altri adempimenti fiscali

HUMAN RESOURCE (RIS) risponde direttamente alla Direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di:

- gestire rapporti con il personale;
- gestire rapporti con Consulente del lavoro per l'attività di elaborazione buste paga ed assistenza sulla normativa in materia di consulenza del lavoro

ASSISTANT HUMAN RESOURCE (ORIS) risponde direttamente al human resource ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- collaborare con il resp.le gestione umane.

MARKETING (MKT) risponde direttamente alla Direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- pianificare attività di promozione dell'azienda;
- gestire la comunicazione aziendale;
- curare l'immagine aziendale su vari canali

ASSISTANT MARKETING (OMKT) risponde direttamente al marketing ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- collaborare con i resp.li marketing

SALES (COM) risponde direttamente alla Direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di:

- gestire i rapporti commerciali;
- gestire le ricerche di mercato;
- individuare potenziali clienti in collaborazione con il Marketing

ASSISTANT SALES (OCOM) risponde direttamente al sales ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- collaborare con il resp.le per ogni funzione commerciale

IT risponde direttamente alla Direzione ed ha, tra l'altro, le responsabilità di:

- sviluppare software,
- sviluppare interfaccia dati con gestionali dei clienti;
- rapportarsi con Sistemista esterno per il funzionamento delle reti informatiche aziendali

ASSISTANT IT (OIT) risponde direttamente all'IT ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- collaborare con il resp.le per lo sviluppo delle attività.

L.U. (TEC) risponde direttamente all'operation ed ha, tra l'altro, le responsabilità di:

- coordinare e gestire tutte le attività di filiale

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	15 di 30

- Controllare che le operazioni di pianificazione e controllo del prodotto/servizio siano attuate nel pieno rispetto dei documenti di prescrizione interni ed esterni per la filiale di riferimento
- Coordinare e controllare i lavori da effettuare, compresi quelli eventualmente affidati all'esterno per la filiale di riferimento

CUSTOMER CARE (CCA) risponde direttamente a L.U. ed ha, tra l'altro, le responsabilità di:

- coordinare e gestire
- curare i rapporti con i clienti,
- gestire le entrate ed immagazzinamento del prodotto,
- ricevere gli ordini,
- gestire eventuali attività extra,
- gestire le attività per l'uscita della merce

ASSISTANT MAGAZZINO (MAG) risponde direttamente al customer care ed ha, tra l'altro, le responsabilità di :

- gestire l'attività di movimentazione merce in accettazione, ubicazione, picking, imballo, e preparazione colli per l'uscita

Gli operatori effettuano le attività secondo le indicazioni fornite dal responsabile e provvedono a registrare le attività effettuate nei documenti di registrazione previsti dal sistema qualità.

6. PIANIFICAZIONE

6.1. AZIONI PER AFFRONTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ

L'azienda ha stabilito dei livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati. Il risk-based thinking è considerato per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità, monitorando le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema. Per ulteriori dettagli si rimanda alla procedura di "Analisi del Contesto e Valutazione Rischi Organizzativi" e ai vari allegati dove vengono identificati i rischi e le opportunità.

6.2. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

In occasione del periodico riesame della Direzione, la Direzione definisce gli obiettivi per ogni processo ritenuto critico in funzione dell'analisi del contesto e dei rischi effettuata. In particolare, gli obiettivi individuati vengono riportati nel piano di miglioramento e monitorati attraverso opportuni indicatori misurabili.

La definizione degli obiettivi e i risultati attesi sono successivamente comunicati al personale in modo da garantire il loro coinvolgimento nel raggiungimento degli stessi.

Pianificazione per il loro raggiungimento

È cura della Direzione e del RSQ assicurarsi che la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sia idonea a conseguire la corretta identificazione, definizione, controllo e miglioramento dei processi della Società, nonché il raggiungimento degli obiettivi della qualità stabiliti.

In particolare, la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità, delle Procedure e della documentazione della Qualità;
- l'acquisizione e la messa a disposizione di risorse adeguate, umane, tecniche e strutturali;
- la definizione dei processi aziendali;
- la gestione di documenti di Registrazione della Qualità.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	16 di 30

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità allo scopo di accrescere la Soddisfazione del Cliente.

DIR e RSQ assicurano che l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento del sistema stesso.

6.3. PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Ad intervalli periodici (normalmente annualmente) DIR provvede a definire i requisiti per assicurare che i cambiamenti che sono necessari per il sistema di gestione siano pianificati, siano considerate le possibili conseguenze e sia assicurata la disponibilità di risorse e la definizione di ruoli e responsabilità.

Tali considerazioni vengono documentate all'interno del riesame della Direzione ovvero in relazioni specifiche emesse dalla DIR.

7. SUPPORTO

7.1. RISORSE

7.1.1. GENERALITÀ

La nostra struttura ha determinato e messo a disposizione le risorse necessarie (umane ed infrastrutture) per attuare e mantenere il sistema di gestione per la qualità migliorandone in continua l'efficacia e per accrescere la soddisfazione del cliente. Considera le risorse esistenti all'interno e i vincoli che gravano su di esse, oltre che cosa ottenere dai fornitori esterni.

7.1.2. PERSONE

Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti del cliente e delle norme, leggi e regolamenti cogenti, la nostra struttura ha messo in campo le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del Sistema di gestione della Qualità.

Si rimanda alla procedura 02 per maggiori dettagli sulla gestione delle risorse umane.

