

MANUALE DELLA QUALITA'

secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015

STATO DELLE EDIZIONI

| Revisione | Data | Note | Emesso da | Approvato da |
|-----------|------------|----------------|-----------|--------------|
| 00 | 01.08.2021 | Prima edizione | Qualità | Direzione |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

STATO DELLA COPIA

| Copia controllata <input type="checkbox"/> | Copia non controllata <input type="checkbox"/> |
|--|--|
| Copia n°: | Copia n°: |
| Consegnata a: | Consegnata a: |
| In data: | In data: |

Questo Manuale è di proprietà esclusiva di ET SRL.

Qualunque divulgazione, riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione.

0 INTRODUZIONE**0.1 Generalità**

ET SRL ha deciso di applicare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 con l'obiettivo primario di definire, documentare e gestire i processi aziendali per migliorare ulteriormente la pianificazione interna e la soddisfazione dei propri clienti.

0.1.1 Presentazione dell'azienda

ET SRL è attiva dal 1998.

L'attività dell'azienda si concentra principalmente nella lavorazione di materiali plastici espansi (polietilene e poliuretano), i quali possono essere accoppiati con tessuti, pelli e finte pelli. Vengono poi trattati anche altri tipi di materiali plastici, in questo caso rigidi. Le lavorazioni principali comprendono la termoformatura, la tranciatura, l'assemblaggio, l'etichettatura, l'adesivizzazione, il ricamo e il confezionamento.

ET SRL è partner di numerose realtà aziendali che si affidano ad essa per la realizzazione di prodotti di altissima qualità in molteplici settori: abbigliamento, arredamento, valigeria, sport e tempo libero, calzature, imballaggio, automotive, prima infanzia, protezioni antinfortunistiche, medical & pharma, termoidraulica.

Fin dalla sua fondazione l'attività è stata orientata alla soddisfazione delle esigenze imposte dal mercato e manifestate dai clienti, in particolare si è raggiunta una notevole capacità di operare anche in tempi molto stretti rispondendo alle esigenze dei clienti mantenendo standard produttivi sempre eccellenti. L'orientamento alla soddisfazione del cliente e l'attitudine al miglioramento continuo dei prodotti e dei processi interni ha trovato infine giusta collocazione all'interno del mercato orientato alla qualità.

0.1.2 Dati di sintesi

| | |
|-------------------------------------|---|
| Ragione sociale | ET SRL |
| Sede legale ed operativa | Via Vecchia Fornace n° 9, 24050, Bariano (BG) |
| Campo di attività | Progettazione e realizzazione di articoli in materiale plastico espanso Progettazione e realizzazione di articoli in altri materiali plastici |
| Oggetto della certificazione | Progettazione e realizzazione di articoli in materiale plastico espanso Progettazione e realizzazione di articoli in altri materiali plastici |
| Mercato | Abbigliamento Arredamento Valigeria Sport Calzature Imballaggio Tempo libero Automotive Prima infanzia Protezioni antinfortunistiche Medical & pharma Termoidraulica |
| Normativa di riferimento | UNI EN ISO 9001:2015 |

0.1.3 Produzioni e servizi

ET SRL realizza articoli in materiale plastico espanso e in altri materiali plastici.

Grazie ad un ufficio tecnico specializzato, l'azienda sviluppa gli articoli partendo da un prototipo oppure da un'idea del cliente, per arrivare alla produzione di articoli top di gamma o di serie limitate.

0.1.4 Presentazione del Manuale della Qualità

Lo scopo primario del Manuale della Qualità è quello di definire il Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL. Questo documento è anche uno strumento per definire e divulgare l'approccio alla qualità, sia all'interno dell'organizzazione sia verso l'esterno. Il Manuale della Qualità è strutturato in capitoli, congruenti con quelli della normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Dalla prima pagina del presente Manuale è possibile stabilire:

- l'identificazione del documento
- la normativa di riferimento
- il codice del documento
- lo stato dell'edizione
- la data e il motivo dell'edizione
- l'evidenza dell'emissione e dell'approvazione dell'edizione
- lo stato della copia

0.1.5 Modifiche del Manuale della Qualità rispetto all'edizione precedente

Non risultano modifiche in quanto questa è la prima edizione.

0.2 Approccio per processi

Il Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL è documentato attraverso il presente Manuale della Qualità e altri documenti che descrivono le prassi operative all'interno dell'organizzazione (procedure, istruzioni, moduli, allegati, etc.). Ogni qual volta è stato possibile, le prassi operative sono state gestite tramite processi. Tali processi sono documentati attraverso modelli che riportano le attività, i mezzi ausiliari utilizzati e le responsabilità (sia in forma sintetica sia in forma descrittiva).

I processi descritti si dividono sostanzialmente in due tipologie:

- i processi relativi alle attività svolte in ET SRL, che sono collegati tra di loro prevalentemente in modo sequenziale
- i processi di supporto, che sono strutturati in modo tale da avere un loro inizio e una loro fine naturale nell'attività di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, la quale è considerata il motore del macro processo di miglioramento aziendale

I processi relativi al flusso delle attività e i processi di supporto interagiscono costantemente; gli uni non possono essere, per una visione univoca ed armonica delle attività svolte dall'organizzazione, disgiunti dagli altri. Sia i processi relativi al flusso delle attività sia i processi di supporto possono vedere, di volta in volta e secondo necessità, il coinvolgimento di figure esterne all'organizzazione, quali clienti, consulenti e fornitori.

0.3 Relazioni con la ISO 9004

Per la definizione del Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL sono state utilizzate come linee guida anche le indicazioni provenienti dalla normativa UNI EN ISO 9004:2018, secondo il grado di applicabilità e la congruenza con il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

0.4 ***Compatibilità con altri Sistemi di Gestione***

Attualmente in ET SRL non vengono applicate, oltre alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, altre normative per Sistemi di Gestione. Qualora ciò venisse implementato, eventuali elementi comuni alle normative applicabili verranno attuati e condivisi dall'organizzazione sia a livello documentale sia a livello applicativo, al fine di razionalizzare ed uniformare l'applicazione dei Sistemi di Gestione.

Elementi per la gestione ambientale, la gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori, il corretto trattamento dei dati personali sono applicati e documentati in ET SRL in piena ottemperanza alla normativa vigente. Gli aspetti della gestione contabile ed amministrativa del personale sono regolamentati dalla normativa vigente.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL è documentato nel presente Manuale della Qualità e nella documentazione associata. Esso fa riferimento alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

1.2 Applicazione

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL è:

Progettazione e realizzazione di articoli in materiale plastico espanso
Progettazione e realizzazione di articoli in altri materiali plastici

1.2.1 Esclusioni ammesse

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL copre tutti i requisiti della normativa di riferimento. In ogni caso, in relazione alle attività svolte, alcuni requisiti della normativa di riferimento possono essere esclusi come indicato di seguito:

- 8.5.5 – Attività post consegna
Il requisito non è applicabile in quanto l'attività aziendale non prevede attività post consegna. Nuovi servizi sono svolti a seguito di nuove offerte. Il seguente requisito è stato introdotto per uniformare la numerazione del documento a quella della normativa UNI EN ISO 9001:2015.

2 RIFERIMENTI

Le seguenti normative, unitamente ai regolamenti cogenti su scala nazionale e internazionale, forniscono i riferimenti del Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL:

- UNI EN ISO 9001:2015, Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 9004:2018, Gestione per la qualità – Qualità di un'organizzazione – Linee guida per conseguire il successo durevole
- UNI EN ISO 9000:2015, Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 19011:2018, Linee guida per audit di sistemi di gestione

Le altre normative di settore che si applicano alla progettazione e alla produzione di ET SRL sono conosciute, archiviate e gestite in modo controllato.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente Manuale della Qualità si applicano i termini e le definizioni forniti dalla normativa UNI EN ISO 9000:2015.

3.1 Acronimi

Internamente vengono utilizzati degli acronimi, di cui di seguito viene riportato il significato.

Funzioni

| | | | |
|-----------|--------------------|-----------|--------------------|
| DG | Direzione Generale | QU | Qualità |
| AM | Amministrazione | GR | Gestione Risorse |
| PR | Produzione | MG | Magazzino |
| OF | Officina | AQ | Acquisti |
| CO | Commerciale | LG | Logistica |
| UT | Ufficio Tecnico | OP | Operatore macchina |

Documenti

| | | | |
|-----------|--------------------------|-----------|-------------------------|
| MQ | Manuale della Qualità | P | Procedura della Qualità |
| I | Istruzione della Qualità | M | Modulo della Qualità |
| NC | Non conformità | AC | Azione correttiva |
| AP | Azione preventiva | | |

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 *Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto*

Gli elementi di contesto interno ed esterno che caratterizzano il settore in cui opera l'organizzazione sono riportati nel riesame della direzione.

4.2 *Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate*

Gli aspetti relativi alle esigenze ed aspettative delle parti interessate sono riportati nel riesame della direzione.

4.3 *Stabilire il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità*

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL è:

Progettazione e realizzazione di articoli in materiale plastico espanso

Progettazione e realizzazione di articoli in altri materiali plastici

4.3.1 *Esclusioni ammesse*

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL copre tutti i requisiti della normativa di riferimento. In ogni caso, in relazione alle attività svolte, alcuni requisiti della normativa di riferimento possono essere esclusi come indicato di seguito:

➤ 8.5.5 – Attività post consegna

Il requisito non è applicabile in quanto l'attività aziendale non prevede attività post consegna. Nuovi servizi sono svolti a seguito di nuove offerte. Il seguente requisito è stato introdotto per uniformare la numerazione del documento a quella della normativa UNI EN ISO 9001:2015.

4.4 *Il Sistema di Gestione per la Qualità e i suoi processi*

Il Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL è definito e descritto, a livello documentale, tramite il Manuale della Qualità e le Procedure.

