

MANUALE

QUALITA'

UNI EN ISO

9001

edizione 2015

Rev. 2

Del 09-03-18

0.1	INDICE DEL MANUALE QUALITÀ	pag. 2
0.2	GESTIONE DEL MANUALE QUALITA'	pag.3
CAP.1	SCOPO	pag.6
CAP.2	RIFERIMENTI NORMATIVI	pag.10
CAP.3	TERMINI E DEFINIZIONI	pag. 11
CAP.4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	pag.12
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	pag.12
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	pag.12
4.3	Scopo del sistema di gestione per la qualità	pag.12
4.4	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	pag.13
CAP.5	LEADERSHIP	pag.17
5.1	Focalizzazione sul cliente	pag.17
5.2	Politica della qualità	pag.17
5.3	Ruoli organizzativi, responsabilità e autorità	pag.18
CAP.6	PIANIFICAZIONE	pag.19
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	pag.19
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	pag.20
6.3	Pianificazione delle modifiche	pag.20
CAP.7	SUPPORTO	pag.21
7.1	Risorse	pag.21
7.2	Competenze	pag.23
7.3	Consapevolezza	pag.24
7.4	Comunicazione	pag.24
7.5	Informazioni documentate	pag.25
CAP.8	ATTIVITA' OPERATIVE	pag.26
8.1	Pianificazione e controllo operativi	pag.26
8.2	Requisiti per prodotti e servizi	pag.26
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	pag.27
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	pag.27
8.5	Produzione ed erogazione servizi	pag.29
8.6	Rilascio prodotti e servizi	pag.30
8.7	Controllo degli output non conformi	pag.31
CAP.9	VALUTAZIONI DELLE PRESTAZIONI	pag. 32
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	pag.32
9.2	Audit interno	pag.33
9.3	Riesame della direzione	pag.34
CAP.10	MIGLIORAMENTO	pag.35
10.1	Generalità	pag.35
10.2	Non conformità ed azioni correttive	pag.35
10.3	Miglioramento continuo	pag.36
	ELENCO PROCEDURE	pag.37

0.2 GESTIONE DEL MANUALE QUALITÀ

- 1) Il Manuale Qualità è un documento di proprietà aziendale.
Sono vietate copie e/o fotocopie anche parziali non autorizzate in modo scritto dalla Direzione Generale.
- 2) La distribuzione interna è effettuata in forma controllata, con firma di ricezione e di ritiro delle copie superate; la distribuzione esterna è in forma NON controllata, ad esclusione di accordi contrattuali specifici e nei confronti dell'Ente di Certificazione a cui è assegnata copia controllata.
- 3) Nella parte sottostante è evidenziato lo stato del Manuale Qualità ed il numero della copia
Copia controllata : RSQ mantiene aggiornata la stessa con le revisioni dei capitoli
Copia NON controllata : la copia viene aggiornata solo su richiesta del ricevente
- 4) Il Manuale Qualità rimane sempre di proprietà della **IDROSANTUS SRL**; l'uso improprio e/o non autorizzato dalla Direzione Generale sarà perseguito a termini di legge.

COPIA CONTROLLATA NON CONTROLLATA

NUMERO **01**

ASSEGNATA A : **Direzione Generale**

DITTA/ENTE: **IDROSANTUS SRL**

DATA CONSEGNA: **09-03-2018**

Preparato da RSQ :

Verificato e Approvato da DG:

Revisione Numero	Emissione Data	Motivazione della revisione
0	Marzo 2015	Emissione Manuale Qualità per presentazione esame Ente Certificatore (norma riferimento UNI EN ISO 9001 – 08)
1	Aprile 2016	Eliminazione settore EA 28
2	Marzo 2018	Revisione totale per passaggio a ISO 9001:2015

Eventuali modifiche comporteranno la variazione dell'indice di revisione di tutto il Manuale Qualità completo, che viene sempre considerato come documento unico e come tale gestito nella distribuzione.

