

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'		Pag. 1 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		

PARAGRAFO	DESCRIZIONE
4.0	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'
4.1	INTRODUZIONE
4.2	GESTIONE DOCUMENTAZIONE
4.2.1	Introduzione
4.2.2	Modalità di gestione
4.2.3	Documentazione esterna

Rev.	Descrizione motivazione revisione

4.0 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'		Pag. 2 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		

4.1 INTRODUZIONE

L'azienda si è dotata di un Sistema qualità strutturato per migliorare con continuità le prestazioni partendo dall'esigenze del cliente e da quelle dell'organizzazione interna.

A tal fine sono stati individuati i processi fondamentali per il sistema di gestione della qualità e le interazioni fra gli stessi.

Processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Sono state individuate le seguenti tipologie di processi:

Processi fondamentali (F): Ovvero il prodotto o servizio effettuato dall'azienda.

L'azienda effettua, come processo fondamentale, quello riportato nella sez. 1 del presente manuale al paragrafo "scopo e campo di applicazione".

Il processo fondamentale si avvale dei seguenti processi:

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.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 3 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

Processo	Criticità	Resp.le
processo di acquisizione ordini	Primario	Resp.le commerciale
processo di approvvigionamento prodotti e servizi	Primario	Resp.le acquisti
processo di realizzazione servizio	Primario	Resp.le tecnico
processo di gestione manutenzione macchine	supporto	Resp.le tecnico
processo amministrativo	supporto	Resp.le amministrativo
processo di qualifica dei fornitori	supporto	Resp.le acquisti
processo di gestione attività direzionali	direzionale	direzione
processo di gestione delle risorse umane	Supporto/ direzionale	direzione
processo di gestione delle non conformità- miglioramento	supporto	RSQ/ direzione
processo di gestione delle azioni correttive e preventive- miglioramento	supporto	RSQ/ direzione
processo di gestione delle soddisfazioni del cliente- miglioramento	supporto	RSQ/ direzione
processo di gestione delle verifiche ispettive interne- miglioramento	supporto	RSQ

Per quanto riguarda i processi direzionali, attraverso i quali si assumono decisioni strategiche ed operative, si rimanda alla sez. 5 del presente manuale.

Relativamente alla gestione delle risorse, si rimanda alla sez. 6 del presente manuale.

I processi primari vengono definiti nella sez. 7 del presente manuale.

I processi di supporto relativi all'area misura, analisi e miglioramento vengono definiti nella sez. 8 del presente manuale.

Servizi esterni

Alcuni processi effettuati dalla struttura vengono affidati in outsourcing ad aziende sottoposte all'attività di qualifica secondo quanto previsto nella sez. 7 al punto 7.4 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. 7 del presente manuale.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'		Pag. 4 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		

Indicatori di processo

Al fine di assicurare un funzionamento efficace dei processi sono stati individuati degli indicatori che vengono monitorati e controllati con modalità stabilite nelle procedure emesse o in appositi documenti (riesame direzione, modulo indici..).

Inoltre, vengono individuate, nelle procedure specifiche, le risorse e le informazioni necessarie per il funzionamento e il monitoraggio dei processi.

Gli indicatori che l'azienda intende monitorare costantemente nel tempo e quelli che possono dare indicazioni relativi a particolari aspetti o andamenti particolari, anche legati al mercato, vengono individuati di volta in volta, soprattutto durante il riesame della direzione.

Gli indicatori individuati, gli obiettivi, le date di rilevazione dati, le date di conseguimento obiettivi vengono riportate nel modulo indicatori e obiettivi.

Inoltre le attività predisposte per raggiungere gli obiettivi, stabiliti nel suddetto modulo, le risorse a disposizione e la frequenza dei controlli nel raggiungimento degli stessi vengono riportate nel modulo o gestiti tramite appositi documenti.