A tal fine sono stati/e:

- identificati i processi che caratterizzano le attività di ET SRL
- definite le interazioni tra tali processi e i risultati dei processi
- stabiliti modalità e criteri per il presidio dei processi e delle attività critiche che impattano sul cliente
- predisposte risorse ed informazioni adeguate all'ottenimento dei risultati stabiliti
- definiti modalità e criteri per il monitoraggio dei processi
- definite le azioni da attuare per ottenere i risultati stabiliti

L'identificazione dei processi di ET SRL costituenti il Sistema di Gestione per la Qualità è stata effettuata secondo i seguenti criteri:

- il Sistema di Gestione per la Qualità deve essere progettato principalmente per soddisfare le esigenze interne all'organizzazione
- il Sistema di Gestione per la Qualità deve tenere in considerazione ogni requisito, a prescindere dal cliente e dal settore di riferimento
- il Sistema di Gestione per la Qualità può essere verificato in qualsiasi momento, a scopo di valutazione della qualità contrattuale ed obbligatoria

Nella normale attività produttiva, possono essere necessarie alcune lavorazioni esterne, in particolare:

- confezionamento
- ricamo
- adesivizzazione
- serigrafia
- taglio
- accoppiatura a colla
- altre lavorazioni particolari

Queste lavorazioni vengono svolte da aziende specializzate su commissione di ET SRL. Esse possono essere necessarie in qualsiasi fase del processo produttivo e vanno sempre intese come lavorazioni parziali a supporto della realizzazione del prodotto, il cui controllo in itinere e finale è sempre svolto all'interno di ET SRL prima dell'invio al cliente.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL prende in considerazione l'insieme delle attività e delle risorse necessarie per soddisfare i requisiti stabiliti per i processi e per i prodotti. In considerazione della tipologia del settore in cui opera ET SRL, il Sistema di Gestione per la Qualità prevede l'attivazione di una serie progressiva di azioni, controlli ed autocontrolli che riducano la possibilità che avvengano delle non corrispondenze tra le richieste o aspettative del cliente e le forniture effettive.

Le attività svolte in ET SRL, le risorse necessarie per le varie attività e le responsabilità sono documentate all'interno del Manuale della Qualità. La descrizione di dettaglio delle attività e delle responsabilità si trova sia nel Manuale della Qualità sia nelle Procedure.

Ogni variazione organizzativa all'interno dell'azienda deve essere eseguita sotto la responsabilità della Direzione Generale, in modo tale da garantire la sistematica adeguatezza dei processi aziendali e degli output prodotti dal Sistema di Gestione per la Qualità. Ciò potrà avvenire tramite il presidio dei processi definiti e dei risultati di tali processi per un periodo sufficiente affinché sia assicurata la stabilità, sistematicità ed affidabilità di tali processi. Variazioni organizzative potranno avvenire a causa di innovazioni di servizio, di processo, di risorse impegnate in ruoli di responsabilità, di mercato ovvero della normativa di riferimento. Tali variazioni potrebbero implicare una parziale o completa revisione dell'organizzazione interna aziendale.

In ET SRL si possono distinguere le seguenti tipologie di processi:

- i processi gestionali
 - ❖ i processi di responsabilità della Direzione
 - ❖ i processi di gestione delle risorse
 - ❖ i processi di gestione della documentazione
 - ❖ i processi di analisi e miglioramento
 - ❖ i processi amministrativi

- i processi che assicurano il flusso produttivo e quelli di supporto a tali attività
 - ❖ i processi di progettazione
 - ❖ i processi di pianificazione della realizzazione del prodotto
 - ❖ i processi relativi al cliente
 - ❖ i processi di realizzazione e controllo del prodotto
 - ❖ i processi di gestione del magazzino
 - ❖ i processi di imballaggio e di spedizione
 - ❖ i processi di approvvigionamento
 - ❖ i processi di valutazione dei fornitori

Nella tabella seguente sono riportati i paragrafi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 cui i processi aziendali fanno riferimento, con le procedure e le istruzioni operative laddove previste.

| Capitolo | Titolo del capitolo Normativa | Titolo del capitolo MQ | Documenti di riferimento |
|----------|--|--|--|
| 4 | Contesto dell'organizzazione | | |
| 4.1 | Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto | Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto | Non sono previste procedure in quanto il capitolo è trattato in un documento specifico oggetto di Riesame della Direzione, che prende in esame l'analisi specifica richiesta dalla normativa ISO 9001:2015 (vedi analisi contesto e parti interessate) |
| 4.2 | Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate | Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate | Non sono previste procedure in quanto il capitolo è trattato in un documento specifico oggetto di Riesame della Direzione, che prende in esame l'analisi specifica richiesta dalla normativa ISO 9001:2015 (vedi analisi contesto e parti interessate) |
| 4.3 | Determinare il campo di applicazione del sistema qualità | Determinare il campo di applicazione del sistema qualità | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 4.4 | Sistema di gestione per la qualità e relativi processi | Sistema di gestione per la qualità e relativi processi | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |

5 Leadership

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 5.1 | Leadership ed impegno | Leadership ed impegno | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 5.1.1 | Generalità | Generalità | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 5.1.2 | Focalizzazione sul cliente | Focalizzazione sul cliente | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 5.2 | Politica | Politica | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 5.2.1 | Stabilire la politica per la qualità | Stabilire la politica per la qualità | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 5.2.2 | Comunicare la politica per la qualità | Comunicare la politica per la qualità | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 5.3 | Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione | Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |

6 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

| | | | |
|-----|--|--|---|
| 6.1 | Azioni per affrontare rischi e opportunità | Azioni per affrontare rischi e opportunità | Non sono previste procedure in quanto il requisito è trattato a livello di Manuale della Qualità e attraverso un documento oggetto di Riesame della Direzione (vedi Analisi di mitigazione del rischio) |
| 6.2 | Obiettivi per la qualità | Obiettivi per la qualità | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 6.3 | Pianificazione delle modifiche | Pianificazione delle modifiche | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |

7 Supporto

| | | | |
|-------|------------|------------|--|
| 7.1 | Risorse | Risorse | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 7.1.1 | Generalità | Generalità | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 7.1.2 | Persone | Persone | P.GR.01 – Gestione del personale P.GR.03 – Formazione del personale |

| | | | |
|-------|--|--|---|
| 7.1.3 | Infrastrutture | Infrastrutture | P.GR.02 – Manutenzione degli impianti |
| 7.1.4 | Ambiente per il funzionamento dei processi | Ambiente per il funzionamento dei processi | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 7.1.5 | Risorse per il monitoraggio e la misurazione | Risorse per il monitoraggio e la misurazione | P.GR.02 – Manutenzione degli impianti P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione |
| 7.1.6 | Conoscenza organizzativa | Conoscenza organizzativa | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 7.2 | Competenza | Competenza | P.GR.01 – Gestione del personale P.GR.03 – Formazione del personale |
| 7.3 | Consapevolezza | Consapevolezza | P.GR.03 – Formazione del personale |
| 7.4 | Comunicazione | Comunicazione | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 7.5 | Informazioni documentate | Informazioni documentate | P.QU.03 – Gestione della documentazione |
| 7.5.1 | Generalità | Generalità | |
| 7.5.2 | Creazione e aggiornamento | Creazione e aggiornamento | |
| 7.5.3 | Controllo delle informazioni documentate | Controllo delle informazioni documentate | |

| | |
|----------|---------------------------|
| 8 | Attività operative |
|----------|---------------------------|

| | | | |
|-------|---|---|---|
| 8.1 | Pianificazione e controlli operativi | Pianificazione e controlli operativi | P.CO.01 – Gestione commerciale P.PR.01 – Gestione della produzione I.PR.01 – Modalità di controllo (accoppiatura) I.PR.02 – Modalità di controllo (squadrottatura) I.PR.03 – Modalità di controllo (stampaggio) I.PR.04 – Modalità di controllo (tranciatura) I.PR.05 – Modalità di controllo (etichettatura) I.PR.06 – Modalità di controllo (assemblaggio) |
| 8.2 | Requisiti per i prodotti e servizi | Requisiti per i prodotti e servizi | P.CO.01 – Gestione commerciale P.PR.01 – Gestione della produzione P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione P.GR.02 – Manutenzione degli impianti P.MG.01 – Gestione del magazzino |
| 8.2.1 | Comunicazione con il cliente | Comunicazione con il cliente | |
| 8.2.2 | Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi | Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi | |
| 8.2.3 | Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi | Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi | |
| 8.2.4 | Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi | Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi | |

| | | | |
|-------|---|---|---|
| 8.3 | Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi | Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi | P.UT.01 – Progettazione |
| 8.3.1 | Generalità | Generalità | |
| 8.3.2 | Pianificazione della progettazione e sviluppo | Pianificazione della progettazione e sviluppo | |
| 8.3.3 | Input alla progettazione e sviluppo | Input alla progettazione e sviluppo | |
| 8.3.4 | Controlli della progettazione e sviluppo | Controlli della progettazione e sviluppo | |
| 8.3.5 | Output della progettazione e sviluppo | Output della progettazione e sviluppo | |
| 8.3.6 | Modifiche alla progettazione e sviluppo | Modifiche alla progettazione e sviluppo | |
| 8.4 | Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno | Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno | P.AQ.01 – Gestione degli acquisti e valutazione dei fornitori P.MG.01 – Gestione del magazzino |
| 8.4.1 | Generalità | Generalità | |
| 8.4.2 | Tipo ed estensione del controllo | Tipo ed estensione del controllo | |
| 8.4.3 | Informazioni ai fornitori esterni | Informazioni ai fornitori esterni | |
| 8.5 | Produzione ed erogazione di servizi | Produzione ed erogazione di servizi | P.CO.01 – Gestione commerciale P.PR.01 – Gestione della produzione P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione P.GR.02 – Manutenzione degli impianti P.MG.01 – Gestione del magazzino P.QU.02 – Gestione delle non conformità |
| 8.5.1 | Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi | Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi | |
| 8.5.2 | Identificazione e rintracciabilità | Identificazione e rintracciabilità | |
| 8.5.3 | Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori | Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori | |
| 8.5.4 | Preservazione | Preservazione | |
| 8.5.5 | Attività post-consegna | Attività post-consegna | |
| 8.5.6 | Controllo delle modifiche | Controllo delle modifiche | |
| 8.6 | Rilascio di prodotti e servizi | Rilascio di prodotti e servizi | P.AQ.01 – Gestione degli acquisti e valutazione dei fornitori P.MG.01 – Gestione del magazzino P.CO.01 – Gestione commerciale P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 8.7 | Controllo degli output non conformi | Controllo degli output non conformi | P.QU.02 – Gestione delle non conformità |
|-----|-------------------------------------|-------------------------------------|--|

