

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Norma UNI EN ISO 9001:2008
"Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti"

Elenco delle Revisioni		
Rev.	Data	Descrizione
Principale	02/04/2014	Manuale gestione per la qualità

Redazione, approvazione ed emissione Stato delle edizioni		
Redatto da RSQ RSQ ESEMPIO	Data 02/04/2014	Firma
Verificato da RSQ RSQ ESEMPIO	Data 02/04/2014	
Approvato da Direzione DIREZIONE ESEMPIO	Data 02/04/2014	

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

PREMESSA

Il presente Manuale Qualità è stato elaborato per soddisfare i requisiti e le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008; descrive il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, i processi dell'organizzazione, richiama le procedure e le istruzioni operative che il personale deve rispettare, ne definisce le responsabilità al fine di erogare servizi conformi alle esigenze dei clienti e alle norme vigenti.

Il Manuale è costituito dalle seguenti sezioni:

- **Premessa: Sistema di Gestione per la Qualità**
- **Capitolo 1: Requisiti generali**
- **Capitolo 2: Requisiti relativi alla documentazione**
- **Capitolo 3: Responsabilità della direzione**
- **Capitolo 4: Gestione delle risorse**
- **Capitolo 5: erogazione dei servizi**
- **Capitolo 6: Misurazione, analisi e miglioramento.**

L'indice di seguito riportato mostra la correlazione tra i capitoli del Manuale e la norma UNI EN ISO 9001:2008 con il suo ultimo aggiornamento.

Punto norma ISO		Sezione manuale qualità
1	Scopo e campo di applicazione	
1.1	Generalità	Premessa
1.2	Applicazione	Premessa
2	Riferimenti normativi	Premessa
3	Termini e definizioni	Premessa
4	Sistema di gestione per la qualità	
4.1	Requisiti generali	Capitolo 1-Paragrafo 1.1
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	Capitolo 1- Paragrafo 1.2
5	Responsabilità della direzione	
5.1	Impegno della direzione	Capitolo 2
5.2	Orientamento al cliente	Capitolo 2-Paragrafo 2.1
5.3	Politica per la qualità	Capitolo 2-Paragrafo 2.2
5.4	Pianificazione	Capitolo 2-Paragrafo 2.3
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	Capitolo 2-Paragrafo 2.4
5.6	Riesame di direzione	Capitolo 2-Paragrafo 2.5
6	Gestione delle risorse	

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

6.1	Messa a disposizione delle risorse	Capitolo 3
6.2	Risorse umane	Capitolo 3-Paragrafo 3.1
6.3	Infrastrutture	Capitolo 3-Paragrafo 3.2
6.4	Ambiente di lavoro	Capitolo 3-Paragrafo 3.3
7	<i>Realizzazione del prodotto</i>	
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	Capitolo 4
7.2	Processi relativi al cliente	Capitolo 4-Paragrafo 4.1
7.3	Progettazione e sviluppo	Capitolo 4-Paragrafo 4.2
7.4	Approvvigionamento	Capitolo 4-Paragrafo 4.3
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	Capitolo 4-Paragrafo 4.4
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	Capitolo 4-Paragrafo 4.5
8	<i>Misurazione, analisi e miglioramento</i>	
8.1	Generalità	
8.2	Monitoraggio e misurazione	Capitolo 5-Paragrafo 5.1
8.3	Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme	Capitolo 5-Paragrafo 5.2
8.4	Analisi dei dati	Capitolo 5-Paragrafo 5.3
8.5	Miglioramento	Capitolo 5-Paragrafo 5.4

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Ragione sociale	AZIENDA ESEMPIO
Indirizzo sede legale	via sede legale, 10 milano
Indirizzo sede operativa	via sede operativa,12 milano
Codice Fiscale	CDRSPA1478K58966
Partita IVA	12345678974

DESCRIZIONE AZIENDA
DESCRIZIONE ESEMPIO

ATTIVITÀ SVOLTE
ATTIVITA' SVOLTE

ESEMPIO DI STAMPA

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

SCOPO

Lo scopo del presente Manuale è quello di esplicitare e comunicare a tutte le parti interessate le modalità di gestione del Sistema Qualità, attraverso disposizioni di carattere organizzativo ed attuativo tramite una serie di documenti quali procedure, specifiche tecniche ed istruzioni di lavoro per quanto riguarda i dettagli operativi e procedurali.

In particolare nel Manuale viene comunicata la "Politica Aziendale" per la Qualità e la Responsabilità Sociale precisando in essa gli obiettivi stabiliti dalla Direzione, che la Società intende perseguire e raggiungere, e le risorse assegnate a tal fine.

Il Manuale rappresenta quindi il documento di riferimento che rende esplicita la volontà dell'azienda di perseguire i seguenti obiettivi:

- Attuare, implementare e mantenere un Sistema gestione Qualità in un ottica di miglioramento continuo;
- Migliorare l'organizzazione aziendale e le prestazioni dell'azienda con riferimento alla politica aziendale alla norma ISO 9001:2008 oltre che alle normative vigenti in materia;
- Dimostrare alle parti interessate che esiste un sistema in grado di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni;
- Garantire un'efficace prospettiva costi/benefici per raggiungere gli obiettivi del sistema di gestione.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Quanto descritto nel presente Manuale si applica a tutte le attività svolte in azienda al fine di:

- identificare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri Clienti e delle altre parti interessate (ad es. il personale, i Fornitori, la collettività) per ottenere dei vantaggi competitivi e farlo in modo efficiente ed efficace e nel rispetto dell'etica e della corretta deontologia operativa;
- assicurare che le attività siano conformi ai requisiti contrattuali ed alla normativa vigente;
- conseguire, conservare e migliorare le prestazioni e le capacità della Società;
- garantire il rispetto delle prescrizioni indicate nella politica aziendale;
- garantire il rispetto di tutte le prescrizioni legali applicabili alle attività dell'azienda.