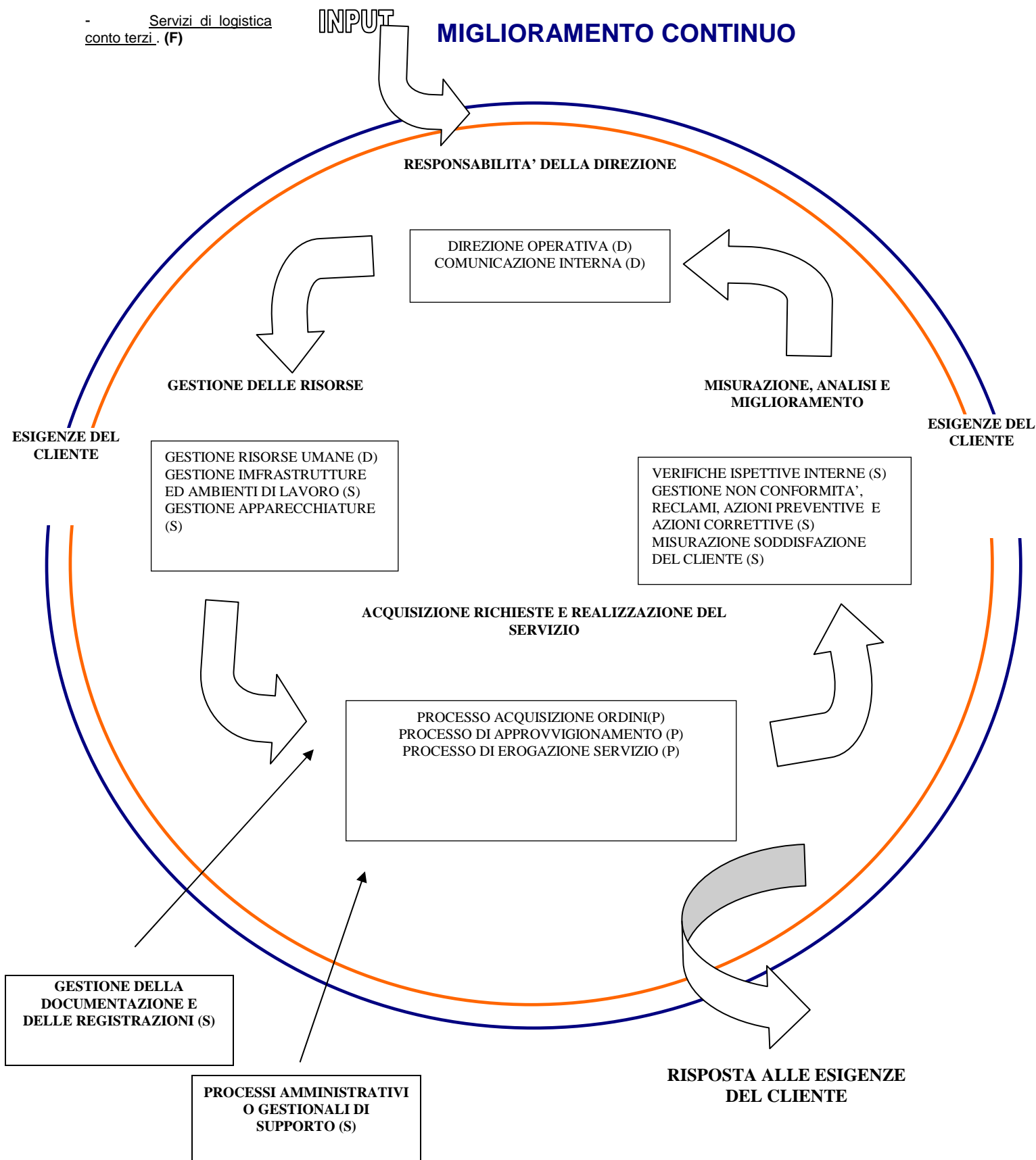
Gli indicatori sono necessari per il monitoraggio puntuale dei seguenti processi ritenuti critici per l'azienda:

- processi fondamentali nel loro insieme (al fine di un'analisi completa della struttura, quale la verifica del fatturato, dell'andamento dell'azienda ...);
- processi direzionali quali il processo di gestione delle risorse sia umane che strumentali all'esercizio della struttura;
- processi primari quali il processo di acquisizione ordini (analisi delle richieste acquisite durante l'anno, analisi dei riordini dei clienti....), il processo di approvvigionamento (analisi delle non conformità rilevate sui fornitori, risultati dei controlli effettuati dalla direzione), il processo di erogazione del servizio (analisi rispetto della pianificazione, analisi delle non conformità rilevate sul processo..);
- processi di supporto quali il processo di gestione documentazione, manutenzione delle macchine di lavoro, il processo di gestione non conformità, azioni correttive e preventive.