| | | | |
|----------|--------------------------------------|--|--|
| 9 | Valutazione delle prestazioni | | |
|----------|--------------------------------------|--|--|

| | | | |
|-------|--|--|---|
| 9.1 | Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione | Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione | P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione P.QU.01 – Verifiche ispettive interne P.QU.02 – Gestione delle non conformità |
| 9.1.1 | Generalità | Generalità | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 9.1.2 | Soddisfazione cliente | Soddisfazione cliente | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 9.1.3 | Analisi e valutazione | Analisi e valutazione | P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione P.QU.01 – Verifiche ispettive interne |
| 9.2 | Audit interno | Audit interno | P.QU.01 – Verifiche ispettive interne |
| 9.3 | Riesame della direzione | Riesame della direzione | Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della Qualità |
| 9.3.1 | Generalità | Generalità | |
| 9.3.2 | Input al riesame della direzione | Input al riesame della direzione | |
| 9.3.3 | Output del riesame della direzione | Output del riesame della direzione | |

| | | | |
|-----------|----------------------|--|--|
| 10 | Miglioramento | | |
|-----------|----------------------|--|--|

| | | | |
|------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 10.1 | Generalità | Generalità | P.QU.02 – Gestione delle non conformità P.QU.01 – Verifiche ispettive interne |
| 10.2 | Non conformità ed azioni correttive | Non conformità ed azioni correttive | |
| 10.3 | Miglioramento continuo | Miglioramento continuo | |

Le azioni preventive sono finalizzate a prevenire l'insorgere di potenziali non conformità. In seguito all'analisi delle potenziali non conformità e alla verifica dei costi/benefici connessi vengono avviate le opportune azioni preventive. Tali azioni preventive sono documentate, monitorate e gestite secondo quanto definito dalla specifica procedura. L'efficacia delle azioni preventive è verificata direttamente dalla Direzione Generale in occasione della scadenza della risoluzione e nell'ambito del Riesame della Direzione. Ogni attività relativa alle azioni preventive è registrata dalla funzione aziendale incaricata.

5 LEADERSHIP

5.1 Leadership ed impegno

La Direzione di ET SRL, attraverso la verifica costante che quanto riportato nel presente Manuale della Qualità e nelle procedure ivi referenziate sia sistematicamente eseguito, vuole dimostrare il proprio impegno nell'applicare efficacemente un Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, per l'effettuazione della verifica dell'adeguatezza del Sistema, ha predisposto i seguenti strumenti:

- definizione della struttura organizzativa tramite un funzionigramma condiviso
- diffusione a tutte le risorse aziendali della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- contatto continuo con tutte le risorse aziendali per la rilevazione delle loro esigenze e necessità
- definizione della Politica per la Qualità e monitoraggio della sua adeguatezza
- definizione degli obiettivi ed impegni conseguenti alla Politica per la Qualità e monitoraggio del loro raggiungimento
- esecuzione dei Riesami della Direzione
- definizione delle azioni di miglioramento e monitoraggio della loro implementazione
- pianificazione, esecuzione e sorveglianza dei piani di formazione per il personale aziendale
- pianificazione, esecuzione e sorveglianza dei piani di formazione per il personale individuato per l'attività di verifica ispettiva interna
- gestione sistematica delle non conformità e dei reclami
- valutazione, con modalità e strumenti diversi a seconda della specifica situazione, della soddisfazione dei clienti
- selezione e valutazione dinamica dei fornitori
- sistematica raccolta, elaborazione ed analisi dei dati aziendali disponibili per definire e monitorare le azioni di miglioramento continuo

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La Direzione di ET SRL si assicura scrupolosamente che le esigenze ed aspettative dei clienti siano definite e convertite in requisiti tramite:

- un sistematico contatto con i clienti
- la consultazione sistematica di siti internet di settore
- la consultazione sistematica di riviste di settore

La Direzione di ET SRL verifica che i requisiti dei clienti siano compresi attraverso la messa a disposizione di risorse adeguatamente selezionate e formate. La stessa Direzione si assicura che tali requisiti vengano soddisfatti attraverso l'applicazione delle prescrizioni contenute nel presente Manuale della Qualità, nelle procedure e nella documentazione referenziata.

5.2 *Politica*

Obiettivo principale di ET SRL è di soddisfare in modo continuo le esigenze espresse ed implicite dei propri clienti. Tale obiettivo strategico è declinato, annualmente, in una serie di obiettivi misurabili (anche in termini di costo e di tempo), che la Direzione Generale, con il supporto delle risorse aziendali, si impegna a raggiungere.

Gli obiettivi succitati devono essere perseguiti mediante l'applicazione delle seguenti strategie:

- mantenimento costante del livello qualitativo del prodotto/servizio
- mantenimento delle tempistiche di consegna di quanto fornito al cliente
- avvio di politiche di miglioramento del prodotto/servizio, con particolare attenzione all'uso di materiali sempre meno inquinanti per garantire la sicurezza dei lavoratori e il rispetto dell'ambiente
- monitoraggio costante dei parametri normativi sull'emissione di sostanze dovute ai processi lavorativi e al microclima interno all'azienda
- valutazione periodica dei processi produttivi e delle attività di controllo, nell'ottica di un loro costante affinamento e nella ricerca di un sempre più mirato sviluppo documentale
- esame del mercato di riferimento per mantenere un numero di clienti adeguato alla tipologia del prodotto/servizio fornito
- esame sistematico degli insuccessi interni ed esterni, individuandone le cause e provvedendo alla loro rapida eliminazione, equipaggiando il proprio parco macchine con attrezzature e tecnologie sempre più aggiornate, atte ad ottenere l'ottimizzazione del binomio qualità/costo
- ricerca continua per l'innovazione del prodotto

Dichiarazione di autorità della Direzione

La Direzione di ET SRL riconosce quale obiettivo strategico la necessità predominante di predisporre un Sistema di Gestione per la Qualità che assicuri nel tempo un servizio globalmente sempre più efficiente, il quale fornisca ai clienti prodotti di qualità, puntualità nelle consegne e affidabilità, così come da loro atteso. La Direzione dichiara che la propria missione viene esemplificata dal motto: "Diamo forma alle vostre idee".

Il Responsabile Qualità risponde alla Direzione Generale, la quale gli dà mandato, con piena delega ed autonomia, di disporre dei necessari provvedimenti per la messa in atto e il mantenimento nel tempo del Sistema di Gestione per la Qualità definito. Il Responsabile Qualità deve provvedere a verificare la corretta applicazione del Sistema stesso da parte di ogni funzione aziendale interessata. Il Responsabile Qualità deve provvedere inoltre a tenere sistematicamente informata la Direzione Generale circa l'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità adottato, la sua applicazione e le migliorie proponibili sullo standard di prodotto, di processo e di sistema. È pertanto in tale ottica che la Direzione Generale ha definito e sviluppato il Sistema di Gestione per la Qualità, in accordo alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

A cura della Direzione Generale sono definiti annualmente obiettivi aziendali che si basano sui seguenti argomenti:

- *soddisfazione del cliente*
- *miglioramento continuo dell'efficienza aziendale*
- *riduzione dei costi della non qualità*

Inoltre, per ogni obiettivo, sono delineate le relative strategie da perseguire. È quindi necessario l'impegno di tutti i livelli aziendali di far propria questa Politica, così da raggiungere obiettivi sempre più ambiziosi mediante un Sistema di Gestione per la Qualità in costante miglioramento.

La Politica per la Qualità di ET SRL è stata definita dalla Direzione Generale in modo tale:

- da risultare appropriata alle esigenze dei clienti, dell'organizzazione e della normativa cogente
- da risultare volontaria di carattere nazionale e comunitario
- che sia mantenuto l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo
- da fornire un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità
- da utilizzare un linguaggio che contenga dei concetti che siano facilmente comunicabili, comprensibili ed attuabili in tutta l'organizzazione

La comunicazione della Politica per la Qualità all'interno dell'organizzazione avviene attraverso incontri formalizzati della Direzione Generale con il personale e tramite la diffusione di documentazione che illustra tale Politica.