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

RIFERIMENTI NORMATIVI

L'organizzazione ha sviluppato il presente SGS in accordo alle seguenti Norme:

Riferimenti	Descrizione
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi Gestione per la Qualità. Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi Gestione per la Qualità. Requisiti
UNI EN ISO 9004:2009	Gestire un'organizzazione per il successo durevole L'approccio della gestione per la qualità
UNI EN ISO 19011	Linee Guida per audit dei Sistemi Gestione Qualità e/o Gestione Ambientale
UNI CEI EN ISO 17025:2005	Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura

ESEMPLO DI STAMPA

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e le definizioni di uso più comune utilizzati in questo manuale, sono ricavate dalla Norma UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di Gestione per la Qualità. Fondamenti e vocabolario".

Accreditamento: è il risultato di una verifica condotta da un ente per l'accreditamento. La decisione che un'organizzazione ha soddisfatto una serie di requisiti richiesti.

Alta Direzione: persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un'organizzazione, la guidano e la tengono sotto controllo.

Assicurazione della qualità: parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.

Organizzazione: Gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, in forma associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale ed amministrativa;

Audit del sistema: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze e valutarle con obiettività al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti.

Azione correttiva: Azione tesa ad eliminare causa di non conformità rilevata.

Azione preventiva: Azione tesa ad eliminare la causa di potenziale non conformità o di altra situazione potenziale indesiderata.

Cliente: organizzazione o persona che riceve un prodotto.

Conformità: soddisfacimento di requisiti specificati.

Controllo della qualità: parte della gestione per la qualità mirata a soddisfare i requisiti per la qualità.

Controllo e collaudo: attività quali misurazioni, esami, prove, verifiche mediante calibri di una o più caratteristiche di un'entità e confronto dei risultati con i requisiti specificati allo scopo di accertare la conformità di ciascuna caratteristica.

Credenziale: evidenza delle competenze, specializzazioni e abilitazioni, formazione, addestramento ed esperienza.

Difetto: mancato soddisfacimento di un requisito attinente ad un utilizzo previsto o specificato.

Efficienza: la relazione tra output (servizi prodotti) ed input (risorse utilizzate). Aumentare l'efficienza significa produrre gli stessi servizi con una minore quantità di risorse oppure produrre maggiori servizi con la stessa quantità di risorse.

Entità: ciò che può essere descritto e considerato individualmente.

Fornitore: organizzazione o persona che fornisce un prodotto.

Gestione per la Qualità: l'insieme delle attività di gestione aziendale che determinano la politica per la qualità, gli obiettivi e le responsabilità e li traducono in pratica nell'ambito del Sistema Qualità, con mezzi quali la pianificazione, il controllo, la misurazione e il miglioramento della qualità.

Manuale di Gestione per la Qualità: documento che enuncia la politica per la qualità e descrive il Sistema Qualità di un'organizzazione, in particolare descrive la strategia aziendale definita dalla politica della qualità, i processi aziendali di riferimento, le procedure e l'impostazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

Miglioramento della qualità: parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti. Le azioni intraprese nell'ambito di una organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia dai suoi clienti.

Mission: dichiarazione scritta che individua il proposito di una organizzazione o di una delle sue articolazioni.

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

Modello di assicurazione della qualità: insieme, normalizzato o selezionato, di requisiti del Sistema Qualità, associati in modo da soddisfare le esigenze di assicurazione della qualità in una determinata situazione.

Non conformità: Mancato rispetto di un principio generale o di un requisito espresso nella presente norma, specificatamente citato.

Pianificazione della qualità: attività mediante le quali vengono stabiliti gli obiettivi e i requisiti per la qualità e per l'applicazione degli elementi del sistema qualità.

Piano della qualità: documento che per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto, specifica quali procedure e le risorse associate che devono essere utilizzate e da chi.

Politica per la qualità: obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Procedura: modo specificato di svolgere un'attività o un processo. E' una disposizione scritta che descrive i processi specificando il tipo di attività che deve essere svolta (che cosa), identificando il professionista che deve svolgerla (chi) e definendo il livello di responsabilità di quest'ultimo.

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

Prodotto/Servizio: risultato di un processo.

Referente Qualità: è il professionista che tiene sottocontrollo l'applicazione del SGQ nell'UO di appartenenza.

Registrazione: documento che fornisce evidenza oggettiva di attività eseguite o di risultati ottenuti.

Requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

Responsabile Gestione Qualità: è colui che all'interno dell'organizzazione garantisce il processo di assicurazione della qualità, mantenendo attivo e sottocontrollo l'impianto organizzativo e documentale dell'intero SGQ.

Riesame da parte della direzione: valutazione formale effettuata dall'alta direzione circa lo stato e l'adeguatezza del sistema qualità in relazione alla politica per la qualità e ai relativi obiettivi.

Sistema di Gestione per la Qualità: la struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessarie ad attuare la gestione per la qualità.

Sorveglianza sulla qualità: monitoraggio e verifica continui dello stato di un'entità ed analisi delle registrazioni per assicurare che i requisiti specificati vengano soddisfatti.

Specifica: documento che stabilisce i requisiti.

Trattamento di una non conformità: azione da intraprendere nei riguardi di un'entità non conforme al fine di risolvere la non conformità.

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

1. SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

1.1. REQUISITI GENERALI

L'identificazione delle attività aziendali costituenti il Sistema di Qualità è stata effettuata secondo i seguenti criteri:

- il Sistema di gestione è stato progettato per soddisfare le esigenze interne dell'organizzazione; esso è più ampio dei requisiti che possono interessare un particolare cliente e prende come riferimento i livelli di qualità dei servizi attesi in termini generali per il segmento di mercato in cui l'azienda opera,
- può essere richiesta dimostrazione dell'attuazione di determinate parti del sistema di gestione anche per valutare la qualità contrattuale ed obbligatoria.