Sulla base dei risultati pianificati e delle azioni intraprese verranno predisposti dei piani di miglioramento continuo dei processi stessi e adottate delle azioni correttive, qualora si verificassero scostamenti, finalizzate al raggiungimento degli obiettivi.

Una sintesi di sequenza e interazioni dei processi primari e di supporto, relativamente ad ogni processo fondamentale individuato, è indicata nei seguenti diagrammi di flusso. Elementi in uscita di un processo possono diventare elementi in entrata per altri processi.

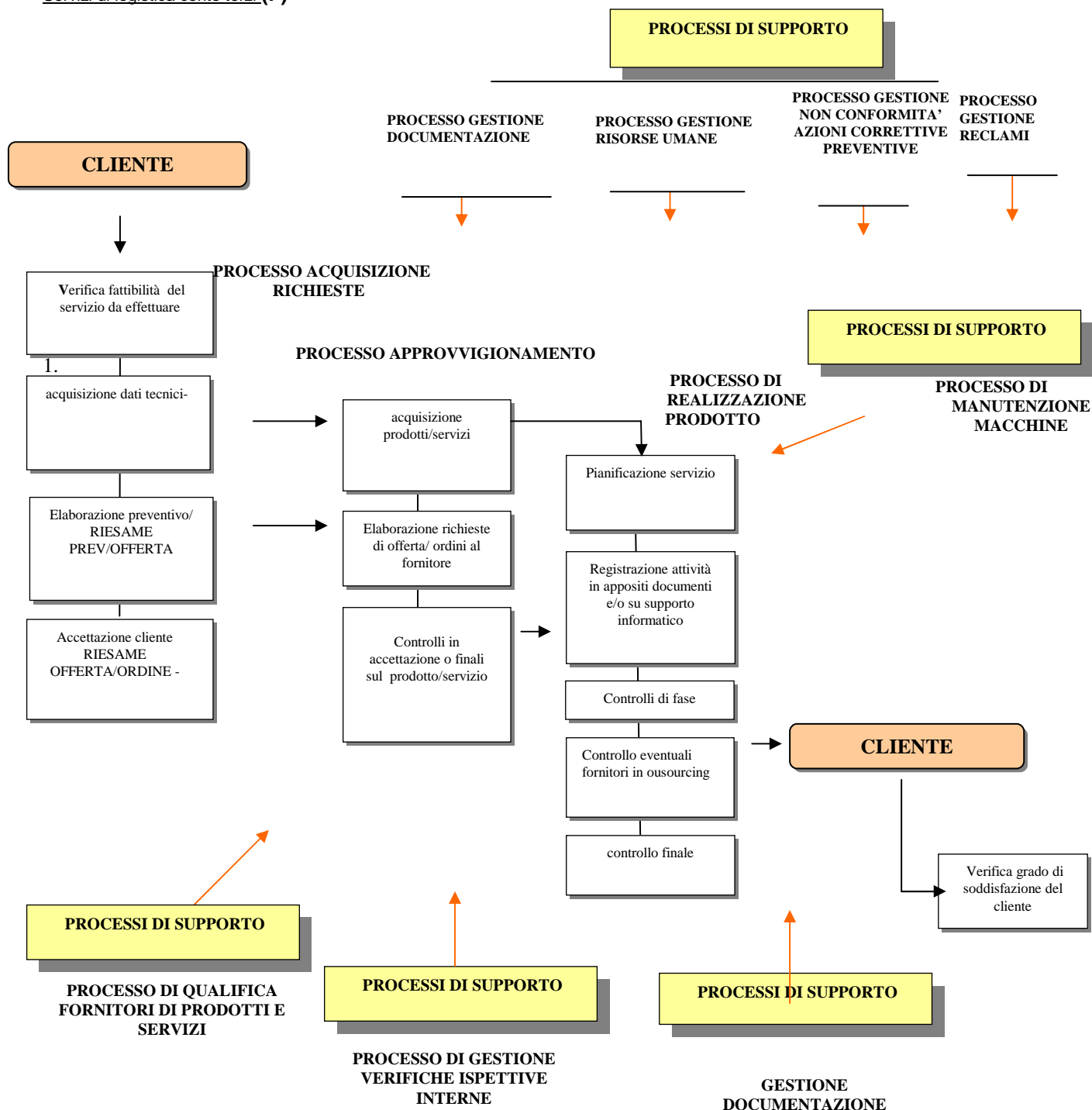
INTERAZIONE TRA PROCESSI PRIMARI E DI SUPPORTO