7.1.3. INFRASTRUTTURE

L'azienda, per lo svolgimento delle attività, fornisce le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità alle esigenze personali e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, quali:

- Spazi di lavoro adeguati;
- Ufficio per effettuare le attività amministrative;
- Locali attrezzati ed edifici dove operano i dipendenti;
- spazi per la conservazione dei prodotti e l'archiviazione dei documenti;
- spazi per la rimessa dei mezzi aziendali;
- I Sistemi di comunicazione e/o informativi;
- Mezzi aziendali e strumenti di lavoro.

La Direzione effettua una programmazione degli interventi di manutenzione per garantire il corretto funzionamento delle attrezzature/mezzi utilizzati.

Le attività di manutenzione ordinaria da effettuare vengono riportate nel registro mezzi/attrezzature.

Qualora il mezzo/impianto necessita di un intervento di manutenzione straordinaria, quest'ultimo viene registrato nel registro suddetto.

L'eventuale fabbisogno di nuove infrastrutture con l'indicazione dei tempi previsti per effettuare i relativi investimenti verrà evidenziato nel riesame della Direzione o in documenti a parte, in base all'esigenze aziendali.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	17 di 30

Infine, per quanto riguarda i sistemi informativi interni, l'azienda, al fine del corretto utilizzo delle informazioni prodotte e utilizzate durante lo svolgimento dei vari processi aziendali, si avvale del sistema qualità adottato. I strumenti informatici utilizzati a supporto del sistema informativo vengono tenuti sotto controllo e adeguati avvalendosi del supporto di un fornitore esterno qualificato.

Si rimanda per maggiori dettagli alla PRSQ 05.

7.1.4. AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI

Per quanto riguarda la gestione delle condizioni dell'ambiente di lavoro viene posta attenzione:

- alle norme di sicurezza;
- ai metodi di lavoro;
- alla pulizia;
- all'ordine nello svolgimento dei servizi;
- all'ordine all'interno del magazzino.

Tutte le attività aziendali sono inoltre pianificate e condotte al fine di assicurare un ambiente di lavoro che dal punto di vista umano assicuri soddisfazione, motivazione e coinvolgimento. Inoltre, la Direzione intende mantenere un clima che faciliti il lavoro e le relazioni reciproche, essendo sempre disponibile ad ascoltare problematiche e suggerimenti organizzativi. Inoltre favorisce le interazioni sociali, le modalità di monitoraggio della soddisfazioni del personale e del clima interno.

L'attività di analisi e valutazione è responsabilità del RSQ il quale si rapporta direttamente con la Direzione in ordine ad ogni esigenza di adeguamento o opportunità di miglioramento individuata.

È inoltre garantita la sicurezza nei luoghi di lavoro in funzione del D.lgs. 81/2008 e s.m.i. tramite il documento di valutazione dei rischi e tutte le procedure ad esso connesse.

7.1.5. RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Lo strumento di misura utilizzato per tenere sotto controllo alcuni processi è la bilancia.

Le bilance sono presenti presso il magazzino e servono per pesare i colli prima della consegna al cliente/destinatario del prodotto.

Quest'ultime vengono controllate in due modi:

- attraverso riscontro tra il peso evidenziato dalla bilancia e il peso riscontrato presso la sede di stoccaggio del trasportatore.
- Attraverso un controllo con cadenza semestrale delle bilance, consistente in una pesatura di un'oggetto di peso noto presso tutte le bilance presenti in sede.

OPERATOR o il personale autorizzato ha la responsabilità di tenere aggiornata una scheda di taratura per ogni strumento (**AII.04-M**). Quest'ultima riporta le modalità di taratura adottate per tarare/controllare gli strumenti e le tolleranze previste e viene conservata da RSQ al termine della registrazione.

Inoltre, in caso di disallineamento tra quanto risulta dalla lettura delle bilance e quanto dichiarato dal trasportatore si provvede a fare un controllo attraverso le modalità definite nella scheda di cui sopra e a gestire le risultanze emerse direttamente con il trasportatore.

Eventuali non conformità vengono gestite attraverso la registrazione e l'evidenza della gestione nel registro delle non conformità.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	18 di 30

7.1.6. CONOSCENZA ORGANIZZATIVA

Ogni persona presente all'interno dell'azienda fa parte integrante del sistema aziendale ed il sistema aziendale è imperniato nel sistema di gestione qualità.

Al contempo, la Direzione tramite attività formative e affiancamento non smette di stimolare ulteriori conoscenze e acquisizione di competenze anche tramite:

- l'analisi dei miglioramenti ottenuti nell'erogazione dei servizi;
- acquisizione di conoscenze ed esperienze da fornitori, clienti e competitor;
- l'analisi e lo sviluppo di nuovi possibili settori;
- partecipazione a gruppi/conferenze/incontri/associazioni/reti di aziende.

La valutazione interna ed esterna avviene attraverso il documento di "Analisi del Contesto e Relativa Valutazione dei Rischi Organizzativi".

Le non conformità riscontrate e le opportunità di miglioramento sono sempre indice di discussione all'interno dell'azienda in modo tale che tutti possano conoscere gli aspetti essenziali della vita aziendale e possano comprendere le modalità con le quali approcciare il cliente.

7.2. COMPETENZA

La Direzione, al fine di assicurare valide competenze nell'attuazione dei requisiti della qualità e nella realizzazione del prodotto/servizio, ha analizzato le competenze esistenti e quelle necessarie prendendo in considerazione i seguenti aspetti:

- Ruoli e funzioni aziendali da ricoprire;
- Requisiti normativi;
- Titoli abilitanti necessari per lo svolgimento delle mansioni;
- requisiti di conoscenza necessari per lo specifico servizio effettuato;
- Capacità gestionali.