La Politica per la Qualità di ET SRL viene riesaminata sistematicamente dalla Direzione Generale in occasione del Riesame della Direzione, per verificarne l'adeguatezza alle esigenze:

- dei clienti
- dell'organizzazione
- della normativa cogente e volontaria di carattere nazionale ed internazionale

In occasione del Riesame della Direzione viene verificato inoltre che:

- siano definiti gli obiettivi per la qualità
- sia esaminato lo stato di raggiungimento degli obiettivi per la qualità definiti precedentemente
- sia stata comunicata, compresa e attuata da tutta l'organizzazione la Politica per la Qualità, con particolare riguardo dai nuovi assunti
- sia mantenuto l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo

La Direzione di ET SRL è cosciente della necessità di assumersi impegni formali che implicano:

- il coinvolgimento sistematico di tutto il personale nelle varie fasi dei processi aziendali
- un'adeguata selezione, formazione professionale e gestionale del personale
- il miglioramento continuo dei processi aziendali

Infatti, la qualità del prodotto e del servizio che ET SRL offre ai suoi clienti non è altro che la risultante della qualità del lavoro di ciascuna risorsa aziendale. Tale qualità può essere affinata sistematicamente tramite il monitoraggio dei risultati dell'azienda, la valutazione della soddisfazione dei clienti e una ricerca costante nel miglioramento dei processi. Ciò avviene operativamente in ET SRL tramite l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità, il quale monitora, guida e verifica tutti i processi aziendali connessi alla realizzazione della Politica per la Qualità. La Politica per la Qualità, gli obiettivi e i conseguenti impegni dell'azienda, suddivisi per funzione aziendale, sono definiti e formalizzati dalla Direzione Generale con frequenza annuale.

5.3 *Ruoli, responsabilità e autorità dell'organizzazione*

L'organizzazione illustrata nel funzionigramma definisce attività, autorità e responsabilità delle diverse funzioni e la loro dipendenza dalla Direzione Generale.

Le funzioni di base sono:

- | | |
|----------------------|----|
| ➤ Direzione Generale | DG |
| ➤ Qualità | QU |
| ➤ Acquisti | AQ |
| ➤ Amministrazione | AM |
| ➤ Gestione Risorse | GR |
| ➤ Produzione | PR |
| ➤ Operatori macchina | OP |
| ➤ Magazzino | MG |
| ➤ Ufficio Tecnico | UT |
| ➤ Officina | OF |
| ➤ Commerciale | CO |
| ➤ Logistica | LG |

Le attività, autorità e responsabilità delle varie Funzioni sono descritte all'interno delle singole procedure.

L'originale dell'organigramma, approvato dalla Direzione Generale, è archiviato presso l'ufficio della Qualità. Il Responsabile della Qualità è tenuto a distribuire le copie dell'organigramma nei luoghi di lavoro affinché la struttura organizzativa aziendale sia nota a tutti i dipendenti. Le procedure descrivono le specifiche responsabilità di ogni funzione aziendale in relazione alle attività svolte. La Direzione Generale di ET SRL si avvale di risorse professionali a cui affidare responsabilità di rilievo. Con frequenza periodica, la Direzione Generale richiede a tutti i responsabili in organigramma la segnalazione di eventuali fabbisogni formativi, così da poter elaborare il piano della formazione.

6 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

La matrice dei rischi e delle opportunità è aggiornata annualmente dalla Direzione Generale, la quale ha identificato i rischi aziendali, le misure di mitigazione in essere e quelle eventualmente da porre in atto. Tale matrice è definita sulla base dell'analisi del contesto, dell'analisi delle esigenze ed aspettative delle parti interessate e dell'individuazione dei processi aziendali. I rischi di carattere operativo sono già coperti dall'applicazione dei requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2015. La matrice dei rischi e delle opportunità è un documento con accesso riservato alla Direzione Generale. La matrice è riportata in allegato al Riesame della Direzione.

6.2 Obiettivi per la qualità

La Direzione Generale stabilisce annualmente gli obiettivi della qualità e li formalizza nel Riesame della Direzione, dove sono documentati sviluppando i seguenti punti:

- enunciato
- piano di svolgimento
- impegno della Direzione Generale
- funzione responsabile del raggiungimento dell'obiettivo
- tempistica
- modalità di verifica

A tal fine la Direzione Generale è responsabile di definire obiettivi

- congruenti con la Politica per la Qualità
- orientati al miglioramento continuo
- che coprano l'insieme delle attività svolte dall'organizzazione aziendale

Per quanto riguarda i livelli di accettabilità dei controlli eseguiti sui servizi erogati si rimanda alle singole procedure dove tali livelli sono stati definiti dalla Direzione Generale e documentati. Per quei controlli per i quali non è possibile stabilire dei parametri oggettivi si rimanda alla preparazione e competenza del personale, che viene assicurata tramite procedure di selezione e formazione delle risorse volte ad assicurare la conoscenza dei parametri di valutazione del prodotto/servizio necessari a garantire la soddisfazione del cliente.

6.3 Pianificazione delle modifiche

Ogni modifica ai processi, alle procedure e ai sistemi informatici e ogni variazione organizzativa significativa all'interno di ET SRL deve essere pianificata ed eseguita sotto la responsabilità della Direzione Generale, in modo tale da garantire la sistematica adeguatezza dei processi aziendali e degli output prodotti dal Sistema di Gestione per la Qualità.

7 **SUPPORTO**

7.1 **Risorse**

Nell'ambito del Riesame della Direzione viene valutata sistematicamente la qualifica delle risorse umane, tecnologiche e strutturali dell'azienda affinché sia garantita la loro adeguatezza nel mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità secondo quanto definito nel presente Manuale della Qualità.

Sulla base delle indicazioni che emergono in sede di Riesame della Direzione vengono definiti piani che, per quanto riguarda le risorse umane, possono implicare:

- l'introduzione di nuove risorse per far fronte a necessità di produzione o di adeguamento delle conoscenze e delle competenze presenti in azienda
- la formazione delle risorse esistenti affinché sia garantita l'adeguatezza del patrimonio di competenze aziendali
- una serie di provvedimenti nei confronti delle risorse che non dimostrano di essere in grado di far fronte alle responsabilità che il ruolo che ricoprono implica

Mentre, circa le risorse tecnologiche e strutturali, i piani possono riguardare un adeguamento per far fronte a:

- obsolescenza
- inefficienza
- inadeguatezza in termini di capacità produttiva
- rispetto delle normative relative alla sicurezza dei luoghi di lavoro
- rispetto delle normative relative all'ambiente

7.1.1 **Generalità**

Nell'ambito del Riesame della Direzione viene valutata sistematicamente la qualifica delle risorse umane, tecnologiche e strutturali dell'azienda affinché sia garantita la loro adeguatezza nel mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità secondo quanto definito nel presente Manuale della Qualità.

7.1.2 **Persone**

Nel processo di selezione delle risorse umane sono stabilite le regole per garantire che tutti i collaboratori aziendali corrispondano alle esigenze di qualifica interna e sia pianificata ed eseguita la formazione necessaria sulla base delle richieste formulate dai vari responsabili aziendali.

7.1.3 **Infrastrutture**

L'area produttiva viene costantemente monitorata e l'attività di manutenzione è pianificata, eseguita e registrata come illustrato nelle relative procedure. Sono inoltre costantemente monitorate e tarate tutte le apparecchiature per prove, misurazioni e campionature utilizzate.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

In ET SRL sono regolarmente svolte, sotto la diretta responsabilità della Direzione Generale, le attività volte ad assicurare un ambiente di lavoro adeguato al mantenimento di quanto definito nella Politica per la Qualità. In particolare, la Direzione Generale garantisce che:

- siano applicate e rispettate le normative vigenti relative:
 - ❖ alla gestione amministrativa delle risorse umane
 - ❖ alla gestione contabile
 - ❖ alla salute e sicurezza dei lavoratori e della collettività
 - ❖ ai comportamenti antifumo
 - ❖ alla privacy
- siano definiti metodi di lavoro che permettano ad ogni risorsa di contribuire, per la parte di cui è incaricata, al raggiungimento degli obiettivi aziendali
- siano applicate condizioni nell'ambiente di lavoro che siano rispettose delle esigenze dei singoli ma al contempo dell'insieme delle risorse aziendali

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

ET SRL ha predisposto e mantiene attive delle procedure documentate per tenere sotto controllo e tarare gli strumenti di misurazione usati per verificare le caratteristiche tecniche dei campioni e del prodotto finito, al fine di dimostrarne la conformità ai requisiti specificati. Tale strumentazione deve garantire che i risultati delle operazioni di misurazione siano corrispondenti al vero, o, qualora vi sia un margine di errore, che questo sia conosciuto, documentato e compatibile con le esigenze di misurazione richieste.

La tecnica di controllo della strumentazione è quella del controllo incrociato tra strumenti:

- la strumentazione mobile viene confrontata tra strumenti dello stesso tipo e, ove possibile, anche con quella dei macchinari o con i blocchetti di riscontro in dotazione
- la strumentazione dei macchinari viene verificata tramite i controlli operativi sul prodotto effettuati con gli strumenti mobili ed è inoltre verificata durante gli interventi di manutenzione

In ogni caso il Sistema di Gestione per la Qualità assicura che la manipolazione, la custodia e la conservazione delle apparecchiature di misurazione siano adatte a mantenere l'accuratezza e l'idoneità richiesta e ad evitare che le stesse subiscano interventi che possano pregiudicarne la messa a punto e il corretto funzionamento.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

La conoscenza dell'organizzazione è garantita tramite:

- il sistema informatico gestionale
- modalità condivise di accesso alla documentazione informatica per la gestione delle commesse
- un sistema di denominazione dei documenti
- l'impianto di procedure ed istruzioni operative

7.2 Competenze

L'attività di formazione è condotta sistematicamente in modo tale che ogni collaboratore di ET SRL sia:

- motivato, mediante informazione
- sensibilizzato ai problemi aziendali
- formato a cura dei responsabili di funzione o da esterni (consulenti), mediante documentazione, riunioni interne, corsi, approfondimenti, etc.

Per i nuovi collaboratori la Direzione Generale pianifica una specifica azione formativa di affiancamento, volta ad assicurare che il collaboratore posseda tutte le informazioni necessarie ad operare al meglio all'interno dell'organizzazione sin dal momento dell'avvio del rapporto di lavoro.