I processi e le relative funzioni aziendali risultano organizzati e gestiti in modo tale da garantire l'efficace attuazione delle seguenti fasi di attività essenziali:

- individuazione delle esigenze esplicite ed implicite del cliente e dei requisiti cogenti applicabili e loro conversione in obiettivi aziendali specifici;
- trasformazione dei requisiti in caratteristiche e definizione dei relativi limiti;
- determinazione dei processi necessari a conseguire tali caratteristiche (processi interni o affidati all'esterno o outsourcing);
- definizione delle variabili di processo (fattori chiave) e loro correlazione con le caratteristiche del prodotto;
- definizione dei controlli da effettuare e dei criteri di accettazione e scarto;
- elaborazione dati e attività di miglioramento.

1.2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità include:

- Il documento relativo alla Politica e gli Obiettivi della Qualità stabiliti dalla Direzione;
- Il Manuale della Qualità;
- Le Procedure richieste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008, quelle aggiuntive che l'azienda ha ritenuto utile predisporre per definire le modalità di gestione dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché tutti gli altri documenti necessari per garantirne la pianificazione, l'operatività e il controllo;
- I Documenti di Registrazione per la Qualità.

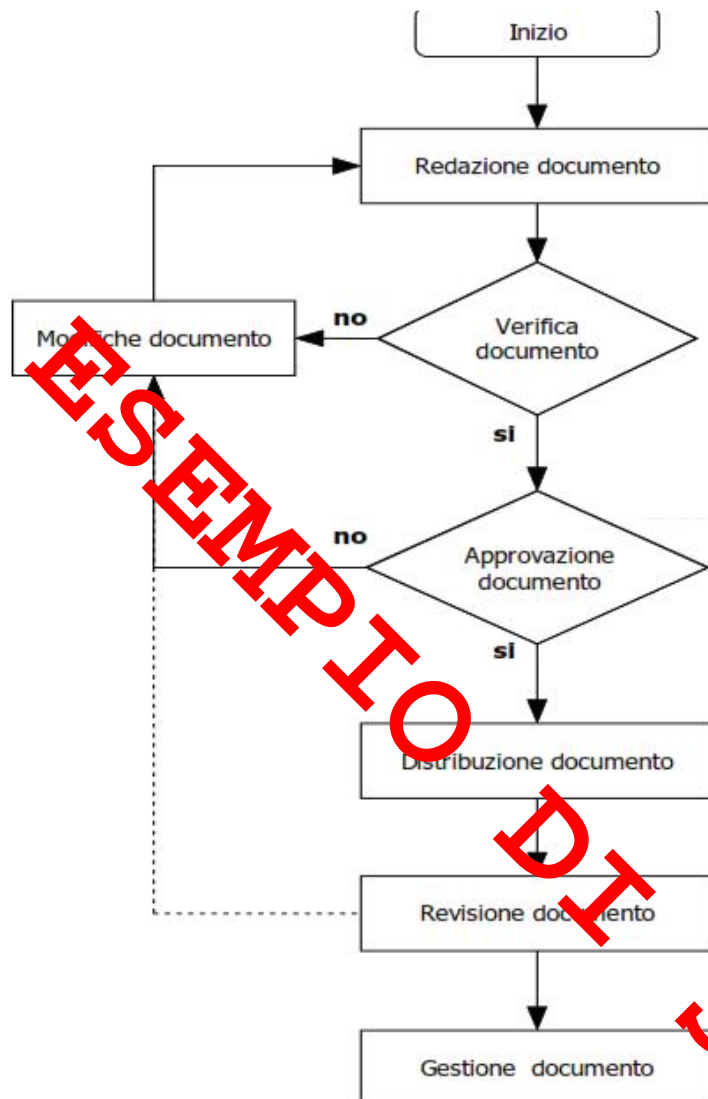
Il Manuale della Qualità è redatto in modo congruente ai requisiti della norma di riferimento; esso descrive i principi generali e l'approccio strutturale che l'azienda ha scelto nei riguardi del Sistema di gestione, nonché l'organizzazione aziendale.

Le Procedure sono predisposte in relazione ai processi aziendali; hanno lo scopo di descrivere le modalità tecniche ed organizzative per l'erogazione dei servizi. Descrivono il funzionamento dell'organizzazione, le responsabilità, le modalità di gestione ed archiviazione della documentazione, per le attività non descritte a livello di manuale della qualità.

Tutta la documentazione del è redatta, verificata ed approvata in base alle funzioni definite nella tabella che segue.

Si riporta il seguente flow chart che illustra il processo di tenuta sotto controllo dei documenti:

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione



1.2.1. Redazione documento

L'attività di preparazione consiste nella scrittura del documento da parte di RGQ attraverso la descrizione delle attività interessate, con l'indicazione delle responsabilità delle persone che sono coinvolte nello svolgimento delle attività stesse. La preparazione è il frutto della raccolta di informazioni e dati, realizzata da RGQ con la collaborazione dei Responsabili di Funzione e di tutto il personale interessato, la quale consente di descrivere in modo dettagliato e comprensibile la realtà organizzativa, attraverso l'esposizione delle modalità di svolgimento delle attività.

1.2.2. Verifica documento

L'attività di verifica, viene eseguita da RGQ e i Responsabili individuati e consiste nel controllo di:

- correttezza e congruenza dei contenuti del documento rispetto ai requisiti delle normative di riferimento;
- coerenza e congruenza rispetto alla realtà organizzativa.

Ad esito di verifica negativa segue il passaggio relativo alle modifiche, altrimenti si prosegue all'approvazione.

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

1.2.3. Approvazione documento

Nel caso di documentazione interna, l'attività di approvazione, avviene a seguito della verifica effettuata dal RGQ, attraverso il controllo della coerenza dei contenuti con gli input che l'hanno originata e con le caratteristiche della struttura organizzativa.

Nel caso documentazione esterna, l'approvazione all'utilizzo dei documenti di origine esterna (norme, leggi, regolamenti ,ecc) avviene tramite comunicazione scritta o attraverso l'attività di formazione diretta.

1.2.4. Modifiche documento

A seguito dei controlli di verifica ed approvazione può essere opportuno dare luogo a modifiche alla documentazione, prima di renderla ufficialmente in vigore, in questo caso sulla bozza si dà evidenza del contenuto modificato; in seguito si ripercorrono i check di verifica ed approvazione sopra esposti.