Le competenze richieste al personale vengono riportate in un apposito documento allegato alla procedura relativa. Il documento riporta la funzione da ricoprire e le competenze richieste alla persona che ricoprirà il ruolo (titoli abilitanti, ulteriori abilità e attestati).

Le mansioni effettuate dal personale responsabile sono descritte nel paragrafo 5 del presente manuale.

Inoltre, al fine di poter verificare se sussistono e se sono sufficienti le figure idonee a realizzare i servizi, la Direzione analizza periodicamente, in sede di riesame della Direzione, oppure ogni qualvolta si ritiene necessario, i seguenti aspetti:

- le attività svolte dalla società e gli obiettivi di sviluppo,
- le necessità di formazione e informazione del personale necessarie per l'acquisizione delle competenze;
- le competenze da ricercare sul mercato sulla base delle carenze individuate;

Sulla base delle analisi effettuate la Direzione provvederà a predisporre adeguate formazioni o a programmare nuove assunzioni o forme di collaborazioni esterne.

Inoltre la Direzione, con l'ausilio del resp.le sistema qualità, organizza riunioni con il personale oppure affigge i documenti in sede al fine di diffondere l'organigramma e il mansionario e definire le competenze e i compiti di ogni figura all'interno dell'azienda.

Infine, durante le riunioni la Direzione informa il personale, interno ed esterno, circa l'importanza del loro ruolo nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

7.3. CONSAPEVOLEZZA

Grazie al lavoro svolto dalla Direzione, descritto nei paragrafi precedenti, le persone che operano all'interno dell'organizzazione fanno proprie:

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	19 di 30

- la politica per la Qualità
- gli obiettivi generali e specifici per la qualità.

Essi sono altresì consapevoli che il lavoro prodotto dalla singola persona inficia direttamente su:

- le attività a monte e a valle rispetto alle proprie attività;
- il sistema di monitoraggio degli indicatori di processo;
- le modalità di acquisizione di nuovi clienti e mantenimento di quelli già acquisiti;
- il modo di lavorare dei propri colleghi;
- i tempi di lavorazione propri e dei colleghi;
- la capacità di risposta da parte dell'azienda nei confronti del cliente;
- la visione che il cliente ha dell'azienda.

Tali conoscenze, in modo formale, sono condivise almeno con cadenza annuale in sede di Riesame della Direzione. Informalmente la costante comunicazione interna permette di acquisire tale consapevolezza in modo quotidiano.

7.4. COMUNICAZIONE

La Direzione stabilisce i modi per attivare al suo interno la comunicazione e il ritorno di informazioni relative ai requisiti, agli obiettivi e ai risultati del sistema.

In particolare:

- diffonde tra gli operatori le informazioni relative agli obiettivi stabiliti e ai risultati raggiunti tramite affissioni in bacheca, incontri periodici con tutto il personale, interno ed esterno e con la cooperativa sociale che fornisce il personale necessario e previsto dalle leggi di riferimento;
- fa partecipare il personale nella preparazione della documentazione del sistema di gestione per la qualità;
- diffonde la politica per la qualità agli operatori che operano all'interno della struttura tramite circolari e/o riunioni.
- Predisporre documenti che riportano gli obiettivi, le date di conseguimento, le azioni da intraprendere e li consegna ai responsabili; tutti i dati vengono raccolti in appositi documenti scritti e riesaminati in sede di riesame della Direzione. In relazione ai dati emersi la Direzione informerà il personale circa il suo gradimento o meno nel raggiungimento degli obiettivi;
- Distribuisce tutti i documenti operativi interni necessari per lo svolgimento delle attività;
- Dispone canali di comunicazione informatici e cartacei con il personale al fine di migliorare la capacità di comunicazione e di informazione al cliente e verso l'interno.

Lo scopo della comunicazione interna è quello di evitare:

- Che circolino false informazioni o informazioni non aggiornate all'interno dell'azienda;
- Una scarsa comunicazione delle notizie e delle informazioni al cliente da parte di tutta l'azienda.

e di migliorare:

- il livello di soddisfazione del personale;
- l'efficacia e l'efficienza organizzativa;
- il rapporto relazionale con il cliente;
- Velocizzare il flusso delle informazioni attraverso canali informatici (rete intranet);

Per ciò che attiene la comunicazione esterna Il sistema informativo dell'azienda nei confronti del cliente si basa su:

- le informazioni fornite al cliente dal personale tecnico e/o amministrativo.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	20 di 30

7.5. INFORMAZIONI DOCUMENTATE

7.5.1. GENERALITÀ

La documentazione del sistema qualità comprende:

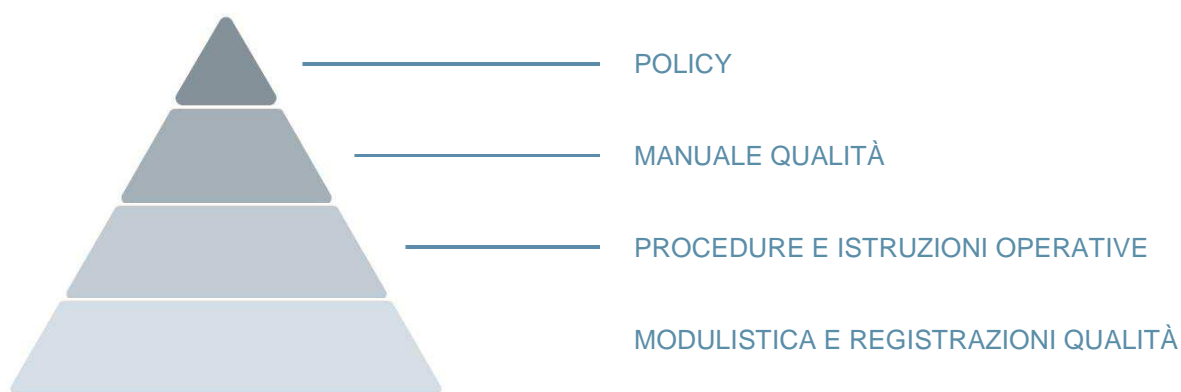
- dichiarazioni documentate della politica e degli obiettivi per la qualità;
- policy aziendali;
- il manuale della qualità;
- procedure documentate;
- istruzioni operative;
- registrazioni richieste dalla norma internazionale ISO 9001;
- modulistica varia.