INTERAZIONE TRA PROCESSI PRIMARI E DI SUPPORTO

PROCESSI FONDAMENTALI:

Servizi di logistica conto terzi (F)



MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'		Pag. 7 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		

4.2 GESTIONE DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Introduzione

Il Sistema di gestione per la Qualità predisposto comprende i seguenti documenti che prendono in considerazione sia le caratteristiche dell'azienda che il grado di istruzione del personale:

- a) Manuale della Qualità;
- b) Procedure documentate;
- c) Dichiarazioni documentate contenenti la politica per la qualità e i relativi obiettivi;
- d) Istruzioni di lavoro;
- e) Documenti di registrazione della qualità.

Ulteriori documenti predisposti dalla struttura e gestiti secondo adeguate procedure sono:

- f) Documenti relativi alla sicurezza negli ambienti di lavoro;

I documenti relativi al sistema di gestione per la qualità sono gestiti e controllati secondo quanto previsto nella Procedura del sistema qualità n° 01. Quest'ultima riporta sia le modalità di controllo e gestione dei documenti descrittivi (procedure, istruzioni di lavoro e manuale qualità) sia le modalità adottate per tenere sotto controllo le registrazioni della qualità.

a) Manuale del Sistema Qualità

Il manuale esplicita la politica per la qualità, la struttura organizzativa, i criteri di gestione dei processi e le loro interazioni. Il suo scopo è quello di:

- Descrivere il sistema di gestione per la qualità in conformità alla UNI EN ISO 9001:2008;
- Evidenziare le capacità di tenere sotto controllo le attività e i processi che influiscono sulla qualità del servizio offerto;
- Fornire servizi che siano corrispondenti alle attese del cliente;
- Assicurare che il sistema qualità sia applicato in un'ottica di miglioramento continuo.

Nel documento sono richiamate le procedure predisposte.

Il Manuale Sistema Qualità predisposto è elaborato in riferimento alla UNI EN ISO 9001:2008 e, come si evince dalla Tabella 1, copre tutti i requisiti e punti applicabili della norma sopra indicata.

La responsabilità della gestione del manuale e delle procedure è di RSQ.

Valutazioni esterne

RSQ invia all'Ente di Certificazione designato copia del MSQ per la valutazione dello stesso ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 8 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

Emissione e distribuzione

Il presente Manuale viene preparato da RSQ.

La direzione firma l'apposito spazio riportato nello "stato delle revisioni" (Sez. 3) quale attestazione della sua approvazione. Tutte le revisioni apportate successivamente al manuale vengono evidenziate nello stato delle revisioni, nell'indice del manuale stesso e nell'indice delle singole sezioni descrittive della gestione dei processi (sez 4-5-6-7-8).

RSQ distribuisce all'interno dell'Azienda il presente Manuale e le eventuali revisioni.

Ciascun Manuale distribuito è identificato da un numero univoco, assegnato da RSQ e dal nome della persona o la funzione cui è destinato.

b) Procedure

Al fine di operare in accordo ai requisiti della norma e secondo quanto previsto nella Politica della Qualità, sono definiti dei documenti di prescrizione che indicano le modalità esecutive delle varie attività.

Le procedure vengono predisposte dal relativo responsabile dell'area/processo o da RSQ. I documenti vengono tutti approvati dalla direzione. Le procedure possono essere descrittive o rappresentate sotto forma di diagrammi di flusso.

Prima dell'emissione i documenti vengono portati a conoscenza delle funzioni interessate da parte di RSQ e applicati per un periodo prefissato, al fine di verificarne la loro adeguatezza.

Le PRSQ che contengono prescrizioni aggiuntive o di chiarimento rispetto a quelle previste dal Manuale, sono preparate dalla funzione responsabile e sono approvate da DIR. Esse inoltre sono distribuite in modo controllato come previsto per il MSQ.