1.2.5. Distribuzione documento

La distribuzione dei documenti può avvenire in forma controllata o non controllata. In caso di distribuzione non controllata RGQ non è obbligato a tenere aggiornato il ricevente sulle modifiche effettuate in date successive alla consegna.

In caso di distribuzione controllata (manuale, procedure, ecc.) verso soggetti esterni è cura di RGQ utilizzare il modulo Lista di Distribuzione sempre compilato con le seguenti informazioni:

- Codice identificativo del documento;
- Indice di revisione;
- Numero di copia;
- Destinatario;
- Data di distribuzione;
- Firma del destinatario per ricevuta.

Di tale Lista di Distribuzione, ne viene redatta una per la gestione dei seguenti documenti:

- Il Manuale Qualità;
- Le Procedure gestionali;
- Ogni altro eventuale documento sia interno che esterno (Norme, regolamenti, ecc) che necessiti di distribuzione per uso.

Ogni azienda dovrà conservare, mantenere e registrare la propria documentazione con l'indicazione delle figure responsabili per l'emissione, la verifica e l'approvazione.

1.2.6. Formato e stile dei documenti

Per tutti i documenti è stato stabilito un formato standard, devono riportare in prima pagina:

- sigla di identificazione;
- titolo del documento;
- indice e data di revisione;
- descrizione della revisione;
- numero totale delle pagine costituenti il documento.

Per i documenti formati da più pagine la prima pagina contiene anche l'indice, mentre ogni pagina successiva deve riportare la sigla di identificazione e il numero di revisione.

Si riporta come schema generale la seguente tabella:

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

Logo dell'azienda	titolo del documento		Data
	Indicazione tipo documento	Codice identificativo	Numero di pagine

Tutti i documenti del Sistema di Gestione formati da più pagine devono riportare un indice dettagliato per argomenti. L'indice deve essere strutturato in modo tale da consentire una rapida consultazione e va riportato nella prima pagina. I principali punti da evidenziare e compilare sono di seguito riportati (elenco generale):

- Scoppi
- Cambio di applicazione
- Riferimenti
- Responsabilità
- Definizioni
- Procedura: tramite una serie di sottoparagrafi divisi per argomento sono dettagliate le modalità esecutive del documento.

1.2.7. Revisione documenti

La modifica e la revisione dei documenti del Sistema di Gestione devono riportare la data di emissione della revisione evidenziata in grassetto e con l'indicazione delle figure/responsabili coinvolte nella revisione stessa, va inoltre descritto in maniera sintetica il contenuto della modifica/revisione.

1.2.8. Distribuzione e archiviazione

I documenti del Sistema di Gestione sono distribuiti, salvo diverse disposizioni, dalle figure responsabili indicate in precedenza al personale interessato.

Va indicato per ogni documento distribuito la persona destinataria, l'indice, la data di eventuale revisione del documento e la data di distribuzione e l'originale del documento archiviato.

I destinatari dei documenti devono mantenere aggiornate le copie a loro destinate e di distruggere i documenti ormai superati e non più utilizzati, tale operazione va archiviata e va indicato il termine "Annullato" accanto al documento.

Se la modalità di distribuzione avviene su supporto elettronico la notifica deve essere registrata tramite invio di e-mail con successiva raccolta delle conferme di messaggio ricevuto. In questi casi il modello sarà inviato in formato non modificabile.

Le registrazioni devono essere leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili, seguendo lo schema sotto riportato:

Documento	Data di Registrazione	Responsabile Archiviazione	Ubicazione	Tipo di Supporto

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

2. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

La Direzione, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità:

- provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti relativi al prodotto posti dal Cliente e dal Sistema vigente di Norme, Leggi, Direttive e Regolamenti;
- definisce e documenta la Politica, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione Aziendale;
- effettua il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- garantisce la disponibilità delle Risorse Necessarie.

2.1. ORIENTAMENTO AL CLIENTE

La Direzione si adopera attivamente affinché le esigenze e le aspettative del Cliente vengano chiaramente recepite, individuate, traslate in requisiti e ottemperate, per garantire la soddisfazione del Cliente.

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati e alle aspettative del Cliente, sono state definite e documentate le attività di gestione dei Reclami trasmessi all'Impresa dal Cliente e di monitoraggio del livello di soddisfazione del Cliente.

Attraverso tali attività, l'Impresa persegue l'obiettivo non solo di assicurare la conformità ai requisiti e alle aspettative, ma anche di accrescere la soddisfazione del Cliente.

Si riporta relativa procedura:

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_5.0	Responsabilità della Direzione	Prima emissione	Principale	ProGeS_5.0-Responsabilità della Direzione.doc

ELENCO MODELLI COLLEGATI ALLA PROCEDURA				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
Mod-Ges-5_1	Piano degli Obiettivi	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-5_1 Piano degli Obiettivi.doc
Mod-Ges-5_2	Registrazione Obiettivi	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-5_2 Registrazione Obiettivi.doc

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

2.2. POLITICA DELLA QUALITA'

Il principio base su cui poggia la politica per la Qualità è:

"la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata qualità dei prodotti e dei servizi offerti"

Attraverso la sistematica attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, con l'intento di perseguire il miglioramento continuo dei prodotti e del servizio.

La politica della qualità si pone come obiettivi:

Il miglioramento continuo: progettando e realizzando prodotti innovativi nel rispetto delle norme vigenti applicabili. La capacità di migliorare continuamente sarà misurata oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nelle politiche dei processi, anche valutando il rapporto costi-benefici il cui valore sarà stabilito dalla Direzione nel riesame del sistema qualità tenendo conto delle situazioni del mercato e delle aspettative dei clienti.

Il Cliente deve essere sempre tenuto nella massima considerazione e tutti dobbiamo operare focalizzando la nostra attenzione al soddisfacimento delle sue richieste e all'interpretazione dei suoi bisogni perché possano essere tradotti in prodotti e servizi sempre più rispondenti alle sue aspettative. La capacità di operare per la soddisfazione del cliente potrà essere misurata con la quantità di reclami, i relativi costi, i tempi di ritardo nell'evasione delle richieste contrattuali ecc., oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nelle politiche dei processi.