0.2.1 Dati Societari

Denominazione:	IDROSANTUS srl
Telefono/Fax:	0346 41055 / 0346 42854
Sede legale:	Via Fratelli Crespi 9 – 24020 GROMO (BG)
Sede operativa:	Via Fratelli Crespi 9 – 24020 GROMO (BG)
E-mail:	idrosantus@tiscali.it
E-mail certificata:	idrosantus@pec.it
Sito:	www.idrosantus.com

0.2.2 Cenni Storici

La IdroSantus s.r.l. è una moderna azienda che può contare su una lunga esperienza nel settore della realizzazione di impianti idro-termo-sanitari, e nella produzione di barriere, cancelli ed elementi di arredo realizzati in fero battuto.

Consigliare il Cliente per realizzare la soluzione più adatta alle varie esigenze e la nostra specializzazione. L'alta competenza degli operatori è infatti una garanzia di sicurezza quando si deve trovare la soluzione su misura, osservando scrupolosamente la normativa vigente in materia. Un aiuto competente e gratuito e al servizio di chiunque desideri diventare nostro cliente.

La nostra attrezzata officina consente ai tecnici di assistere prontamente la clientela prima e dopo la realizzazione di ogni impianto idrico, termico o sanitario e la produzione di qualsiasi articolo di carpenteria.

Nel 2015, considerato le norme vigenti che regala le carpenterie strutturali, IDROSANTUS si certifica secondo le norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 3834-2 ed EN 1090

1 SCOPO

L'azienda **IDROSANTUS SRL** ha implementato un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001 per:

- dimostrare la sua abilità nel fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili,
- incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo e assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili.

Il presente Manuale della Qualità illustra come l'azienda si fa carico dei requisiti indicati dalla norma ISO 9001 e dei requisiti indicati dalle normative applicabili.

1.1 PRODOTTI E SERVIZI

La **IDROSANTUS SRL** produce strutture metalliche portanti e non di carpenteria medio - leggera e impianti idro-termo-sanitari.