Di seguito viene evidenziato l'indice delle procedure con le relative responsabilità per l'emissione e l'approvazione.

CODICE PROCEDURA	DESCRIZIONE	EMISSIONE	APP.	RIF. SEZIONE MSQ
PRSQ 01	Gestione documentazione	RSQ	DIR	Sez. 4
PRSQ 02	Processo di acquisizione ordini	SALES	DIR	Sez. 7
PRSQ 03	Qualifica dei fornitori	PURCHASES	DIR	Sez. 7
PRSQ 04	Processo di lavorazione	OPERATION	DIR	Sez. 7
PRSQ 05	Gestione delle risorse umane	DIR	DIR	Sez. 6
PRSQ 06	Gestione verifiche ispettive	RSQ	DIR	Sez. 8
PRSQ 07	Non conformità, reclami, azioni correttive e preventive, misurazione soddisfazione del cliente	RSQ	DIR	Sez. 8
PRSQ 08	Processo Di Controllo E Manutenzione Attrezzature	RSQ	DIR	Sez. 6/7

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'		Pag. 9 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		

c) Dichiarazioni documentate contenenti la politica per la qualità e i relativi obiettivi

La direzione, al fine di condurre l'organizzazione in un'ottica di efficienza ed efficacia e di soddisfare le esigenze e le aspettative interne e del cliente, riporta nel presente manuale la politica per la qualità e i relativi obiettivi.

Inoltre la Direzione individua micro obiettivi, coerenti con la politica per la qualità e i macro obiettivi stabiliti nel manuale, le modalità di realizzazione e le relative attività di monitoraggio del raggiungimento degli stessi e le inserisce in appositi documenti di registrazione (moduli indici e obiettivi e riesami della direzione).

d) Istruzioni di lavoro

Le istruzioni operative sono documenti che descrivono le singole operazioni che devono essere effettuate per lo svolgimento di determinate attività.

Le istruzioni di lavoro eventualmente predisposte sono disponibili presso la sede, visionabili in rete, e/o vengono consegnate dagli stessi agli operatori.

In caso di consegna della documentazione al personale quest'ultima si evidenzia nel modulo elenco documenti interni.

L'azienda può utilizzare, per l'erogazione del servizio le istruzioni fornite dai clienti stessi.

e) Documenti di registrazione della qualità

Appartengono a questa categoria tutti i documenti nei quali viene riportata l'avvenuta effettuazione di una attività, l'esito di una verifica, di un controllo o di un esame e tutta la modulistica in generale. Tali documenti vengono inseriti in un apposito modulo riportato nella procedura relativa e comprende sia le registrazioni richieste dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 che registrazioni aggiuntive necessarie per la gestione dei processi. La procedura che evidenzia le modalità adottate per tenere sotto controllo le registrazioni della qualità è la n°01.

La modulistica utilizzata per la programmazione, pianificazione e registrazione delle attività viene in parte compilata tramite l'utilizzo di appositi programmi gestiti tramite supporto informatico.

La modulistica relativa alla sicurezza e viene gestita secondo quanto previsto dal dlgs 81/08 e s.m.i..

Le modalità di codifica dei documenti di registrazione vengono definite nella procedura relativa.

Preparazione

Sono preparati ed eventualmente approvati dal personale designato in funzione del tipo di documento e per la maggior parte da RSQ.

I documenti sono inseriti come allegati al MSQ e/o alle procedure.

La revisione viene evidenziata indicando nei moduli, accanto al codice del documento, il livello di revisione degli stessi. Inoltre viene data evidenza dell'aggiornamento nel modulo in cui vengono elencati tutti i documenti di registrazione attualmente utilizzati.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'		Pag. 10 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		

Distribuzione e archiviazione

Tutti i documenti di Registrazione della Qualità sono consegnati agli operatori responsabili della compilazione. Una volta effettuate le registrazioni, RSQ archivia i documenti in raccoglitori divisi per commessa e/o tipo di documento.

Alcune attività di registrazione della qualità vengono gestite con l'utilizzo del supporto informatico.

In un apposito elenco, riportato nella procedura relativa, viene identificato il documento, il livello di revisione e il tempo di conservazione dello stesso.