La Direzione Generale, con il supporto del Responsabile della Qualità, definisce annualmente il piano di formazione che coinvolge i responsabili delle varie funzioni. Ciò avviene sulla base delle esigenze rilevate dai colloqui che la Direzione Generale stessa intrattiene con le risorse interne. Il piano si rende operativo mediante attività formative intrattenute direttamente dalla Direzione Generale stessa e/o dai referenti aziendali oppure organizzate con l'ausilio di risorse esterne a seconda di specifiche necessità.

La Direzione Generale svolge una valutazione del servizio prestato per garantirne l'efficacia. Tale attività è documentata nell'ambito del Riesame della Direzione. I responsabili di funzione, qualora lo ritenessero necessario, segnalano la necessità di interventi formativi (in aggiunta a quelli pianificati) alla Direzione Generale.

7.3 Consapevolezza

La Politica aziendale di coinvolgimento dei collaboratori e il piano di affiancamento previsto per i nuovi collaboratori garantiscono un personale aziendale consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità, specialmente per quanto riguarda le problematiche che potrebbero emergere qualora non si eseguisse la propria mansione nella maniera idonea. Annualmente la Direzione Generale valuta, in modo oggettivo, la consapevolezza dei collaboratori in termini qualitativi e documenta tale analisi nel Riesame della Direzione.

7.4 Comunicazione

Le informazioni sono considerate risorse importanti all'interno di ET SRL.

Date le dimensioni dell'organizzazione, le comunicazioni interne tra le varie funzioni sono tenute attraverso:

- riunioni periodiche organizzate dalla Direzione Generale, che coinvolgono tutte le funzioni aziendali interessate all'ordine del giorno
- procedure documentate che stabiliscono il flusso delle attività (in occasione di aggiornamento delle procedure medesime la Direzione Generale organizza momenti di formazione estesi a tutte le funzioni aziendali coinvolte, in modo da illustrare le modifiche intervenute)
- documenti che registrano lo svolgimento delle attività e assicurano la sistematica e completa trasmissione di dati e informazioni che riguardano lo svolgimento e i risultati dei processi aziendali
- e-mail
- sistema gestionale interno
- sistema informativo interno

7.5 **Informazioni documentate**

7.5.1 **Generalità**

Il Sistema di Gestione per la Qualità di ET SRL è definito e descritto, a livello documentale, tramite il Manuale della Qualità, le procedure, le istruzioni e i moduli.

Il Manuale della Qualità è redatto in modo congruente ai requisiti della normativa di riferimento. Esso descrive i principi generali e l'approccio strutturale che ET SRL ha scelto nei riguardi del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché l'organizzazione aziendale.

Le procedure e le istruzioni sono predisposte in relazione ai processi aziendali. Esse hanno lo scopo di descrivere le modalità tecniche e gestionali di realizzazione e di erogazione del servizio, il funzionamento dell'organizzazione, le responsabilità e le modalità di gestione e di archiviazione della documentazione, per tutte le attività non descritte a livello di Manuale della Qualità.

ET SRL prevede una modalità di gestione del certificato e del marchio coerente con quanto previsto dalla normativa vigente e si attiene a quanto stabilito dall'Ente di Certificazione.

7.5.2 **Creazione ed aggiornamento**

ET SRL ha descritto gli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità e la loro interazione nella documentazione del Sistema stesso. La documentazione prevista nel Sistema di Gestione per la Qualità è la seguente:

- Manuale della Qualità
- Procedure
- istruzioni Operative
- moduli
- registrazioni
- documentazione di origine esterna
- normative di riferimento

Il Manuale della Qualità è un documento che fornisce una descrizione completa del Sistema di Gestione per la Qualità. Il grado di dettaglio del documento è stato definito dalla Direzione Generale affinché sia sufficiente a permettere una completa visione di tutti i processi aziendali e della loro interazione, ma al contempo non riporti informazioni sulle modalità operative con le quali vengono svolti i processi aziendali, ritenute riservate dalla Direzione Generale medesima. Esso è organizzato in capitoli e paragrafi che sono allineati a quelli della normativa di riferimento, al fine di agevolare la lettura del documento medesimo. Il Manuale della Qualità è distribuito all'interno di ET SRL in forma controllata ai responsabili aziendali e all'esterno in forma controllata o non controllata a seconda delle richieste e delle valutazioni della Direzione Generale.

Le procedure hanno un grado di dettaglio tale da permettere di comprendere tutti gli aspetti delle attività aziendali svolte all'interno dell'organizzazione.

Le istruzioni operative vanno intese come supporto tecnico ai processi descritti dalle procedure.

I moduli sono quei documenti aziendali, sia in formato cartaceo sia in formato elettronico, in cui vengono registrate le attività svolte all'interno di ET SRL. Le responsabilità in merito alla compilazione dei moduli, alla loro verifica e alla loro approvazione sono riportate a livello di ogni singolo processo.

Le registrazioni sono documenti che riportano i dati relativi ai processi aziendali e permettono di valutare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità. Esse possono avere origine interna o esterna ed essere su supporto cartaceo o informatico.

La documentazione di origine esterna è composta da certificati, procedure di controllo, schede tecniche, schede di sicurezza, normative, regolamenti, disegni, specifiche tecniche, offerte, schemi, attestati e quant'altro provenga da fornitori, clienti o altri interlocutori aziendali. Essa riporta delle informazioni che sono di supporto a ET SRL per lo svolgimento della sua attività.

Nella tabella seguente vengono riportati, per ogni processo del Sistema di Gestione per la Qualità, i paragrafi della normativa a cui i processi fanno riferimento.

| Capitolo | Titolo del capitolo Normativa | Titolo del capitolo MQ | Documenti di riferimento |
|----------|--|--|--|
| 0.1 | Generalità | Generalità | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 0.2 | Approccio per processi | Approccio per processi | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 0.3 | Relazioni con la ISO 9004 | Relazioni con la ISO 9004 | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 0.4 | Compatibilità con altri sistemi di gestione | Compatibilità con altri sistemi di gestione | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 1 | Scopo e campo di applicazione | Scopo e campo di applicazione | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 2 | Riferimenti normativi | Riferimenti normativi | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 3 | Termini e definizioni | Termini e definizioni | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 4 | Contesto dell'Organizzazione | Contesto dell'Organizzazione | P.QU.03 – Gestione della documentazione |
| 4.1 | Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto | Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto | Analisi contesto e parti interessate |
| 4.2 | Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate | Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate | Analisi contesto e parti interessate |
| 4.3 | Determinare il campo di applicazione del sistema qualità | Determinare il campo di applicazione del sistema qualità | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| 4.4 | Sistema di gestione per la qualità e relativi processi | Sistema di gestione per la qualità e relativi processi | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 5 | Leadership | Leadership | - |
| 5.1 | Leadership ed impegno | Leadership ed impegno | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 5.2 | Politica | Politica | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 5.3 | Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione | Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 6 | Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità | Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità | - |
| 6.1 | Azioni per affrontare rischi ed opportunità | Azioni per affrontare rischi ed opportunità | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 6.2 | Obiettivi per la Qualità | Obiettivi per la Qualità | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 6.3 | Pianificazione delle modifiche | Pianificazione delle modifiche | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 7 | Supporto | Supporto | - |
| 7.1 | Risorse | Risorse | P.GR.01 – Gestione del personale P.GR.02 – Manutenzione degli impianti P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione |
| 7.2 | Competenze | Competenze | P.GR.03 – Formazione del personale |
| 7.3 | Consapevolezza | Consapevolezza | P.GR.01 – Gestione del personale P.GR.03 – Formazione del personale |
| 7.4 | Comunicazione | Comunicazione | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 7.5 | Informazioni documentate | Informazioni documentate | P.QU.03 – Gestione della documentazione P.AQ.01 – Gestione degli acquisti e valutazione dei fornitori P.CO.01 – Gestione commerciale P.MG.01 – Gestione del magazzino P.PR.01 – Gestione della produzione P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| 8 | Attività operative | Attività operative | - |
| 8.1 | Pianificazione e controlli operativi | Pianificazione e controlli operativi | Requisito per il quale non sono previste procedure, in quanto completamente trattato a livello di MQ |
| 8.2 | Requisiti per prodotti e servizi | Requisiti per prodotti e servizi | P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione P.QU.01 – Verifiche ispettive interne P.AQ.01 – Gestione degli acquisti e valutazione dei fornitori P.CO.01 – Gestione commerciale |
| 8.3 | Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi | Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi | P.UT.01 – Progettazione |
| 8.4 | Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti all'esterno | Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti all'esterno | P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione P.MG.01 – Gestione del magazzino P.PR.01 – Gestione della produzione P.QU.01 – Verifiche ispettive interne P.AQ.01 – Gestione degli acquisti e valutazione dei fornitori P.CO.01 – Gestione commerciale P.QU.02 – Gestione delle non conformità |
| 8.5 | Produzione ed erogazione dei servizi | Produzione ed erogazione dei servizi | P.PR.01 – Gestione della produzione P.GR.04 – Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione P.MG.01 – Gestione del magazzino P.QU.01 – Verifiche ispettive interne P.AQ.01 – Gestione degli acquisti e valutazione dei fornitori P.CO.01 – Gestione commerciale P.QU.02 – Gestione delle non conformità |
| 8.6 | Rilascio di prodotti e servizi | Rilascio di prodotti e servizi | P.MG.01 – Gestione del magazzino P.QU.01 – Verifiche ispettive interne P.CO.01 – Gestione commerciale P.QU.02 – Gestione delle non conformità |
| 8.7 | Controllo degli output non conformi | Controllo degli output non conformi | P.QU.01 – Verifiche ispettive interne P.QU.02 – Gestione delle non conformità |
| 9 | Valutazione delle prestazioni | Valutazione delle prestazioni | - |
| 9.1 | Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione | Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione | P.QU.01 – Verifiche ispettive interne |
| 9.2 | Audit interno | Audit interno | |
| 9.3 | Riesame della Direzione | Riesame della Direzione | |

| | | | |
|------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 10 | Miglioramento | Miglioramento | - |
| 10.1 | Generalità | Generalità | P.QU.02 – Gestione delle non conformità |
| 10.2 | Non conformità ed azioni correttive | Non conformità ed azioni correttive | |
| 10.3 | Miglioramento continuo | Miglioramento continuo | |

La documentazione descrittiva del Sistema di Gestione per la Qualità (Manuale, procedure, istruzioni, moduli) viene redatta e verificata dal Responsabile della Qualità, mentre viene approvata dalla Direzione Generale.