1.2 APPROCCIO PER PROCESSI

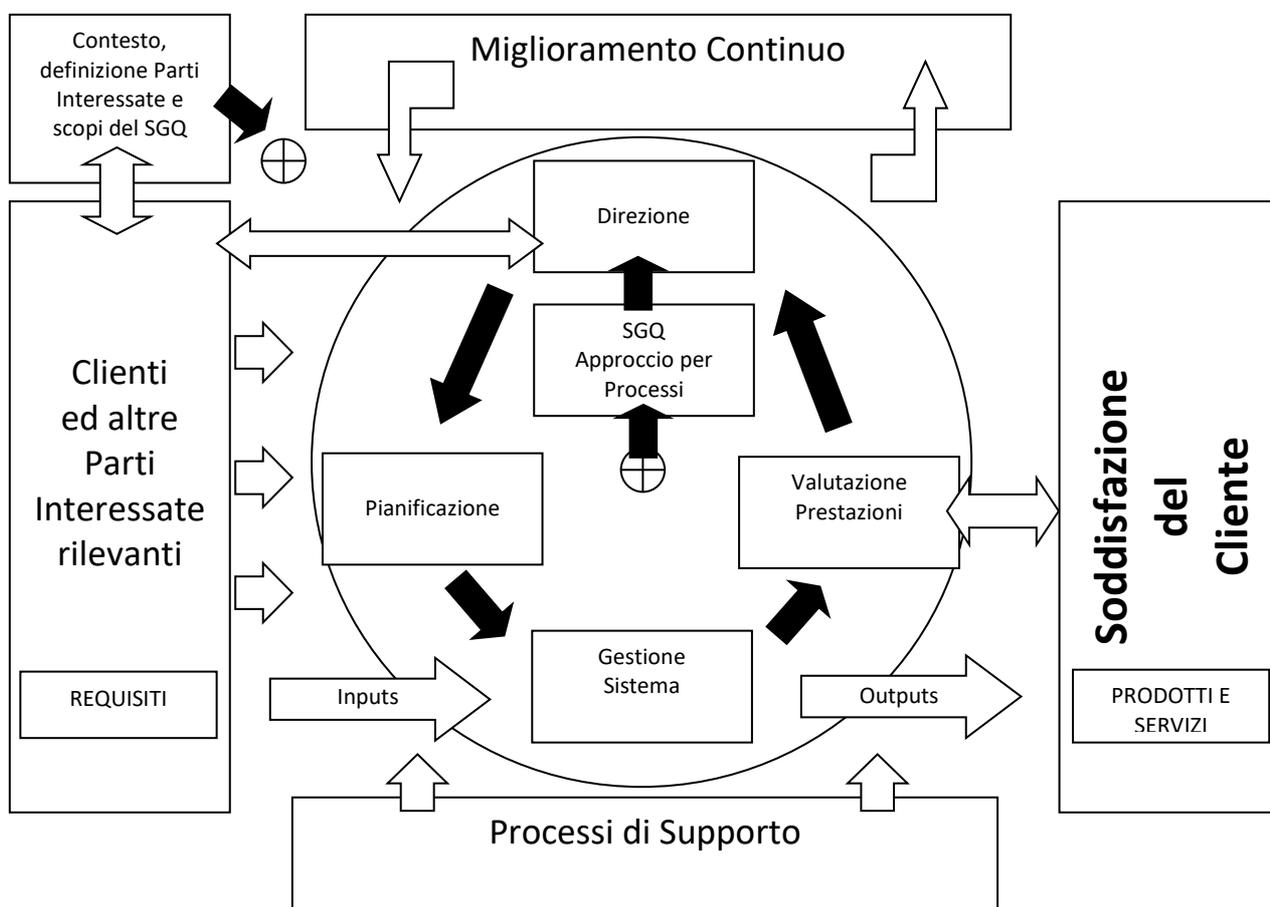
IDROSANTUS SRL ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi assicura:

- comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;
- miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

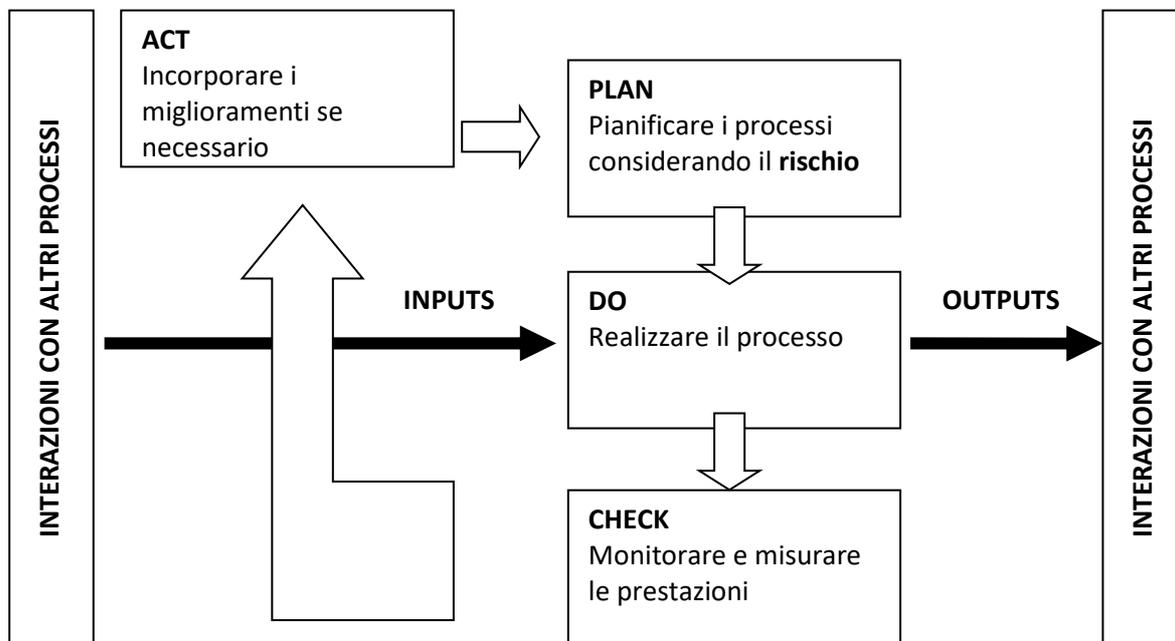
L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