Ulteriori documenti predisposti dalla nostra azienda e gestiti secondo adeguate procedure sono:

- a) Documenti relativi alla sicurezza negli ambienti di lavoro.

La struttura gerarchica della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità è così composta:

LIVELLI GERARCHICI DELLA DOCUMENTAZIONE DI QUALITÀ



I livello

Comprende le Policy aziendali; una policy è un repertorio di limiti/linee guida che sono stabiliti attraverso un processo decisionale. Nelle Policy aziendali è compresa l'analisi del contesto e la valutazione dei rischi organizzativi.

II livello

Comprende il Manuale della Qualità, che contiene il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, in cui sono anche descritte le aree strategiche d'affari, eventuali esclusioni, i riferimenti alle procedure documentate, l'identificazione e l'interazione dei processi principali oltre che la descrizione dell'azienda e della sua cultura aziendale. In questo documento si fa inoltre riferimento all'organigramma aziendale, ai ruoli e responsabilità..

III livello

Comprende le Procedure, e le Istruzioni di lavoro. Le Procedure sono i documenti che, nell'ambito dei processi, definiscono le modalità e le responsabilità di esecuzione, controllo e registrazione delle attività.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	21 di 30

Le Procedure si possono avvalere del supporto di Istruzioni di lavoro ovvero di documenti che descrivono in forma dettagliata come eseguire le attività.

IV livello

Comprende la Modulistica e le Registrazioni della qualità, ovvero i documenti in cui registrare l'avvenuta attività o controlli previsti da una procedura o dal manuale della qualità. Le registrazioni della qualità forniscono un'evidenza oggettiva circa la funzionalità e l'efficacia del Sistema Qualità.

7.5.2. CREAZIONE E AGGIORNAMENTO

L'identificazione delle informazioni documentate è garantita dall'Allegato 01-02 della PRSQ 01.

Tutta la documentazione è in lingua italiana ma può essere tradotta in altre lingue (inglese, francese, tedesco, spagnolo) e rimane su supporto informatico, tranne quella modulistica che prevede delle annotazioni a penna (come ad esempio la gestione delle non conformità, azioni correttive, audit interni). Per ciò che attiene l'aspetto del riesame e approvazione delle informazioni documentate, si rimanda al paragrafo "Pianificazione delle modifiche".

7.5.3. CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Le informazioni documentate della qualità sono conservate dall'azienda per dimostrare il conseguimento dei livelli di qualità previsti e l'efficacia del SGQ attuato.

I documenti di registrazione della qualità costituiscono un'importante fonte d'informazione per il RSQ nella valutazione dell'andamento della qualità e per la Direzione, allo scopo di poter verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche.

Tutte le informazioni documentate sono sempre leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

La procedura di riferimento (PRSQ01) definisce le modalità per identificare, rintracciare, archiviare e conservare le informazioni documentate della qualità.

Vengono tenute sotto controllo anche i documenti di origine esterna (si rinvia alla PRSQ 01 per i dettagli).

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

In ambito alla pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati definiti i processi correlati all'erogazione dei servizi da parte della società e predisposta la documentazione necessaria ad assicurarne l'attuazione, il monitoraggio e la registrazione nel rispetto della Politica e degli Obiettivi per la Qualità stabiliti.

La definizione di tali processi e delle relative caratteristiche e modalità esecutive si è basata su un'attenta analisi dei requisiti associati ai prodotti, sulla valutazione della potenzialità ed adeguatezza delle risorse disponibili e sulla coerenza degli stessi con i requisiti e gli obiettivi stabiliti per gli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

Detti processi, come definiti e procedurizzati, si configurano e si sviluppano, nella loro attuazione, in modo diversificato in relazione alle richieste/aspettative dei Clienti, agli obiettivi della società ed alle esigenze degli eventuali Fornitori coinvolti alla realizzazione dei servizi.

Per ogni processo sono state definite in apposite procedure le modalità adottate per la gestione del processo, le responsabilità dell'attuazione delle fasi descritte e i documenti di registrazione da compilare o seguire per gestire e controllare il relativo processo.

Gli indicatori necessari per verificare la qualità del processo vengono descritte in appositi documenti esterni alle procedure di riferimento.

Si rimanda alle singole procedure per quanto riguarda le varie fasi di pianificazione di ogni processo.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	22 di 30

8.2. REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI

8.2.1. COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

La comunicazione con i clienti deve comprendere:

- la fornitura di informazioni relative ai servizi effettuati;
- la gestione delle richieste comprese le modifiche;
- l'ottenimento, dal cliente, di informazioni di ritorno relative ai servizi, compresi i reclami del cliente stesso;

8.2.2. DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI

Gli ordini acquisiti nascono generalmente da trattative private.

Si rimanda alla PRSQ 02 per i relativi dettagli.

8.2.3. RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI E RELATIVE MODIFICHE AI REQUISITI

Il riesame dell'offerta avviene sulla base dei criteri definiti nella PRSQ 02

8.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

N.A.