7.5.3 *Controllo delle informazioni documentate*

L’aggiornamento del Manuale della Qualità, delle procedure, delle istruzioni e della modulistica viene effettuato sistematicamente in base alle variazioni della struttura organizzativa e su indicazione della Direzione Generale. La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità viene distribuita, in forma controllata, alla Direzione e a tutte le risorse interne mediante il sistema informatico di condivisione aziendale. Tutti i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono gestiti, distribuiti e resi disponibili sotto la responsabilità del Responsabile della Qualità.

Tutta la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità è resa disponibile in formato elettronico per la consultazione e la stampa da parte di uffici e reparti. Solo la Direzione Generale e il Responsabile della Qualità possono modificarne forma e contenuti. La documentazione superata, ovvero non più valida perché sostituita o da documenti con revisioni aggiornate o da altri documenti emessi ex novo, deve essere segregata e opportunamente identificata.

La procedura “**P.QU.03** – Gestione della documentazione” riporta le modalità di gestione della documentazione e delle registrazioni. Tale procedura assicura, tramite un sistema di gestione della documentazione su supporto cartaceo e/o informatico, che siano definite le responsabilità e le attività volte a garantire la continua adeguatezza del sistema documentale alle attività aziendali, alle esigenze dei clienti e alla normativa cogente di riferimento. Tali attività comprendono:

- redazione, verifica ed approvazione della documentazione sia nuova sia aggiornata
- riesame della documentazione
- distribuzione in forma controllata e non controllata della documentazione
- rimozione e conservazione della documentazione superata o non più valida

Il modulo “**M.QU.05** – Elenco dei documenti del SGQ” riporta lo stato di revisione corrente dei documenti aziendali di origine interna attualmente in uso.

La gestione della documentazione di origine esterna è assicurata tramite forme diverse in base alla tipologia di documentazione. I documenti di origine esterna possono essere forniti da:

- clienti (ordini, forecast, procedure di controllo, istruzioni, disegni, specifiche tecniche, listini, etc.)
- fornitori (cataloghi, offerte, schede tecniche, schede di sicurezza, certificati, etc.)
- enti e altri organi (normative, regolamenti, leggi, disposizioni, etc.)

Essi sono gestiti sotto la responsabilità delle varie funzioni aziendali interessate, secondo le modalità definite nell’apposita procedura.

La leggibilità, l'identificabilità e la rintracciabilità dei documenti sono garantite dalle varie procedure che descrivono i processi aziendali, dalle procedure relative alla gestione della documentazione e dalla formazione del personale interno all'azienda.

Le attività specifiche di gestione delle registrazioni informatiche avvengono in conformità al D. Lgs 196/08 nella versione aggiornata e al nuovo codice Europeo GDPR in materia di protezione dei dati personali UE/2016/679. Viene assicurato, sulla base del livello di confidenza dei dati riportati, che siano definite, per tutte le registrazioni, le responsabilità e le attività per:

- l'identificazione
- la conservazione
- l'archiviazione
- l'accesso
- la protezione
- l'eliminazione

8 ATTIVITA' OPERATIVE

ET SRL realizza i prodotti/servizi descritti nel punto 0.1.3 del presente Manuale della Qualità e il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità è definito al punto 1.2 del presente Manuale della Qualità. Attraverso un numero limitato di procedure e di istruzioni, è possibile documentare l'intera attività svolta e vengono soddisfatte le esigenze di documentazione che ET SRL si pone in ottemperanza ai requisiti della normativa. A livello di processo, le diverse tipologie di articolo finito e di materia prima utilizzata si possono considerare simili.

8.1 Pianificazione e controlli operativi

Per i processi che sono oggetto del campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, sono state definite delle procedure che coprono l'insieme delle attività dal momento della progettazione fino alla realizzazione del prodotto e alla gestione contabile del servizio. Tali procedure possono essere integrate da ulteriori procedure imposte direttamente dal cliente e dalla documentazione tecnica di prodotto.

Tali procedure identificano la sequenza delle attività da svolgere, le responsabilità e i documenti di supporto necessari per effettuare e documentare le attività.

8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

La funzione Commerciale riceve le richieste da parte dei potenziali clienti e, in base alla tipologia di lavorazione prevista, stabilisce se esistono o meno i presupposti per la soddisfazione della richiesta.

8.2.1 Comunicazione con il cliente

La comunicazione con il cliente avviene in tutte le fasi che precedono e seguono il rapporto commerciale sotto la responsabilità della Direzione Generale e della funzione Commerciale. Il cliente si può rivolgere a ET SRL tramite richiesta telefonica, fax, e-mail, presentandosi direttamente in azienda o tramite contatto con i venditori esterni.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

La richiesta del cliente viene raccolta dalla Direzione Generale, che provvede ad una prevalutazione di fattibilità e rende il cliente edotto delle "condizioni generali di vendita". In questa fase vengono richieste al cliente tutte le informazioni necessarie alla progettazione e realizzazione del prodotto. Se la prevalutazione è positiva, si procede alla stesura e all'invio dell'offerta al cliente, altrimenti si avvisa il cliente che la richiesta non può essere accolta.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

La Direzione Generale elabora l'offerta da sottoporre al cliente. Un nuovo prodotto viene messo in produzione solo dopo la realizzazione di una campionatura, da sottoporre al cliente per accettazione. Questa fase risulta molto importante per capire e definire il ciclo produttivo, i materiali, le attrezzature da utilizzare, eventuali criticità e il grado di finitura accettabile. Nel caso in cui l'offerta o la campionatura non venga accettata, si procede all'archiviazione della documentazione prodotta, in vista di possibili sviluppi futuri.

8.2.4 Modifiche ai requisiti relativi ai prodotti e servizi

Il riesame della modifica avviene con le stesse modalità del riesame di fattibilità iniziale.

8.3 Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi

A seconda del cliente e del prodotto da realizzare, ET SRL può progettare l'articolo direttamente (grazie al proprio Ufficio Tecnico) oppure può lavorare sulla base dei disegni forniti dal committente. Gli articoli realizzati sono in materiale plastico espanso o in altri materiali plastici. I settori interessati sono molteplici: abbigliamento, arredamento, valigeria, sport e tempo libero, calzature, imballaggi, automotive, prima infanzia, *medical & pharma*, protezioni antinfortunistiche, termoidraulica.

Il ciclo produttivo consiste nelle seguenti fasi:

- ricezione della commessa con la descrizione di tutte le caratteristiche tecniche
- preparazione dei materiali da utilizzare
- predisposizione della macchina
- lavorazione del materiale (accoppiatura, termoformatura, fustellatura, etichettatura e/o assemblaggio)
- controllo qualità a bordo macchina
- eventuali lavorazioni esterne (confezionamento, ricamo, serigrafia, etc.)
- imballaggio
- spedizione

8.4 Controlli dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

8.4.1 Generalità

Gli ordini ai fornitori sono gestiti dalla Direzione Generale e dalla Funzione Acquisti. Nel sistema informatico aziendale è disponibile la lista di tutti i fornitori. Per i fornitori ritenuti critici per l'attività produttiva e per la qualità di prodotto/servizio viene aggiornato, con cadenza almeno annuale, un albo dei fornitori qualificati.

I prodotti/servizi acquistati dall'azienda in linea di massima si possono così distinguere:

- materie prime (polietilene e poliuretano espanso, tessuti, pelli e finte pelli, altre materie plastiche, etc.)
- lavorazioni esterne non eseguibili internamente (confezionamento, serigrafia, ricamo, adesivizzazione, incollaggio, foratura, taglio, etc.)
- accessori (bottoni, passanti, nastri, etichette, cerniere, rivetti, adesivi, velcri, etc.)
- materiale per imballaggio
- attrezzature (stampi e fustelle)
- materiale di ricambio per impianti e macchinari
- materiale di consumo per la produzione e per gli uffici
- materiale hardware e software
- materiale antinfortunistico
- altri servizi inerenti alla gestione aziendale

Gli ordini possono essere distinti in due macro tipologie: ordini di materiale e ordini di lavorazione.

I principali ordini di materiale riguardano:

- materie prime
- articoli per l'imballaggio
- impianti e macchinari
- materiale di ricambio per impianti e macchinari
- attrezzature
- utensileria
- altro materiale di consumo per i reparti e gli uffici
- materiale hardware e software
- materiale antinfortunistico

I principali ordini di lavorazione riguardano:

- lavorazioni da eseguire esternamente
- manutenzione degli impianti e dei macchinari
- taratura degli strumenti
- servizi di trasporto
- servizi di pulizia e igienizzazione
- servizi di assistenza informatica
- consulenze
- servizi di assistenza amministrativa, contabile e legale

La valutazione dei fornitori è effettuata sui seguenti parametri:

- la qualità del materiale
- la puntualità delle consegne
- il rapporto qualità/prezzo
- la flessibilità
- il livello dell'assistenza tecnica

Inoltre, vanno tenuti in considerazione:

- il possesso della certificazione ISO 9001
- il rispetto del regolamento REACH
- il rispetto della direttiva ROHS
- il rispetto di ogni altra direttiva/normativa applicabile al settore di riferimento

La valutazione dinamica dei fornitori è effettuata su base annuale dalla Direzione Generale, dal Responsabile della Qualità e dalla funzione Acquisti e ha lo scopo di assegnare ad ogni fornitore una classe di merito con cui identificare il suo livello di qualità e di servizio. Specifiche procedure assicurano che i prodotti e i servizi acquistati soddisfino le esigenze e i fabbisogni di ET SRL. Inoltre, le procedure definiscono puntualmente i criteri e le modalità per la valutazione dei fornitori.