1.3 RAPPRESENTAZIONE DI UN PROCESSO NEL SISTEMA

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



1.4 PENSIERO BASATO SUL RISCHIO (RISK-BASED THINKING)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità della **IDROSANTUS SRL**.

IDROSANTUS SRL considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

IDROSANTUS SRL adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per **IDROSANTUS SRL** "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità, così come i suoi processi e attività.

1.5 COMPATIBILITÀ ED INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI

IDROSANTUS SRL, oltre al sistema di gestione secondo la UNI EN ISO 9001, applica anche un sistema FPC secondo la UNI EN 1090 per la gestione di carpenterie strutturali e secondo la UNI EN ISO 3834-2 per la gestione del processo di saldatura e deve necessariamente rispettare molti requisiti previsti dalle normative in ambito di sicurezza del lavoro e prevenzione ambientale.

Per tale motivo la Direzione ha stabilito di integrare le attività cogenti relative alla sicurezza ed all'ambiente nei processi controllati dal presente Sistema di Gestione per la Qualità considerando i seguenti requisiti:

- Contesto aziendale
- Direzione, politica e responsabilità
- Processi per pianificare e considerare rischi ed opportunità
- Processi relativi a clienti, prodotti e servizi
- Processi di valutazione delle prestazioni
- Processi per il miglioramento

2.0 NORME DI RIFERIMENTO

IDROSANTUS SRL ha sviluppato il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme

- ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e Terminologia.
- ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti.
- ISO 9004:2009 Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.
- UNI EN ISO 19011:2012 Linee guida per gli audit dei Sistemi di Gestione per la Qualità e/o di Gestione Ambientale.
- UNI EN ISO 3834-1:2006 Requisiti di qualità per la saldatura - Saldatura per fusione dei materiali metallici - Guida per la scelta e l'impiego.
- UNI EN ISO 3834-2:2006 Requisiti di qualità per la saldatura - Saldatura per fusione dei materiali metallici - Requisiti di qualità estesi.
- UNI EN ISO 14731:2007 Coordinamento delle attività di saldatura - Compiti e responsabilità.
- UNI EN 1090-1:2012 Esecuzione di strutture di acciaio e di alluminio Parte 1: Requisiti per la valutazione di conformità dei componenti strutturali.
- UNI EN 1090-2:2011 Esecuzione di strutture in acciaio e di alluminio Parte 2:Requisiti tecnici per strutture in acciaio.

Sono considerate rilevanti ai fini della corretta implementazione del sistema le seguenti normative:

- REGOLAMENTO (UE) N. 305/2011 "Prodotti da costruzione" e successive modifiche e/o integrazioni REGOLAMENTO (UE) N. 305/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 9 marzo 2011 che fissa condizioni armonizzate per la commercializzazione dei prodotti da costruzione.
- D.M. 14 gennaio 2008 Norme Tecniche relative alle costruzioni.
- 193/2006 Tutela dati personali.
- DLGS 81/2008 Testo unico sulla sicurezza del lavoro.

3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni fornite dalla ISO 9000 e ISO 9001.