8.4. CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

8.4.1. GENERALITÀ

I materiali e i servizi ritenuti strategici per l'espletamento delle attività aziendali sono essenzialmente:

- quelli che hanno una significativa influenza sulle performances del processo e/o sulla qualità del servizio, sulla sicurezza sul lavoro e/o sulla soddisfazione finale del cliente;
- quelli che hanno un peso rilevante in termini di costo d'esercizio, o per il volume delle forniture o per l'elevato valore intrinseco degli stessi;

I **prodotti** principalmente acquistati sono soprattutto materiali di consumo.

I **servizi** possono comprendere:

- servizi destinati al Sistema Qualità e alla sicurezza;
- servizi di manutenzione attrezzature/strumenti/software;
- servizi di taratura;
- servizi di consulenza.

Inoltre l'azienda può affidare all'esterno le seguenti attività:

- trasporti;
- lavori di stireria dei prodotti forniti dal cliente
- operatori destinati al controllo interno in magazzino.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	23 di 30

8.4.2. TIPO DI ESTENSIONE DEL CONTROLLO/INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI

La responsabilità della preparazione e gestione delle richieste e degli ordini di acquisto è di APV.

APV acquista i prodotti da fornitori qualificati e provvede ad acquistare gli stessi sulla base delle esigenze aziendali.

Le richieste di acquisto vengono formulate ad APV o da operatori incaricati. Quest'ultimi provvedono ad effettuare l'ordine al fornitore o a richiedere un offerta.

Nelle richieste formulate al fornitori sono definiti:

- i requisiti relativi al prodotto;
- i requisiti relativi alla qualifica del personale,ove richiesta;
- requisiti aggiuntivi quali tempi di consegna, modalità di consegna, di pagamento e rispetto delle normative di riferimento.

Il fornitore conferma la richiesta formulata tramite sottoscrizione del documento di acquisto o l'invio di nuova documentazione

L'approvvigionamento dei servizi e delle eventuali lavorazioni esterne viene richiesto mediante stipulazione di contratti o formulazione di richieste con/ai fornitori qualificati nei servizi approvvigionati.

Qualora fosse necessario stipulare un contratto con un nuovo fornitore, il Responsabile acquisti effettua una ricerca di mercato per individuare i fornitori che possiedono le caratteristiche di qualità, competenza e competitività.

Il prodotto acquistato viene, sottoposto ai seguenti controlli:

- verifica documentale tra ordine di acquisto e i documenti trasmessi dal fornitore (ordini di acquisto, D.d.t. o altro documento fiscale);
- analisi visiva e dimensionale del prodotto;
- verifica eventuali certificati richiesti dalla legge;
- controllo integrità imballo ove necessario.

La conformità del materiale acquistato rispetto all'ordine di acquisto viene evidenziata tramite la firma sul documento fiscale.

Tuttavia se il prodotto non risulta conforme e/o non corrispondente ai relativi documenti di spedizione, APV segnalano l'eventuale problematica a RSQ stabilendo con gli stessi le soluzioni da adottare (rinvio al fornitore, accettazione..)

In merito all'affidamento di servizi e/o lavorazioni, durante il periodo contrattuale, TEC effettua rilievi sull'espletamento del servizio.

Le attività vengono tenute sotto controllo tramite la verifica del rispetto dei programmi concordati, della qualità del servizio reso nel rispetto di quanto stabilito a livello contrattuale. La maggior parte dei controlli sui fornitori avviene interrogando i software dedicati che danno la visione dello stato di avanzamento delle commesse e di eventuali problematiche riscontrate in fase di erogazione del servizio. I Fornitori devono, se richiesto da TEC, compilare la modulistica o adottare le modalità interne di gestione al fine di dare evidenza delle attività effettuate.

I controlli effettuati e le non conformità emerse sul fornitore serviranno a RSQ ed APV per mantenere lo stato di fornitore qualificato.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	24 di 30

8.5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

8.5.1. CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La nostra struttura pianifica ed effettua le attività di erogazione dei servizi in condizioni controllate. Tali condizioni comprendono, ove applicabile:

- la disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche dei servizi da erogare o delle attività da eseguire;
- la disponibilità di istruzioni di lavoro, ove necessaria;
- l'utilizzazione di apparecchiature idonee;
- l'attuazione del monitoraggio e della misurazione;

Tutti i processi di erogazione dei servizi vengono svolti da personale competente ed opportunamente addestrato, e comunque verificati durante i vari processi da attività di controllo registrate.

Controlli durante l'erogazione del servizio e finali

Tutte le attività vengono controllate e gestite tramite documenti di registrazione e software che permettono all'azienda di monitorare lo stato di avanzamento dell'ordine in tempo reale. Si rimanda alla PRSQ 04 per ulteriori dettagli.

I processi validati e controllati sono quelli relativi alle attività di erogazione del servizio.

Il processo è stato validato dalla direzione tramite la predisposizione di apposite procedure e modalità di lavoro consolidate e/o l'accettazione delle istruzioni fornite dal cliente. La firma della direzione sulle procedure attesta la validazione delle stesse da parte della struttura e la compilazione dei documenti forniti dal cliente attesta l'accettazione dei criteri dettati dal cliente stesso.

Inoltre sono stati adeguatamente formati e informati gli operatori che effettuano le lavorazioni.

Vengono inoltre predisposti contratti con i fornitori in outsourcing, in caso di necessità, aventi tutte le qualifiche per effettuare l'attività, al fine di tutelare l'azienda sul rispetto delle condizioni/leggi di riferimento e richieste o imposte le procedure adottate per l'erogazione dei servizi.