Alla scadenza del periodo previsto di archiviazione i documenti di registrazione vengono cestinati.

f) documenti relativi alla Sicurezza

Riguarda quanto predisposto dall'azienda in riferimento al D.Lgs 81/08, e s.m.i.

Tutta la documentazione relativa al D.Lgs 81/08 e s.m.i. viene conservata presso la sede dell'azienda.

4.2.2 Modalità di gestione

Prima dell'emissione, i documenti del sistema qualità vengono portati a conoscenza delle funzioni interessate e applicati per un periodo prefissato al fine di verificarne la loro adeguatezza. I periodi di verifica sono individuati in un'apposita tabella inserita nella procedura relativa alla gestione della documentazione.

Tutti i documenti del sistema qualità vengono identificati in un apposito elenco dove si riporta il codice del documento, la descrizione e lo stato della revisione.

Durante il riesame della Direzione vengono presi in considerazione tutti i documenti utilizzati del sistema qualità per verificarne l'adeguatezza anche in tempi successivi alla loro emissione e funzionamento.

Modifiche

Eventuali modifiche comporteranno una revisione e riemissione del documento con l'indicazione dello stato di revisione e delle modifiche apportate e un aggiornamento dell'elenco di cui sopra.

Le modifiche vengono evidenziate apponendo un # accanto al paragrafo modificato ed evidenziato in grassetto la modifica apportata. Nel caso di modifiche sostanziali può essere riportato soltanto un # accanto al paragrafo modificato.

I documenti superati vengono barrati e archiviati per un periodo di 6 mesi. Passato il termine gli stessi vengono cestinati.

Distribuzione

Le procedure e le istruzioni sono disponibili presso l'ufficio del responsabile sistema qualità e/o consegnate ai relativi responsabili o al personale. In caso di consegna al personale quest'ultima si evidenzia in un apposito modulo allegato alla procedura relativa.

La modulistica viene consegnata al personale o gestita tramite supporto informatico dai soggetti responsabile dell'utilizzo.

L'evidenza della consegna dei documenti al personale, esclusa la modulistica, si ottiene tramite la compilazione di un elenco allegato alla procedura. Nel modulo esiste una colonna dove si evidenzia il nome della persona che ha preso in consegna il documento.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 11 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

In caso di modifiche ai documenti descrittivi, RSQ prende in consegna gli stessi e registra la riconsegna nel elenco apponendo la firma nell'apposito spazio o evidenziando l'avvenuta riconsegna nello spazio stesso.

In caso di modifiche alla modulistica, si evidenzia lo stato delle revisioni nel modulo "Elenco documenti di registrazione"; RSQ provvede a consegnare i nuovi moduli al personale e a riprendere quelli ormai superati che sono in circolazione entro 2 giorni dall'inserimento della nuova modulistica tra i documenti di registrazione nel modulo suddetto.

Copie del MSQ possono essere distribuite all'esterno, solo in seguito ad autorizzazione di DIR che deve decidere lo stato della copia:

- Copia per informazione;
- Copia controllata e numerata;

La distribuzione delle copie per informazione avviene indicando nella prima pagina la dicitura "COPIA PER INFORMAZIONE". La distribuzione in questo caso non risulta essere controllata.

La distribuzione delle copie controllate e numerate avviene mediante la compilazione dell'apposito modulo " Elenco documenti interni.

Le procedure, le istruzioni e i manuali distribuiti in maniera controllata riporteranno nella prima pagina la dicitura "COPIA CONTROLLATA N° ____ _".

Archiviazione

Tutti gli originali dei documenti e i documenti superati sono archiviati da RSQ.

Conservazione dei documenti

I documenti di registrazione vengono conservati per periodi differenti stabiliti in un apposito elenco riportato in procedura.

I documenti obsoleti vengono archiviati per un periodo di 6 mesi da RSQ che provvederà a cestarli scaduto il termine previsto o a mantenerli in caso di esigenze particolari.

Gestione dei documenti e dei dati trattati su supporto informatico

Alcuni documenti di registrazione vengono gestiti tramite l'utilizzo del supporto informatico.

Nel modulo "elenco documenti di registrazione" viene riportato, nella colonna relativa all'archiviazione, se il documento è archiviato su fascicoli cartacei o su file informatici e un numero o codice identificativo al fine della rintracciabilità del documento.