Ai termini che seguono, ricorrenti nel presente manuale, onde evitare ambiguità, sono associate le definizioni indicate:

MQ	Manuale Qualità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
BQ	Bacheca Qualità
PQ	Procedure Qualità
AQ	Assicurazione Qualità

3.1 ABBREVIAZIONI

I titoli delle posizioni organizzative sono abbreviati come segue:

DG	Direzione
RSQ	Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità
AM	Amministrazione
RSPP	Responsabile Sicurezza Protezione Prevenzione
MG	Magazzino
PR	Produzione
CM	Ufficio commerciale
AQ	Ufficio acquisti
UT	Ufficio Tecnico
CS	Coordinatore di saldatura
CGE/RFPC	Direzione Gestione Commesse / Resp. Factory Production Control

4.0 CONTESTO AZIENDALE

4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

IDROSANTUS SRL ha determinato, verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per la Qualità.

Per l'analisi del contesto si rimanda al Mod.058.

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

IDROSANTUS SRL ha realizzato e mantiene attiva apposita informazioni documentate per il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità e dei requisiti ad esse applicabili.

L'organizzazione ha determinato le componenti rilevanti per le attività ed in grado di influenzare la propria capacità di conseguire i risultati attesi per il Sistema di Gestione per la Qualità, per monitorarle e riesaminarle costantemente.

Per la gestione delle parti interessate e le loro aspettative si rimanda al mod.059.

4.3 SCOPO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità della **IDROSANTUS SRL** è conforme al modello ISO 9001, ISO 3834-2 ed EN 1090 con i seguenti scopi:

PROGETTAZIONE e FABBRICAZIONE DI STRUTTURE METALLICHE E IMPIANTI (ISO 9001)
CARPENTERIE METALLICHE AD USO STRUTTURALE (ISO 3834-2)
EXECUTION OF METALLIC STRUCTURES UP TO EXC2 (EN 1090-1 e EN 1090-2)

4.3.1 Esclusioni

Dalla certificazione è stato escluso l'installazione e le varie attività di post consegna di impianti in quanto non ci sono richieste cogenti ne da cliente.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E SUOI PROCESSI

Il SGQ è lo strumento con il quale la Direzione di **IDROSANTUS SRL** assicura, la qualità delle produzioni realizzate coerentemente alle richieste dei clienti, agli standard qualitativi fissati dall'azienda in relazione alle normative cogenti.

Il SGQ è relativo a tutte le attività che hanno diretta influenza sulla qualità dei prodotti realizzati da **IDROSANTUS SRL** a partire dalla acquisizione dell'ordine del cliente, dall'approvvigionamento di prodotti e servizi, dalla realizzazione del prodotto, per arrivare al completo soddisfacimento delle aspettative del cliente.

Il SGQ di **IDROSANTUS SRL** è definito e documentato mediante:

- il manuale della qualità (MSQ);
- le procedure;
- le istruzioni operative;
- i documenti di registrazione della qualità.

La suddetta documentazione, correttamente implementata nelle prassi aziendali, costituisce l'evidenza oggettiva dell'efficace e buon funzionamento del SGQ.

IDROSANTUS SRL nella persona del suo DG ha nominato un responsabile del sistema Qualità (RSQ) al quale ha delegato le responsabilità di:

1. individuare i processi aziendali (principali e di supporto) necessari per il SGQ e la loro applicazione in tutto il contesto;
2. stabilire la sequenza e le interazioni tra i processi fondamentali come definito nel presente manuale;
3. stabilire i criteri e metodi per assicurare il corretto funzionamento e l'efficace controllo dei suddetti processi.

Per ogni processo è stato :

- nominato un responsabile;
 - determinato il flusso delle attività e descritta la sequenza;
 - definito l'input e l'output;
 - definiti i requisiti e i controlli necessari.
4. assicurare l'assegnazione di risorse e informazioni necessarie a garantire il corretto funzionamento e l'adeguato monitoraggio dei processi:
 - input/output;
 - personale coinvolto;
 - registrazioni.
 5. fornire gli strumenti di misurazione e analisi dei processi avendo cura di definire in precedenza obiettivi e indicatori;
 6. tutte le azioni necessarie al conseguimento dei risultati pianificati e al miglioramento dei processi.