La Direzione quantificherà il valore di questi indicatori durante il riesame del sistema qualità in modo che siano pertinenti, adeguati e commisurati alle situazioni del mercato e alle aspettative dei clienti.

La qualità è una responsabilità e un impegno personale di tutti e pertanto è preciso dovere dei responsabili di processo e di ogni collaboratore, operare affinché si pongano le basi per fare in modo che gli obiettivi stabiliti in questo documento, quelli relativi ai processi e quelli definiti periodicamente nel riesame della Direzione siano sistematicamente raggiunti.

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

2.3. OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

Delineata la "Politica della Qualità", la Direzione, in collaborazione con i Responsabili di Funzione, definisce con cadenza annuale in dei Piani di Miglioramento gli Obiettivi di Qualità, Organizzativi, Strutturali, Tecnici, Operativi, di Risorse, nonché quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei processi, che l'Impresa si prefigge di raggiungere, compatibilmente con le sue caratteristiche e con i principi enunciati nella Politica della Qualità.

Una volta elaborati, i Piani di Miglioramento sono presentati a tutto il personale e distribuiti ai Responsabili di Funzione per la loro attuazione.

Gli obiettivi stabiliti sono effettivamente misurabili, attraverso appositi indicatori, e la valutazione globale in merito al loro raggiungimento viene effettuata nel corso delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Obiettivi	Risorse	Data prevista	Modalità di verifica	Periodicità verifica	Indicatori
Miglioramento continuo	finanziarie e aziendali	12/06/2011	modalità verifica	verifica trimestrale	indicatori di qualità

ESEMPLIO DI STAMPA

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

2.4. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

Le responsabilità per il conseguimento degli obiettivi per la qualità e per la soddisfazione del cliente sono definite dalla Direzione attraverso l'organigramma, le descrizioni delle funzioni aziendali, delle loro competenze e delle loro responsabilità nella gestione dei processi aziendali.

L'organigramma è sottoscritto dalla Direzione, dal RQ e conservato dal RQ. L'organigramma identifica i responsabili delle aree.

La Direzione definisce, avvalendosi del RQ e di supporti operativi, gli obiettivi della Politica della qualità, le modalità di gestione, il monitoraggio, le verifiche e le rilevazioni della soddisfazione dei clienti, il mantenimento complessivo del SQ.

Le figure coinvolte nel sistema di gestione qualità sono:

Datore di lavoro: il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. Nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, per datore di lavoro si intende il dirigente al quale spettano i poteri di gestione, ovvero il funzionario non avente qualifica dirigenziale, nei soli casi in cui quest'ultimo sia preposto ad un ufficio avente autonomia gestionale, individuato dall'organo di vertice delle singole amministrazioni tenendo conto dell'ubicazione e dell'ambito funzionale degli uffici nei quali viene svolta l'attività, e dotato di autonomi poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopra indicati, il datore di lavoro coincide con l'organo di vertice medesimo.

Dirigente: persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa.

Responsabile della Qualità delegato dalla direzione (RSGQ)

Si occupa:

- dell'aggiornamento, per fare in modo che il sistema qualità sia definito, applicato, e funzionante in conformità con la norma ISO 9001:2008;
- della verifica delle attività di controllo quali: visite ispettive (audit), azioni preventive e correttive;
- della manutenzione ed aggiornamento del manuale di gestione (MQ);
- del coordinamento dei collaboratori sul sistema di gestione della qualità adottato.

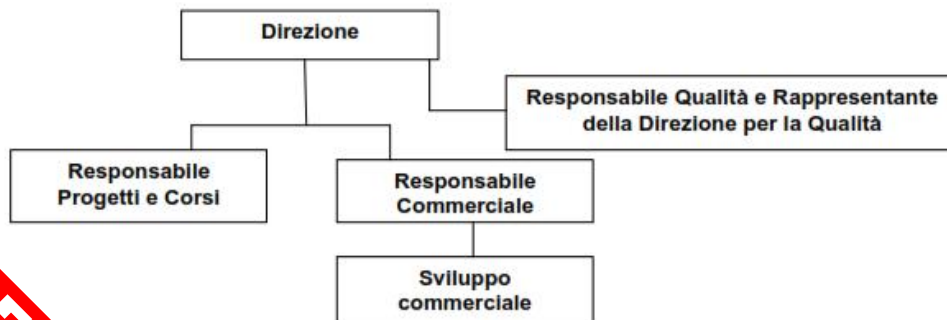
Gruppo Qualità: nominato dal DS, sulla base delle specifiche competenze, con funzioni di supporto al RSGQ.

Auditor interni: verificano che quanto descritto nel MQ venga applicato e sia conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2008.

Responsabile di processo: è definito per ogni macroprocesso, responsabile della raccolta e della sorveglianza dei riscontri operativi relativi al proprio processo, misura il controllo dei macroprocessi ricorrendo ad indicatori esplicitati nel MQ, verifica annualmente l'idoneità del proprio macroprocesso (efficacia, efficienza) e fornisce i dati al RSGQ.

Il funzionigramma di seguito riportato illustra i ruoli e le correlazioni delle risorse operanti con responsabilità di funzione.

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione



Si riporta relativa procedura:

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_5.5	Responsabilità autorità-comunicazione	Prima emissione	Principale	ProGeS_5.5-Responsabilità-autorità-comunicazione.doc

ELENCO MODELLI COLLEGATI ALLA PROCEDURA				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
Mod-Ges-5.5_01	Organigramma	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-5.5_01 Organigramma.doc
Mod-Ges-5.5_02	Nomina RGQ	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-5.5_02 Nomina RGQ.doc

2.5. RIESAME DELLA DIREZIONE

Il Sistema di Gestione per la Qualità, viene sottoposto annualmente a riesame da parte della Direzione, allo scopo di verificarne la continua adeguatezza ed efficacia e quindi pianificare azioni correttive, preventive o di miglioramento.