Le misure minime adottate per assicurare la gestione controllata dei documenti e dei dati su supporto informatico sono:

- L'adozione di adeguate procedure di back-up,
- La protezione dei documenti e dei dati mediante idonei programmi (antivirus);
- La manutenzione programmata del sistema informatico, sia nella sua componente software che in quella hardware.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'		Pag. 12 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		

I documenti obsoleti e non ritenuti necessari per effettuare uno storico utile alla direzione per le scelte strategiche vengono cancellati dopo 6 mesi di archiviazione.

4.2.3 Documentazione esterna

RSQ raccoglie, sistema ed archivia tutta la documentazione di provenienza esterna all'azienda: Norme, leggi, direttive.

Tutta la documentazione viene riportata in un apposito elenco allegata in procedura. Inoltre, la distribuzione dei documenti viene evidenziata tramite registrazione da parte di RSQ.

Periodicamente l'organizzazione si aggiorna sui documenti di origine esterna controllando per es, i siti internet specifici, confrontandosi con i fornitori di prodotti e servizi, con le associazioni di categoria, con il cliente al fine di adeguarsi al mercato e dare prodotti\servizi conformi ai requisiti normativi.

Sono gestiti in modalità controllata anche altri dati ritenuti dall'azienda necessari per il funzionamento e la pianificazione del sistema qualità; in particolare vengono tenuti sotto controllo i contratti stipulati con i clienti tramite registrazione di quelli in essere e dello stato di avanzamento della commessa.

PROCEDURE ALLEGATE E RELATIVE RESPONSABILITA'

CODICE PROCEDURA	DESCRIZIONE	EMISSIONE	APPROV.	RIF. PUNTO DELLA NORMA
PRSQ 01	gestione documentazione	RSQ	DIR	4.2

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'		Pag. 13 di 13	rev. 0 data: 06/06/2016
SEZIONE 04	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		

TABELLA N°1 - corrispondenza tra le prescrizioni della normativa di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 e gli argomenti trattati nel manuale-

NORMA: UNI EN ISO 9001:2008		SEZIONI MANUALE SISTEMA QUALITA'		DOC. DI RIF.
Par	ARGOMENTO	Sez	TITOLO	CODICE
4	Sistema di gestione per la qualità	4.0	Sistema di gestione per la qualità	
4.1	Requisiti generali	4.1	Introduzione	
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	4.2	Gestione documentazione	PRSQ 01
5	Responsabilità della direzione	5.0	Responsabilità della Direzione	
5.1	Impegno della direzione	5.1	Politica per la qualità	
5.2	Attenzione focalizzata al cliente	5.1	Politica per la qualità	
5.3	Politica per la qualità	5.1	Politica per la qualità	
5.4	pianificazione	5.1	Politica per la qualità	
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	5.2	Responsabilità, autorità e comunicazione	
5.6	Riesame da parte della direzione	5.3	Riesame da parte della direzione	
6	Gestione delle risorse	6.0	Gestione risorse	
6.1	Messa a disposizione delle risorse	6.0	Gestione risorse	
6.2	Risorse umane	6.1	Risorse umane	PRSQ 05
6.3	Infrastrutture	6.2	Infrastrutture	PRSQ 08
6.4	Ambiente di lavoro	6.3	Ambienti di lavoro	
7.0	Realizzazione del prodotto	7.0	Realizzazione del prodotto	
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	PRSQ 05
7.2	Processi relativi al cliente	7.2	Processi relativi al cliente	PRSQ 02
7.3	Progettazione e sviluppo	7.3	Progettazione e sviluppo	n.a.
7.4	Approvvigionamento	7.4	Processo di approvvigionamento	PRSQ 03
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi	7.5	Erogazione del servizio	PRSQ 05
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	PRSQ 08
8.0	Misurazioni, analisi e miglioramento	8.0	Misurazioni, analisi e miglioramento	
8.1	Generalità	8.1	Generalità	
8.2	Monitoraggi e misurazioni	8.2	Monitoraggi e misurazioni	PRSQ 06 PRSQ 07
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3	Gestione delle non conformità	PRSQ 07
8.4	Analisi dei dati	8.4	Analisi dei dati	
8.5	Miglioramento	8.5	Miglioramento	PRSQ 07