Nel SGQ, quando la Direzione per motivate esigenze in accordo con i responsabili di processo, decidesse di affidare i processi o parte di essi all'esterno, sono definite le modalità per tenere sotto controllo tali processi con l'utilizzo di Procedure di controllo realizzate appositamente.

Allo stato attuale, in **IDROSANTUS SRL** i processi affidati in outsourcing sono i trattamenti superficiali, CD e CND e la progettazione.

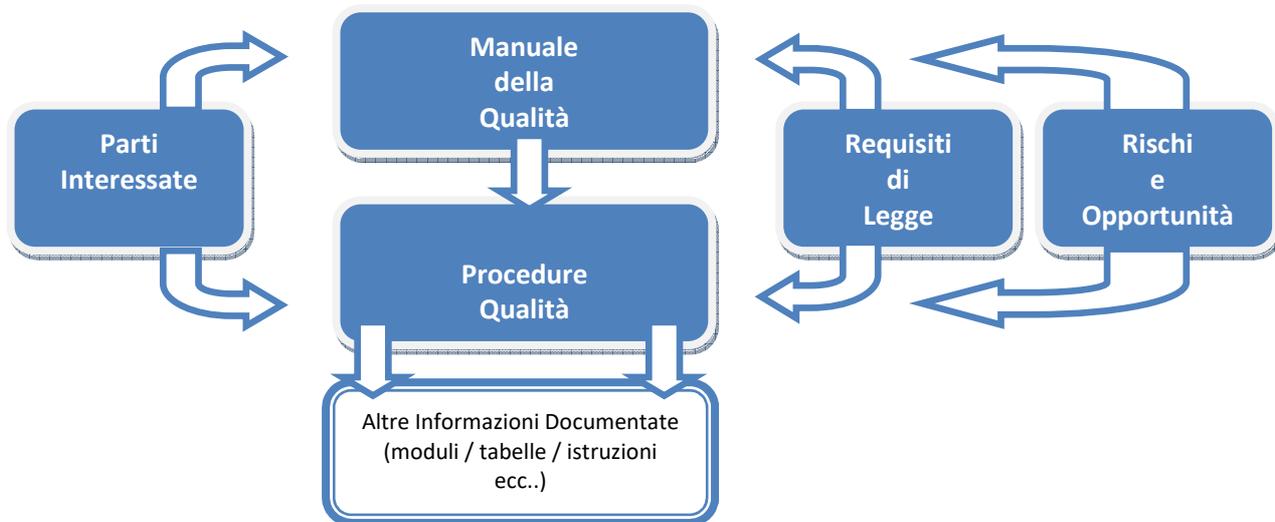
Il paragrafo 4.4.2 rimanda al “Diagramma di flusso” ed ai “Diagrammi dei singoli processi” che illustrano il modello del SGQ basato sull’approccio per processi ed evidenzia i collegamenti tra processi aziendali. Il suddetto schema mostra che i clienti svolgono un ruolo importante nella definizione dei requisiti come elementi in ingresso. Il monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti richiede la valutazione delle informazioni relative alla percezione che il cliente ha su come l’organizzazione abbia soddisfatto i suoi requisiti.

Per i processi rilevanti (processi gestionali, processo commerciale, processo acquisti, processo produttivo e processo progettazione), tramite le “Tabelle di Gestione processi”, vengono definiti gli input e gli output, ed all’interno del documento di riesame della direzione, vengono definiti i seguenti aspetti:

- indicatore di processo ed obiettivo;
- responsabile di processo, dell’obiettivo e della raccolta dati;

Il MSQ è concepito per consentire di identificare, applicare, stabilire la sequenza e le interazioni tra i processi necessari per il SGQ. Contiene, inoltre, i criteri ed i metodi stabiliti per controllare e garantire l’efficace funzionamento di tali processi oltre alle metodologie stabilite per il monitoraggio, la misurazione e analisi dei medesimi. Tra i contenuti annovera infine le decisioni dell’organizzazione in merito alla disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e monitoraggio delle attività. Infine identifica le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento.