Attraverso il Riesame vengono valutate le esigenze di apportare modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità, incluso quanto dichiarato nella Politica per la Qualità e specificato in modo operativo negli Obiettivi per la Qualità.

Il Riesame, che avviene in modo formale e documentato, costituisce uno degli elementi fondamentali per la stesura dei Piani di Miglioramento annuale.

Si riporta relativa procedura:

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_5.6	Riesame della direzione	Prima Emissione	Principale	ProGeS_5.6-Riesame della direzione.doc

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

ELENCO MODELLI COLLEGATI ALLA PROCEDURA				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
Mod-Ges-5.6	Verbale Riesame della direzione	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-5.6_Verbale Riesame della direzione.doc

ESEMPIO DI STAMPA

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

3. GESTIONE DELLE RISORSE

L'organizzazione ha individuato e messo a disposizione risorse adeguate, umane, finanziarie, infrastrutturali ed ambienti di lavoro per:

- Attuare, aggiornare e migliorare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Accrescere la soddisfazione del Cliente, ottemperando ai suoi requisiti.

3.1. RISORSE UMANE

Il Personale, a cui sono state attribuite specifiche e definite responsabilità relative al Sistema di Gestione per la Qualità, possiede un adeguato livello di competenza.

Tale livello è assicurato dalla combinazione dei seguenti elementi, in misura variabile in funzione delle responsabilità e delle mansioni del personale:

- Adeguato Grado di Istruzione;
- Esperienza lavorativa;
- Addestramento;
- Capacità.

Tutto il Personale, nell'ambito delle attività che a lui fanno capo, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e nel raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità.

Al fine di ottenere tale coinvolgimento, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità sono state definite modalità e responsabilità relativamente alle seguenti azioni:

- individuazione delle esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del prodotto;
- pianificazione dell'addestramento necessario per soddisfare tali esigenze;
- valutazione dell'efficacia dell'addestramento fornito;
- promozione nel personale di una partecipazione consapevole al raggiungimento degli obiettivi per la qualità, valorizzando l'importanza del loro contributo allo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità e all'esperienza professionale; le registrazioni riguardanti i dati "sensibili" vengono adeguatamente conservate ed archiviate per garantire, in conformità alle normative vigenti, il rispetto della privacy nel trattamento della gestione dei dati.

3.2. INFRASTRUTTURE

È stato individuato, fornito e mantenuto le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità alle esigenze personali e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, quali:

- adeguata disponibilità di apparecchiature e di attrezzature;
- servizi di supporto.

3.3. AMBIENTE DI LAVORO

La direzione, affinché le condizioni dell'ambiente di lavoro influiscano positivamente sulla motivazione, soddisfazione e prestazione del personale, al fine di assicurare la conformità dei prodotti e servizi forniti, ha preso in considerazione:

- metodi di lavoro creativi;
- sviluppo delle potenzialità del personale dell'organizzazione;
- regole e guide per la sicurezza;
- l'utilizzo di dispositivi di protezione;
- aspetti ergonomici;
- localizzazione del luogo di lavoro;
- microclima;
- igiene, pulizia, rumori, vibrazioni e inquinamento.

Si riporta relativa procedura:

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_6.0	Gestione delle risorse	Prima emissione	Principale	ProGeS_6.0-Gestione delle risorse.doc

ELENCO MODELLI COLLEGATI ALLA PROCEDURA				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
Mod-Ges-6_01	Piano di formazione	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-6_01 Piano di formazione.doc
Mod-Ges-6_02	Registrazione partecipazione corsi	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-6_02 Registrazione partecipazione corsi.doc
Mod-Ges-6_03	Scheda Personale di Formazione-Addestramento	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-6_03 Scheda Personale di Formazione-Addestramento.doc
Mod-Ges-6_04	Registro Manutenzione	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-6_04 Registro Manutenzione.doc

ESEMPLI DI STAMPA

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

4. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

L'organizzazione ha definito le modalità di pianificazione dei processi di realizzazione del prodotto o erogazione del servizio, in modo coerente con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008, con la Politica e gli Obiettivi della Qualità stabiliti e con tutti gli altri requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità. La pianificazione è documentata in modo adeguato alle modalità operative dell'Impresa e tiene conto dei seguenti aspetti:

- obiettivi per la qualità stabiliti, in relazione al prodotto;
- definizione dei processi, della documentazione e delle risorse necessarie a realizzare il prodotto o erogare il servizio;
- definizione delle attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezioni e prove specifiche e dei relativi criteri di accettazione per i prodotti;
- definizione delle modalità di registrazioni delle attività, necessarie a fornire fiducia sulla conformità dei processi e dei relativi prodotti realizzati.

4.1. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Al fine di assicurare che i requisiti e le aspettative del Cliente siano costantemente rispettati, l'organizzazione ha definito e documentato le attività necessarie a individuare e recepire i seguenti requisiti di fornitura del prodotto:

- Requisiti stabiliti dal Cliente per il prodotto, inclusi, ove richiesto, quelli inerenti alle attività di consegna e assistenza;
- Requisiti non precisati dal Cliente, ma necessari per il corretto impiego del prodotto o corretta fruizione del servizio qualora tale conoscenza sia nota all'Impresa;
- Requisiti cogenti relativi al prodotto oggetto di fornitura;
- Eventuali requisiti aggiuntivi stabiliti dall'Impresa per il prodotto oggetto di fornitura.

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_7.2	Processi Relativi al Cliente	Prima emissione	Principale	ProGeS_7.2-Processirelativialcliente.doc

4.2. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La progettazione e sviluppo dei prodotti consiste in un gruppo di processi per trasformare i requisiti per i prodotti (per esempio: le specifiche, i requisiti cogenti, quelli specificati o impliciti del cliente) in caratteristiche specifiche del prodotto ("elementi distintivi del prodotto").