8.4.2 *Tipo ed estensione del controllo*

Per ogni fornitura, indipendentemente dalla tipologia, viene predisposto un ordine che riporta tutti i dati relativi alla specifica fornitura come dettagliato in procedura. Per i fornitori di servizi di lavorazione sono attivi contratti che regolamentano, oltre agli aspetti contrattuali, anche le modalità di erogazione del servizio. Tutti i documenti di acquisto vengono verificati e approvati dalla Direzione Generale prima di essere emessi, al fine di valutare la loro adeguatezza ai requisiti specifici.

8.4.3 *Informazione a fornitori esterni*

Il controllo degli approvvigionamenti è condotto secondo le seguenti modalità:

- verifica dell'ordine a fornitore: questa verifica ha lo scopo di controllare che il documento di trasporto del materiale in ingresso coincida con il relativo ordine al fornitore
- verifica dell'identità: questa verifica ha lo scopo di controllare che la descrizione tecnica del materiale riportata sul cartellino identificativo sia conforme al materiale in ingresso
- verifica della quantità: con questa verifica si vuole controllare che la quantità del materiale ricevuto coincida con quanto ordinato e dichiarato sul documento di trasporto
- verifica dell'aspetto: questa verifica serve a controllare che il materiale in ingresso non abbia evidenti anomalie, difetti superficiali, strappi, crepe, tagli, macchie e altri danni simili
- altre verifiche specifiche in caso di necessità

Se tutte queste condizioni sono soddisfatte il materiale è accettato.

A seconda della tipologia di prodotto acquistato e dell'importanza strategica che il prodotto stesso ricopre, ET SRL si riserva la facoltà di effettuare verifiche presso i propri fornitori. Tale richiesta viene espressa da parte di ET SRL nei documenti di acquisto o tramite comunicazione scritta al fornitore.

8.5 *Produzione ed erogazione dei servizi*

8.5.1 *Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi*

Il ciclo produttivo consiste generalmente nelle seguenti fasi, che, ove richiesto dal cliente, vengono supportate da specifiche istruzioni operative:

- accoppiatura
- squadrottatura
- termoformatura
- tranciatura
- etichettatura
- assemblaggio
- lavorazioni esterne (confezione, ricamo, adesivizzazione, taglio, serigrafia, etc.)

Un ciclo produttivo non è necessariamente composto da tutte le fasi sopra descritte. L'intero ciclo produttivo è trattato nella procedura "**P.PR.01** – Gestione della produzione".

8.5.2 ***Identificazione e rintracciabilità***

Durante tutte le fasi di produzione, le materie prime e gli articoli sono identificati in maniera inequivocabile tramite etichetta riportante codice e informazioni salienti. Il prodotto finito viene identificato anche dal relativo ordine interno di produzione sul quale sono riportati:

- gli estremi dell'ordine
- il codice dell'articolo
- la descrizione del prodotto
- la sua composizione
- il numero di pezzi
- eventuali riferimenti del cliente

8.5.3 ***Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori***

La proprietà del cliente, utilizzata per lo svolgimento delle attività, può essere rappresentata da:

- materiale in conto lavoro
- campioni di riferimento
- strumentazione
- attrezzature
- dati personali

La Direzione Generale ha in carico questi componenti ed è responsabile della loro corretta identificazione e conservazione e della segnalazione in caso di anomalie e non conformità. Non si prevede il caso di prodotti che appartengano a fornitori.

8.5.4 ***Preservazione***

ET SRL ha predisposto delle procedure documentate per gestire le operazioni di movimentazione, immagazzinamento, imballaggio e consegna dei prodotti, affinché siano rispettati i requisiti del contratto e il prodotto fornito al cliente sia conforme ai requisiti specificati.

L'attività di movimentazione dei materiali depositati presso il magazzino viene eseguita dal Responsabile di Magazzino o dagli operatori abilitati, con mezzi idonei atti a garantire l'integrità dei prodotti durante tale fase e la sicurezza dei lavoratori coinvolti. Il Responsabile di Magazzino utilizza apposite aree per l'immagazzinamento e il deposito di tutti i materiali in modo tale da mantenere inalterate le loro caratteristiche.

La verifica della lavorazione per chiusura contabile del magazzino e l'archiviazione dell'ordine di produzione vengono svolte dal Responsabile di Produzione. Il materiale è quindi pronto in magazzino per la spedizione. Lo stoccaggio delle merci in attesa di spedizione deve avvenire nelle aree destinate a tale uso in maniera razionale onde evitare danneggiamenti e facilitare il riconoscimento del prodotto.

8.5.5 ***Attività post consegna***

Il requisito non è applicabile in quanto l'attività aziendale non prevede attività post consegna. Nuovi servizi sono svolti a seguito di nuove offerte o nuovi ordini.

8.5.6 Gestione della configurazione

Ogni variazione alla produzione è svolta sotto la supervisione del Responsabile della Produzione, con l'eventuale ausilio del Responsabile della Qualità. Essa viene regolarmente documentata nella documentazione di commessa.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Controlli in ingresso

La verifica del materiale in ingresso destinato alla produzione (materia prima) viene eseguita dal Responsabile di Magazzino in coordinamento con il Responsabile di Produzione. Se durante il controllo del materiale è identificata una non conformità bisogna seguire la procedura "**P.QU.02** – Gestione delle non conformità". Ulteriori segnalazioni di non conformità, secondo la procedura definita, possono verificarsi qualora il materiale approvvigionato si rilevasse non conforme in fase di utilizzo.

Controlli in produzione

Tutti i controlli in produzione vengono effettuati dagli operatori di macchina sotto la responsabilità del Responsabile di Produzione, a fronte delle specifiche definite nella documentazione tecnica di prodotto.

Controllo finale

Solo in caso di esito positivo dei controlli in itinere, la lavorazione si può considerare validata dal Responsabile di Produzione e si può procedere all'imballo del prodotto finale e alla sua collocazione nel magazzino, in attesa di chiusura contabile e successiva consegna.

Registrazioni delle prove, controlli e campionamenti

I risultati positivi dei controlli in produzione vengono registrati su apposita modulistica allegata all'ordine di produzione. In caso di rilevazioni sotto i parametri standard di qualità si blocca la produzione dei pezzi successivi e si cercano le soluzioni al problema. Nel caso in cui si rilevasse un problema imputabile ai processi interni di ET SRL, si evidenzia una non conformità e vengono aperte delle opportune azioni correttive, finalizzate al superamento delle problematiche emerse. Nel caso in cui si riscontrino dei problemi la cui origine non sia imputabile ai processi interni di ET SRL, viene aperta una non conformità nei confronti del fornitore e il materiale viene respinto.

8.7 Controllo degli output non conformi

Le non conformità, intese come mancati soddisfacimenti di requisiti specificati, sono documentate, esaminate, valutate e monitorate per decidere quali tipologie di azioni occorra intraprendere a fronte della loro rilevazione. Le azioni correttive sono particolarmente importanti per evitare la reiterazione di problematiche già riscontrate. Le non conformità possono essere originate da:

- prodotti e servizi inferiori agli standard qualitativi richiesti ai fornitori
- prodotti risultati non conformi durante le attività di produzione interna

Le non conformità devono essere registrate su apposito modulo, nel quale vengono riportati il contenuto della non conformità, i dati salienti, la causa, le azioni conseguenti, la risoluzione, le relative firme e le date. Il prodotto non conforme deve essere opportunamente identificato e segregato, in attesa di future azioni (accettazione in deroga, rifiuto, riparazione, sostituzione, eliminazione, etc.).

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misura, analisi e valutazione

I processi aziendali sono misurati costantemente attraverso il loro presidio diretto, la sorveglianza delle attività a carico delle risorse indicate nelle procedure e l'analisi delle non conformità e dei reclami ricevuti. I risultati di tale valutazione sono analizzati all'interno del Riesame della Direzione. Qualora tali processi non risultassero idonei, la Direzione Generale, con il supporto dei vari responsabili, provvede ad identificare le opportunità di miglioramento di tali processi. Ciò può comportare:

- adeguamento delle procedure
- adeguamento della documentazione di supporto
- adeguamento della struttura aziendale
- adeguamento delle risorse tecnologiche
- adeguamento della formazione delle risorse umane
- adeguamento dell'organico

9.1.1 Generalità

In ET SRL sono attive procedure volte a definire e a regolamentare i processi relativi alla misurazione, all'analisi e al miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità. Tali processi devono monitorare l'adeguatezza del Sistema di gestione per la Qualità:

- alla capacità di venire incontro alle esigenze del personale aziendale, ovvero la capacità di soddisfare le esigenze di formazione, informazione, infrastrutture ed ambiente di lavoro
- alle esigenze dei clienti, definite attraverso i documenti contrattuali
- all'implementazione di processi che risultino efficienti
- alla normativa di riferimento, dal punto di vista sia documentale sia applicativo

Le attività definite a tale scopo riguardano:

- la valutazione della soddisfazione del cliente
- la gestione delle verifiche ispettive interne
- il monitoraggio dei processi
- la gestione delle non conformità
- la raccolta, l'analisi e l'elaborazione dei dati per il miglioramento
- la gestione delle azioni correttive e preventive

Tutti i risultati delle azioni descritte sono un dato di ingresso per l'attività del Riesame della Direzione.