La direzione, insieme a TEC, provvede a rivalidare il processo in caso di variazione dei parametri e a definire le eventuali nuove modalità di gestione in sede di riesame periodico della direzione.

8.5.2. IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Identificazione e rintracciabilità dei prodotti

I materiali eventualmente acquistati vengono sottoposti ai seguenti controlli:

- verifica documentale tra ordine di acquisto e i documenti trasmessi dal fornitore (ordini di acquisto, D.d.t. o altro documento fiscale);
- analisi visiva e dimensionale del prodotto;
- verifica eventuali certificati presenti per legge.

Tutti i prodotti vengono identificati da APV o dagli ASSISTANT di magazzino sulla base di quanto previsto sull'ordine di acquisto e apponendo sul documento fiscale di accompagnamento merci l'evidenza della conformità dei materiali acquistati.

La firma di APV. Di RSQ o degli operatori sul documento fiscale sancisce il controllo della conformità dei prodotti e del relativo svincolo per l'utilizzo.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	25 di 30

Identificazione e rintracciabilità del servizio

Sui software dedicati e i documenti di registrazione cartacei vengono evidenziate le attività svolte e la rintracciabilità delle stesse, compresi i controlli effettuati di fase e finali.

8.5.3. PROPRIETÀ CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI

Lo scopo è quello di illustrare le attività e le modalità con cui trattare i prodotti del cliente e/o del fornitore.

Presa in 111 prodotti e/o documenti

La firma sul contratto e l'accettazione dei requisiti contrattuali sancisce l'avvenuta presa in consegna dei prodotti e dei documenti forniti dai clienti;

Tutti i documenti forniti dal cliente vengono conservati con cura presso la sede dell'azienda al fine della visualizzazione da parte dei soggetti incaricati.

I documenti vengono visionati solo dagli operatori autorizzati e responsabili dell'erogazione dei servizi al cliente.

Inoltre, al fine di garantire la corretta conservazione dei dati forniti dai clienti, l'azienda conserva gli stessi con le dovute attenzioni, conservandoli in appositi spazi non accessibili direttamente dal pubblico, nel rispetto della Privacy del cliente.

Proprietà fornite dal cliente sono anche i prodotti stoccati in magazzino in attesa di essere spediti a destinazione.

I prodotti vengono controllati, prima di essere collocati, secondo i criteri stabiliti nella prsq 04, in accordo alle disposizioni fornite dal cliente.

Inoltre i prodotti vengono adeguatamente conservati in appositi spazi dedicati. Presso la sede sono presenti sistemi di sorveglianza all'avanguardia che danno adeguate garanzie al cliente.

Infine proprietà del fornitore sono le attrezzature date a Noleggio. La nostra struttura gestisce con cura le stesse nel rispetto dei requisiti contrattuali.

Eventuali problematiche emerse vengono sempre gestite in accordo con il cliente e/o fornitore. In caso di NC emerse sulla corretta conservazione delle proprietà del cliente e/o del fornitore, RSQ provvede a darne evidenza nel registro delle non conformità.

.

Presa in consegna dati personali

Per quanto riguarda i dati personali del cliente/fornitore, quest'ultimi vengono trattati nel rispetto della legge sulla privacy e in modo tale da consentirne il miglior uso e, ove necessario, proteggerli e salvaguardarli.

8.5.4. PRESERVAZIONE

I prodotti contenuti in magazzino vengono conservati in apposite scaffalature e spazi adeguatamente collocati al fine di garantire la sicurezza. Quest'ultimi vengono identificati al momento dell'arrivo e rintracciati tramite l'aiuto di un apposito software dedicato.

La movimentazione dei prodotti viene effettuata con l'accortezza dovuta al fine di evitare danneggiamenti o alterazioni dei parametri sia fisici.

Il resp.le ha la responsabilità della corretta conservazione dei materiali e prodotti in magazzino e della gestione della scorta minima per i prodotti ritenuti critici e da tenere sotto controllo in quanto utilizzati con ciclicità all'interno dell'azienda.

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	26 di 30

8.5.5. ATTIVITÀ POST-CONSEGNA

L'attività post-consegna consiste nel garantire la qualità del servizio e a gestire eventuali problematiche riscontrate con il cliente in conformità ai tempi previsti dalla legge per gli interventi in garanzia. Inoltre contrattualmente possono essere definite attività ad hoc per il cliente. Ogni problematica viene monitorata e registrata nel registro delle Non Conformità.

8.5.6. CONTROLLO DELLE MODIFICHE

Le modifiche non pianificate del prodotto/servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

8.6. RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

L'organizzazione monitora e misura le caratteristiche del prodotto/servizio per verificare che i requisiti siano stati soddisfatti, l'evidenza della conformità ai requisiti viene conservata presso gli archivi (cartacei o informatici) e riporta informazioni relative al soggetto che ha autorizzato il rilascio del prodotto per la consegna al cliente. In particolare la firma dei responsabili nei documenti utilizzati per la gestione degli ordini e/o l'espletamento delle varie fasi previste per la gestione dei processi, anche di tipo informatico, è considerata autorizzazione al rilascio del prodotto.

8.7. CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

Le non conformità trattate nella presente sezione possono essere rilevate:

- durante il processo di erogazione del servizio;
- a seguito di esiti negativi di controlli effettuati durante e al termine dell'erogazione del servizio;
- a seguito di colloqui tra personale e clienti/fornitori;
- a seguito di reclami provenienti da clienti/fornitori;
- a seguito del monitoraggio di determinate tipologie di non conformità standard al termine della giornata lavorativa;
- a seguito di verifiche ispettive interne o dell'ente certificatore.