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_7.3	Progettazione e Sviluppo	Prima emissione	Principale	ProGeS_7.3-ProgettazioneSviluppo.doc

4.3. PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

L'organizzazione deve tenere sotto controllo i processi di approvvigionamento per assicurare un prodotto conforme ai requisiti stabiliti, quindi i fornitori devono essere valutati e selezionati a seconda di determinati criteri stabiliti dall'azienda, ovvero la cosiddetta "qualifica dei fornitori".

L'organizzazione ha definito metodi e responsabilità per tenere sotto controllo i suoi processi di approvvigionamento, al fine di assicurare che i prodotti e servizi approvvigionati risultino conformi ai requisiti.

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

Esiste un sistema di valutazione, qualificazione e scelta dei fornitori, al fine di assicurare la loro capacità a fornire prodotti rispondenti ai requisiti dell'Impresa.

Il sistema di valutazione si basa su analisi di natura preventiva e valutazioni consuntive del loro comportamento. I risultati delle valutazioni e delle conseguenti azioni sono adeguatamente documentati.

I documenti di approvvigionamento contengono tutte le informazioni necessarie a descrivere i prodotti da acquistare, ivi inclusi, secondo necessità:

- i requisiti per l'approvazione di prodotti, servizi, procedure, processi, apparecchiature;
- i requisiti per la qualificazione del personale;
- i requisiti sul sistema di gestione per la qualità.

Prima del rilascio, i documenti di approvvigionamento vengono verificati al fine di assicurarne la loro adeguatezza.

Tutti i prodotti oggetto di fornitura sono controllati al fine di verificare che soddisfino i requisiti specificati nei documenti di acquisto.

Qualora l'organizzazione o i suoi Clienti intendano effettuare verifiche presso il fornitore, le modalità relative a tali verifiche, nonché quelle concernenti il rilascio dei prodotti, vengono specificate sui documenti di approvvigionamento.

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_7.4	Approvvigionamento	Prima emissione	Principale	ProGeS_7.4-Approvvigionamento.doc

ESEMPLI DI STAMPA

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

4.4. PRODUZIONE O EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione ha definito opportune modalità per tenere sotto controllo le attività di produzione attraverso:

- la disponibilità di informazioni che precisino le caratteristiche del prodotto;
- la disponibilità, ove necessario, di istruzioni per la realizzazione delle attività;
- l'utilizzo di apparecchiature idonee;
- la disponibilità ed utilizzazione di dispositivi per misurazioni e monitoraggio;
- l'attuazione di adeguate attività di monitoraggio;
- l'attuazione di attività per rilascio dei prodotti, nonché, ove previsto, per la consegna ed assistenza post-vendita.

La validazione si applica ai processi produttivi e di erogazione dei servizi i cui risultati non possono essere direttamente verificati tramite prove, misurazioni e monitoraggi (nel corso o al termine dei processi medesimi) nonché ai processi per i quali eventuali carenze possono manifestarsi solo dopo la venuta utilizzazione del prodotto o erogazione del servizio, vengono anche chiamati "processi speciali".

Per tali processi devono essere definite opportune attività di validazione, allo scopo di dimostrare la loro capacità di conseguire i risultati pianificati, secondo le seguenti modalità:

- definizione dei criteri necessari per il riesame e l'approvazione dei processi;
- approvazione delle apparecchiature e qualificazione del personale;
- definizione ed uso di metodi e procedure;
- definizione dei requisiti di registrazione;
- definizione delle attività di rivalutazione.

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_7.5	Produzione e Erogazione Servizi	Prima emissione	Principale	ProGeS_7.5-ProduzioneErogazioneServizi.doc

4.5. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO

Il monitoraggio comporta l'osservazione, la supervisione, il riesame (mediante l'impiego degli strumenti di monitoraggio); esso può riguardare, ad intervalli, l'effettuazione di misurazioni e prove, in particolare per scopi di regolazione o controllo; la misurazione mira a determinare una quantità fisica, una grandezza o una dimensione (utilizzando apparecchiature di misurazione).

Tutti i dispositivi che assicurano l'efficienza del prodotto offerto devono essere tenuti sotto controllo, anche un semplice termometro può essere considerato uno strumento di misurazione.

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_7.6	Dispositivi di Monitoraggio e Misurazione	Prima emissione	Principale	ProGeS_7.6-DispositiviMonitoraggioMisurazione.doc

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

5. MONITORAGGIO

L'organizzazione pianifica ed attua i processi di monitoraggio, misurazione analisi e miglioramento necessari a dimostrare la conformità del prodotto, ad assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità, a migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema stesso.

Tale attività si esplica attraverso l'individuazione dei metodi necessari e applicabili, inclusi adeguati strumenti statistici, e la loro utilizzazione in ambito aziendale.

5.1. MONITORAGGI E MISURAZIONI

L'organizzazione ha individuato le caratteristiche dei prodotti che devono essere oggetto di monitoraggio e misurazione, al fine di verificare la loro conformità ai requisiti specificati. L'effettuazione delle rilevazioni e dei controlli necessari a garantire lo stato di conformità del prodotto avviene in appropriate fasi del processo di realizzazione sulla base di quanto pianificato.

Apposita documentazione di registrazione evidenzia lo stato di conformità del prodotto rispetto ai criteri di accettazione, nonché il responsabile per autorizzare il rilascio del prodotto.

Il rilascio dei prodotti non viene effettuato sino a quando le attività di misura e monitoraggio pianificate non siano concluse positivamente, fatte salve deroghe o concessioni autorizzate.

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_8.2.2	Audit interni	Prima emissione	Principale	ProGeS_8.2.2-Auditinterni.doc

ELENCO MODELLI COLLEGATI ALLA PROCEDURA				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
Mod-Ges-8.2.2-1	Piano degli Audit	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-8.2.2-1 Piano degli Audit.doc
Mod-Ges-8.2.2-2	Rapporto di Audit	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-8.2.2-2 Rapporto di audit.doc
Mod-Ges-8.2.2-3	Rapporto di NON conformità	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-8.2.2-3 Rapporto di non conformità.doc

5.2. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

L'organizzazione ha definito in una procedura documentata modalità, responsabilità e autorità per la gestione dei prodotti Non Conformi, al fine di garantirne la loro identificazione ed evitarne l'involontaria utilizzazione o consegna al Cliente.