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità viene sistematicamente rivista e, quando necessario, vengono modificati o introdotti nuovi moduli, istruzioni e procedure, al fine di aumentare l'efficacia del Sistema.

9.1.2 **Soddisfazione del cliente**

In ET SRL la misura della soddisfazione del cliente viene effettuata tramite:

- il contatto diretto con i clienti (colloqui pressoché continui con la Direzione Generale)
- la sistematica analisi dei reclami pervenuti
- le analisi statistiche sui tempi di consegna pervenute dai clienti
- indagini sporadiche di *customer satisfaction*

I risultati della valutazione della soddisfazione del cliente vengono monitorati e registrati dalla Direzione Generale nell'ambito del Riesame della Direzione.

9.1.3 **Analisi e valutazione**

Il Responsabile della Qualità stabilisce appropriate tecniche statistiche per l'analisi dei dati che vengono utilizzati come strumento per facilitare la misurazione della Qualità aziendale. Tra questi si annoverano:

- il livello di qualità dei fornitori
- il numero di reclami dei clienti
- il numero di non conformità

Le tecniche statistiche sono lo strumento di lavoro che permette di confrontare dati ed informazioni in modo da adottare decisioni conseguenti. Data la tipologia dei dati monitorati, le tecniche statistiche utilizzate sono molto semplici (grafici, calcoli, percentuali, etc.), quindi non viene ritenuto necessario l'utilizzo di procedure. La Direzione Generale, sulla base delle esigenze aziendali, può decidere in merito all'introduzione di una nuova tecnica statistica. Le modalità di utilizzo delle tecniche statistiche vengono scelte dalla Direzione Generale, di volta in volta, secondo le diverse esigenze. I risultati delle elaborazioni statistiche vengono presentati periodicamente alla Direzione Generale, che, sulla base di tali risultati, decide le azioni da intraprendere.

9.2 **Audit interno**

Le verifiche ispettive interne sono condotte dal Responsabile della Qualità e da risorse esterne qualificate, che garantiscono l'adeguata formazione, esperienza e imparzialità per lo svolgimento delle attività. Le verifiche ispettive interne sono eseguite da auditori indipendenti rispetto all'area oggetto della verifica. Le aree di competenza del Responsabile della Qualità vengono valutate dalla Direzione Generale o da personale esterno qualificato identificato dalla Direzione Generale.

I risultati delle verifiche ispettive interne sono documentati dagli auditori medesimi e sono resi noti a quanti possiedono responsabilità diretta nelle attività sottoposte a verifica. La Direzione Generale decide quale tipo di azione correttiva intraprendere qualora l'esito di una verifica interna risultasse carente. I risultati delle verifiche ispettive interne della Qualità sono analizzati infine all'interno del Riesame della Direzione.

9.3 *Riesame della Direzione*

9.3.1 *Generalità*

Il Riesame della Direzione viene eseguito almeno una volta all'anno dalla Direzione Generale.

I criteri di valutazione utilizzati per il Riesame della Direzione, esposti di seguito, vengono costantemente misurati tramite indicatori definiti dalla Direzione Generale. I momenti di Riesame sono definiti annualmente sulla base della pianificazione delle attività strategiche. Ulteriori Riesami, oltre a quelli programmati, possono essere effettuati su indicazione della Direzione Generale sulla base di esigenze specifiche.

I criteri di valutazione utilizzati per il Riesame della Direzione sono:

- adeguatezza della Politica per la Qualità
- efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità
- soddisfazione dei clienti
- qualità dei processi aziendali
- qualità dei fornitori
- grado di qualifica delle risorse umane
- grado di qualifica delle risorse tecnologiche
- grado di qualifica delle infrastrutture
- ambiente di lavoro

Nell'ambito del Riesame della Direzione viene anche valutata l'adeguatezza delle risorse aziendali ai ruoli e alle responsabilità assegnate. Gli obiettivi per la Qualità esistenti vengono verificati nella loro attuazione. Nuovi obiettivi per la Qualità vengono definiti ed emessi. Nel corso del Riesame della Direzione viene valutata la necessità di cambiamenti del Sistema di Gestione per la Qualità, vengono individuate le azioni preventive necessarie e le priorità al fine del miglioramento continuo.

9.3.2 *Elementi in ingresso per il Riesame*

Al fine di valutare in modo oggettivo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, i criteri di valutazione definiti sono analizzati tramite indicatori. L'elaborazione di tali misure, con il supporto di tecniche statistiche ove applicabile, permette di conoscere l'andamento reale dell'organizzazione e di individuare azioni strategiche intese a garantire un miglioramento continuo.

Gli indicatori di valutazione utilizzati sono:

- stato di raggiungimento degli obiettivi per la Qualità
- risultati delle prestazioni dei processi
- andamento del fatturato
- andamento degli ordini dei clienti
- reclami dei clienti
- altre informazioni di ritorno da parte dei clienti
- rapporti di verifica ispettiva interna
- rapporti di verifica ispettiva esterna
- rapporti di non conformità
- azioni correttive e preventive
- risultati del piano di formazione

- valutazione dei fornitori
- analisi del contesto
- analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate
- analisi dei rischi e delle opportunità

La seguente matrice illustra, a titolo esemplificativo, i legami esistenti tra i criteri di valutazione e gli indicatori presi in considerazione.

| | Raggiungimento obiettivi per la Qualità | Risultati delle prestazioni dei processi | Rapporti di verifica ispettiva | Rapporti di non conformità | Azioni correttive e preventive | Risultati delle azioni formative | Reclami dei clienti ed altre informazioni di ritorno | Valutazione dei fornitori |
|--------------------------------------|---|--|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--|---------------------------|
| Efficienza del SGQ | | | | | | | | |
| Soddisfazione dei clienti | | | | | | | | |
| Qualità dei processi aziendali | | | | | | | | |
| Qualità dei fornitori | | | | | | | | |
| Qualifica delle risorse umane | | | | | | | | |
| Qualifica delle risorse tecnologiche | | | | | | | | |
| Qualifica delle infrastrutture | | | | | | | | |

I criteri di valutazione sono raccolti attraverso l'elaborazione statistica dei dati aziendali. Quando necessario, al fine di valutare l'andamento nel tempo del Sistema di Gestione per la Qualità, vengono confrontati i risultati ottenuti in periodi diversi.

9.3.3 Elementi in uscita dal Riesame

La valutazione del Sistema di Gestione per la Qualità è formalizzata all'interno del Riesame della Direzione, il quale contiene:

- l'adeguatezza della Politica per la Qualità
- la verifica dello stato degli obiettivi pianificati
- la definizione di nuovi obiettivi ed impegni per il periodo successivo
- la verifica dello stato delle caratteristiche monitorate e l'eventuale introduzione di nuove caratteristiche da monitorare
- l'adeguatezza delle risorse aziendali in termini di organico, conoscenze e competenze

- l'adeguatezza delle risorse tecnologiche in termini di capacità produttiva ed efficienza
- l'adeguatezza delle procedure e della documentazione
- l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità nel suo complesso, alla luce di modifiche che possono riguardare l'ambiente di lavoro, la normativa cogente di riferimento, le tecnologie, i processi produttivi, l'organizzazione aziendale, etc.
- l'analisi del contesto
- l'analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate
- l'analisi dei rischi e delle opportunità

Nel corso del Riesame della Direzione viene anche definito:

- il piano di verifica ispettiva per il periodo seguente
- il piano di miglioramento per il periodo seguente e i relativi obiettivi
- il piano di gestione e di formazione delle risorse umane per il periodo seguente

Tutti i piani potranno subire successive modifiche, secondo le necessità aziendali, ma comunque sempre con l'avvallo della Direzione Generale.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

In ET SRL sono attive procedure per avviare azioni di miglioramento sotto forma di azioni correttive e preventive. Esse sono svolte sotto il diretto controllo della Direzione Generale. Le azioni di miglioramento vere e proprie, cioè quelle volte a migliorare le performance di processi che risultano già applicati in modo soddisfacente, vengono trattate come obiettivi della Qualità.

Data la tipologia di fornitori, di materiali e di dispositivi necessari all'attività produttiva, le non conformità occasionali e gli errori casuali sono rari e le cause sono quasi sempre imputabili a situazioni accidentali per le quali non è ritenuto opportuno definire azioni correttive. In ogni caso, dato che le non conformità di prodotto e di servizio vengono regolarmente registrate da ET SRL, esse sono sistematicamente monitorate dal Responsabile della Qualità, il quale le esamina per valutare la possibilità di avviare azioni correttive volte ad eliminarne le cause.

Le azioni preventive sono finalizzate a prevenire l'insorgere di potenziali non conformità oppure ad avviare azioni di miglioramento. Esse sono avviate anche nell'ambito del Riesame della Direzione.

10.2 Non conformità ed azioni correttive

Le azioni correttive sono innescate da:

- analisi delle non conformità rilevate
- risultati non soddisfacenti di verifiche ispettive interne o esterne

Le azioni correttive possono essere dovute anche a:

- inadeguatezza delle procedure
- insufficiente livello di formazione delle risorse umane

La Direzione Generale con il supporto dei responsabili di funzione tratta le azioni correttive, le definisce e ne valuta la risoluzione e l'efficacia.

10.3 Miglioramento continuo

Le azioni di miglioramento continuo sono finalizzate a prevenire l'insorgere di potenziali non conformità al fine di evitarne il verificarsi. A seguito di un'analisi delle potenziali non conformità e dei costi/benefici correlati, vengono avviate le opportune azioni di miglioramento che in molti casi si configurano come obiettivi di miglioramento. Azioni di miglioramento sono avviate anche a valle dell'analisi del rischio sotto forma di azioni di mitigazione dei rischi. L'efficacia delle azioni di miglioramento viene verificata dalla Direzione Generale in occasione della scadenza della loro risoluzione o nell'ambito del Riesame della Direzione.