Le modalità di gestione sono definite nella procedura 07.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1. MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1. GENERALITÀ

L'azienda, partendo dai requisiti del cliente, ha individuato i processi necessari al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Quindi, ha predisposto:

un sistema di misurazione e monitoraggio delle prestazioni consistente in:

- Misurazione e controllo della soddisfazione del cliente;
- Verifiche ispettive;
- Misurazione e controllo dei processi;
- Misurazione e controllo del prodotto/servizio;

un sistema di:

- Gestione delle non conformità;
- Analisi dei dati.

Un sistema di miglioramento consistente in:

- pianificazione attività di miglioramento;
- azioni correttive;
- analisi dei rischi sulla base del contesto interno ed esterno e degli interessi delle parti interessate.

9.1.2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Le informazioni base necessarie alla Direzione per strutturare un sistema di misurazione della soddisfazione del cliente sono:

- requisiti del cliente; quest'ultimi sono stati identificati e registrati precedentemente e utilizzati per la definizione dei processi.
- lamentele e reclami;
- contributi del personale;

Sulla base dei requisiti analizzati l'azienda ha ritenuto opportuno dotarsi di alcuni sistemi di misurazione della soddisfazione del cliente riportati nella PRSQ 07.

9.1.3. ANALISI E VALUTAZIONE

Tutta l'attività è suddivisa in due parti:

- raccolta dei dati;
- modalità di elaborazione.

Prima parte

I dati emergeranno da:	periodicità raccolta
audit interni di sistema, di processo e di prodotto;	almeno una volta all'anno
andamento dei dati di processo risultanti dai documenti di registrazione;	continua
reclami da clienti;	continua
informazioni di ritorno derivanti dalla misurazione della soddisfazione del cliente attraverso un sistema adottato;	continua
informazioni di ritorno derivanti dal monitoraggio dell'archiviazione contenitori contenenti documenti sanitari	mensile
informazioni fornite dai documenti utilizzati per la registrazione delle attività effettuate;	continua
informazioni fornite dall'attività di qualifica dei fornitori	una volta all'anno
informazioni fornite dai software dedicati	continua

Seconda parte

I dati raccolti verranno elaborati tramite:

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	28 di 30

- la predisposizione di tecniche statistiche dopo un adeguato campionamento di dati significativi;
- l'utilizzo di software che portano alla definizione di report e andamenti;
- resoconti predisposti dalla Direzione in sede di riesame.
- Filtri predisposti dal software dedicato.

I dati verranno raccolti ed elaborati da RSQ in documenti informatici o cartacei al fine di fornire uno strumento di analisi per il riesame da parte della Direzione.

Inoltre, durante l'attività di riesame verranno effettuati ulteriori elaborazioni al fine di valutare il grado di efficienza ed efficacia raggiunto e valutare dove sia possibile apportare miglioramenti continui per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

9.2. AUDIT INTERNO

In ambito alla Società vengono eseguite periodicamente verifiche ispettive Interne (Audit) per stabilire se le attività del Sistema di Gestione per la Qualità ed i relativi risultati soddisfano le disposizioni pianificate, i requisiti della norma di riferimento ed i requisiti interni definiti e valutare se il Sistema è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

In particolare attraverso gli Audit interni la società si propone di:

- valutare il livello di applicazione delle procedure gestionali e dei documenti in base ai quali la funzione verificata deve operare, valutando altresì la competenza e la consapevolezza maturata dal personale della funzione stessa in merito ai criteri ed alle prescrizioni riportate nella suddetta documentazione e per la sua applicazione;
- valutare le modalità operative, le interfacce, le prescrizioni e le responsabilità stabilite nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e di conseguenza stabilirne l'efficacia, considerando le difficoltà e le problematiche riscontrate dal personale nell'attuazione.

La conduzione delle verifiche ispettive interne è affidata a personale che risponde ai seguenti requisiti:

- possiede solida conoscenza delle attività svolte dalla Società;
- è indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività sottoposte ad audit;
- assicura l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva;
- è stato preventivamente qualificato ed abilitato all'esercizio di tale funzione.

La pianificazione degli Audit Interni è attuata da RSQ secondo criteri che tengono conto dell'importanza e criticità delle aree oggetto di verifica e dei risultati di precedenti verifiche.

Gli Audit Interni avvengono sulla base di apposite liste di riscontro e le registrazioni degli esiti sono documentate, sottoposti all'attenzione dei responsabili coinvolti e conservati da RSQ.

Le responsabilità, le modalità ed i requisiti per la conduzione delle verifiche ispettive sono definiti nella procedura 06.

9.3. RIESAME DELLA DIREZIONE

9.3.1. GENERALITÀ

Con cadenza almeno annuale, la Direzione, in collaborazione con il RSQ, effettua il riesame del sistema qualità, al fine di verificarne l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza. Qualora ne ravveda la necessità è possibile che la Direzione svolga Riesami anche su singole attività, processi o ambiti del sistema qualità. L'attività di riesame comprende non solo l'analisi del sistema di gestione per la qualità ma l'efficienza e l'efficacia di tutta l'organizzazione.

9.3.2. INPUT AL RIESAME DI DIREZIONE

Gli elementi in ingresso per il riesame comprendono:

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	29 di 30

- azioni derivanti da precedenti riesami di Direzione;
- La politica per la qualità;
- modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità;
- cambiamenti nei fattori interni ed esterni
- informazioni di ritorno del cliente (customer satisfaction, reclami, ...);
- prestazioni dei processi e conformità dei prodotti/servizi;
- Performance ed efficacia del sistema di gestione
- non conformità e stato delle azioni correttive;
- la misura dei risultati relativi agli obiettivi definiti precedentemente;
- risultati degli audit;
- fornitori esterni;
- adeguatezza risorse;
- Efficacia delle azioni intraprese a fronte di rischi e opportunità;
- raccomandazioni per il miglioramento.
- documenti del sistema di gestione per la qualità.