Nell'ambito di tale procedura viene definito il trattamento della Non Conformità, che può avvenire secondo le seguenti modalità:

- eliminazione della Non Conformità;
- autorizzazione all'uso del prodotto Non Conforme, previa autorizzazione;
- adozione di azioni volte ad evitare l'uso del prodotto originariamente previsto.
- Le registrazioni relative alle Non Conformità rilevate ed alle azioni intraprese, incluse eventuali concessioni ottenute, sono conservate.

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

Nel caso in cui un prodotto Non Conforme sia corretto, la sua conformità ai requisiti viene verificata.

Qualora le Non Conformità vengano rilevate successivamente alla consegna del prodotto al Cliente, l'organizzazione si attiva per verificarne gli effetti ed attuare adeguati interventi correttivi.

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_8.3	Prodotto Non Conforme	Prima emissione	Principale	ProGeS_8.3-ProdottaNonconforme.doc

5.3. ANALISI DEI DATI

L'organizzazione adotta opportune metodologie di raccolta, analisi e elaborazione dei dati, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e definire possibili miglioramenti.

Le analisi dei dati effettuate forniscono informazioni in merito a:

- soddisfazione del cliente;
- conformità ai requisiti del prodotto;
- caratteristiche e andamento dei processi e prodotti, incluse le opportunità per Azioni Preventive;
- il Comportamento dei Fornitori.

I risultati di tali analisi sono valutati nel corso del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, per la redazione del Piano di Miglioramento.

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
ProGeS_8.4	Analisi Dati	Prima emissione	Principale	ProGeS_8.4-AnalisiDati.doc

5.4. MIGLIORAMENTO

Il concetto di Miglioramento Continuo è parte integrante della Politica della Qualità della Azienda ed è applicato a tutto il Sistema di Gestione della Qualità,

Nell'ottica del Miglioramento continuo sono tenuti sotto osservazione, ad esempio:

- tempi di esecuzione delle varie fasi del processo;
- ritardi di consegna e tempi morti;
- non conformità;
- elaborazione ed applicazione di cicli di lavorazione adeguati;
- riduzione di scarti e riparazioni;
- reclami del cliente.

L'organizzazione adotta Azioni Correttive per eliminare le cause delle Non Conformità, al fine di prevenire il loro ripetersi. Le Azioni Correttive sono adeguate agli effetti delle Non Conformità riscontrate.

E' stata predisposta in merito apposita procedura che precisa modalità e responsabilità per:

- il riesame delle Non Conformità, inclusi i Reclami del Cliente;
- l'individuazione delle cause delle Non Conformità;

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

- la valutazione delle esigenze di adottare azioni, per evitare il ripetersi delle Non Conformità;
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- la registrazione delle azioni attuate;
- il riesame delle Azioni Correttive attuate.

L'organizzazione individua Azioni Preventive per eliminare le cause delle Non Conformità potenziali, al fine di evitare che queste si verifichino. Le Azioni Preventive sono adeguate agli effetti dei problemi potenziali.

E' stata predisposta in merito apposita procedura che precisa modalità e responsabilità per:

- il riesame delle Non Conformità potenziali e delle loro cause;
- la valutazione delle esigenze di adottare azioni, per prevenire il verificarsi di Non Conformità;
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- la registrazione delle azioni attuate;
- il riesame delle Azioni Preventive attuate.

ELENCO PROCEDURE				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
Pro Ges_8.5.2	Azioni correttive	Prima emissione	Principale	Pro Ges_8.5.2- Azioni correttive.doc
Pro Ges_8.5.3	Azioni preventive	Prima emissione	Principale	Pro Ges_8.5.3 Azioni preventive.doc

ELENCO MODELLI COLLEGATI ALLA PROCEDURA				
Sigla	Descrizione	Edizione	Data	Nome file
Mod-Ges-8.5.2-1	Rapporto azione correttiva	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-8.5.2-1 Rapporto azione correttiva.doc
Mod-Ges-8.5.2-2	Registro azioni correttive	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-8.5.2-2 Registro Azioni correttive.doc
Mod-Ges-8.5.3-1	Rapporto azioni preventive	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-8.5.3-1 Rapporto azione preventiva.doc
Mod-Ges-8.5.3-2	Registro azioni preventive	Prima emissione	Principale	Mod-Ges-8.5.3-2 Registro Azioni Preventive.doc

Manuale ISO 9001 <Logo Società>	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data
		Edizione

SOMMARIO

1. PREMESSA	Pag.2
2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	Pag.4
3. SCOPO	Pag.5
4. RIFERIMENTI NORMATIVI	Pag.6
5. TERMINI E DEFINIZIONI	Pag.7
6. SISTEMA GESTIONE QUALITA'	Pag.9
6.1.REQUISITI GENERALI	Pag.9
6.2.REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	Pag.9
7. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	Pag.13
7.1.ORIENTAMENTO AL CLIENTE	Pag.13
7.2.POLITICA DELLA QUALITA'	Pag.14
7.3.OBIETTIVI DELLA QUALITA'	Pag.15
7.4.RESPONSABILITA'	Pag.16
7.5.RIESAME DELLA DIREZIONE	Pag.17
8. GESTIONE DELLE RISORSE	Pag.19
8.1.RISORSE UMANE	Pag.19
8.2.INFRASTRUTTURE	Pag.19
8.3.AMBIENTE DI LAVORO	Pag.19
9. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Pag.21
9.1.PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Pag.21
9.2.PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Pag.21
9.3.PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	Pag.21
9.4.PRODUZIONE O EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Pag.23
9.5.TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO	Pag.23
10. MONITORAGGIO	Pag.24
10.1.MONITORAGGI E MISURAZIONI	Pag.24
10.2.TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI	Pag.24
10.3.ANALISI DEI DATI	Pag.25
10.4.MIGLIORAMENTO	Pag.25