Viene predisposta un apposita cartella anno per anno, da parte di RSQ, che riporta tutti i dati necessari per l'attività di riesame.

Durante il riesame della Direzione vengono presi in considerazione tutti i documenti utilizzati del sistema qualità per verificarne l'adeguatezza.

Eventuali modifiche comporteranno una revisione e riemissione del documento secondo le modalità previste dalla procedura.

9.3.3. OUTPUT DEL RIESAME DI DIREZIONE

In uscita dal riesame si avrà quindi:

- il Piano di miglioramento
- le azioni immediate da intraprendere, che possono consistere in:
 - emissione di azioni di miglioramento;
 - modifica di moduli, procedure gestionali o istruzioni esistenti;
 - emissione di nuove procedure gestionali, istruzioni;
- il Piano degli audit per l'anno / il periodo successivo;
- il Piano della formazione per l'anno / il periodo successivo;
- la valutazione dei fornitori;
- l'individuazione delle risorse necessarie per sviluppare i servizi e per raggiungere gli obiettivi stabiliti
- L'analisi del contesto ambientale, la valutazione dei rischi organizzativi e il relativo livello di propensione al rischio
- Eventuali modifiche alla politica della qualità

In caso di variazione della struttura organizzativa aziendale, che possono scaturire dalle esigenze di adeguamento del sistema in un ottica di miglioramento continuo, la Direzione fa sì che la continuità e la stabilità dei processi e del sistema stesso non venga alterata.

Le conclusioni vengono riportate per iscritto e viene apposta la firma da parte della Direzione. I riesami vengono archiviati in un apposita cartellina da parte di RSQ. Il riesame riporta lo schema definito nell'All.02-M.

10. MIGLIORAMENTO

10.1.GENERALITÀ

L&TC s.r.l.	Manuale della Qualità	Rev.	00
		Del	07/09/18
		Pag.	30 di 30

La nostra azienda è inserita, grazie al suo sistema di gestione qualità, all'interno del miglioramento continuo. Per attuare ciò ritiene che il coinvolgimento di tutto il personale è punto essenziale e fondamentale per conoscere il livello di efficacia e efficienza dei processi di erogazione del servizio.

A tale proposito nel caso di non conformità e/o reclamo l'azienda è pronta ad interrogarsi delle cause che hanno scaturito questa circostanza e a rendere tale situazione negativa un'opportunità per l'azienda. L'azienda è sempre pronta al cambiamento, anche radicale, qualora il mercato lo dovesse richiedere. L'evidenza di tale situazione, qualora dovesse verificarsi, è presente all'interno del documento di "Analisi del Contesto e Valutazione dei Rischi Organizzativi".

10.2. NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

E' stata predisposta e resa attuativa una specifica procedura gestionale (PRSQ 07) finalizzata a precisare le modalità e le responsabilità ed autorità connesse all'identificazione e gestione delle non conformità inerenti i prodotti, i servizi, i processi ed il Sistema di Gestione per la Qualità.

Le non conformità, considerate come lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche relative alla qualità di un prodotto/servizio e prestazione realizzata o di elementi dimostrativi dell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità rispetto ai requisiti specificati applicabili, interessa qualsiasi aspetto delle attività della società.

La gestione delle non conformità è affidata al RSQ.

Per la definizione delle modalità per il trattamento e la soluzione delle non conformità lo stesso si avvale della collaborazione dei responsabili delle altre funzioni interessate, come per la successiva eventuale definizione ed attuazione delle azioni correttive necessarie ad eliminarne le cause o a prevenirne gli effetti.

La Società ha inoltre definito, attraverso apposita procedura documentata (PRSQ 07) i criteri e le modalità per l'attuazione delle azioni correttive, quali strumenti per la rimozione dei fattori che influenzano negativamente la qualità dei processi o del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'adeguamento ed il miglioramento degli stessi.

Al fine di assicurare che le azioni correttive intraprese siano appropriate all'importanza dei problemi e delle non conformità rilevate e commisurate ai relativi effetti, le stesse vengono definite in seguito ad una approfondita analisi dell'origine, della natura e delle cause generatrici ed un'adeguata valutazione del loro impatto con la Politica e gli Obiettivi per la Qualità definiti.

Il RSQ ha il compito di definire, in collaborazione con il Responsabile della funzione interessata, la pianificazione degli interventi relativi all'azione correttiva da intraprendere e prevederne i tempi di esecuzione, con riferimento alle modalità di attuazione e di registrazione attraverso apposita modulistica. Egli ha inoltre il compito di verificare l'attuazione degli interventi previsti, nei tempi stabiliti, analizzandone i risultati e valutandone l'efficacia.

L'esito di tali attività viene successivamente documentato a cura del RSQ attraverso opportune registrazioni.

10.3. MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Direzione si impegna a migliorare in continuo l'efficacia del suo sistema di gestione per la qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, le azioni correttive e il riesame di Direzione.

APPENDICE

Elenco allegati al manuale

CODICE ALLEGATI	DESCRIZIONE	EMISSIONE	APPROV	RIF. SEZIONE MSQ
AII.01-M	Organigramma	DIR	DIR	Sez. 5
AII.02-M	Riesame della Direzione	DIR	DIR	Sez. 5
AII.03-M	Politica della qualità	DIR	DIR	Sez. 5
AII.04-M	Scheda controllo/taratura strumento	TEC	DIR	Sez. 5