L’architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue.



4.4.1 Gestione Documenti

I documenti sono gestiti secondo le modalità descritte dalla procedura 001 “Gestione documenti e registrazioni”.

4.4.1.1 Il Manuale Qualità

Il Manuale Qualità chiarisce la Politica Direzionale in materia di Qualità; definisce l'approccio e le disposizioni generali relative ai processi aziendali aventi influenza sulla Qualità e descrive il campo di applicazione del sistema di gestione della qualità con relative esclusioni. Alcuni capitoli del Manuale Qualità richiamano le Procedure Qualità applicabili. In un apposito capitolo del presente Manuale Qualità è dato l'elenco delle procedure.

Nel Manuale Qualità sono descritti:

- i processi del Sistema Qualità e la loro interazione
- i riferimenti alle PQ;
- la politica direzionale in materia di Qualità e definire l'approccio generale agli aspetti trattati;
- regole relative alla Gestione della Qualità ;
- regole per la conduzione delle valutazioni operate da terzi.

Il Responsabile Qualità trattiene tutte le copie del Manuale Qualità non diffuse.

Al momento della distribuzione il Responsabile Qualità identifica ogni copia distribuita, ne verifica la completezza e lo stato di aggiornamento, compila la pagina identificativa di copia e vi appone la propria sigla.

L'indice del manuale è siglato dalla DG per approvazione.

Copia del Manuale è disponibile nella rete aziendale a disposizione dei responsabili delle varie funzioni.

La distribuzione a soggetti esterni è autorizzata da Responsabile Qualità.

Le copie non siglate sono da intendersi inutilizzabili.

Sono distribuite due tipi di copie (**SOGGETTE O NON SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO**).

Le copie **NON SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO** sono copie informative a validità limitata alla sola data di diffusione. I lettori di tali copie sono avvisati di questa caratteristica nella pagina identificativa di copia.

Le copie **SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO** sono documenti che l'Azienda si impegna a mantenere aggiornate, fino a contrario avviso del destinatario.

Tutte le copie interne sono soggette al servizio aggiornamento; il servizio è garantito da Responsabile Qualità.

La progressione delle revisioni è evidenziato al capitolo 0.2

4.4.1.2 Le Procedure e le istruzioni

Le Procedure Qualità descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione per la Qualità e comprendono:

- le Procedure Qualità che descrivono i processi e le attività necessarie per mettere in atto il sistema
- le Procedure Qualità che descrivono le sequenze e la natura interattiva dei processi rilevanti per garantire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le Procedure Qualità sono diffuse a tutte le persone che prendono parte alle attività indicate.

Ogni Procedure Qualità contiene, come parte integrante, i moduli necessari a produrre i documenti utilizzati.

4.4.1.3 Documenti di origine esterna

Sono considerati documenti di origine esterna i documenti quali:

- specifiche del cliente, norme tecniche di prodotto;
- legislazione vigente applicabile ai prodotti lavorati da **IDROSANTUS SRL**

La raccolta e la distribuzione dei documenti relativi alla legislazione vigente viene gestita da RSQ; egli tiene un elenco generale dei documenti di origine esterna e assicura il corretto aggiornamento delle informazioni relative alla legislazione vigente in materia ambientale attraverso l'accesso a fonti quali le associazioni industriali e di categoria, i siti web etc.

La raccolta e la distribuzione dei documenti relativi alle specifiche tecniche del cliente od alle eventuali norme tecniche dei prodotti viene svolta da RSQ.

4.4.2 Processi del Sistema di Gestione per la Qualità

Il SGQ è un processo che attraversa tutti i processi e consente di realizzare il miglioramento continuo.

Processi principali:

- Processo commerciale;
- Processo di approvvigionamento;
- Processo di produzione;
- processo di progettazione;
- Processo di controllo qualità.

Processi di supporto:

- Processo di miglioramento continuo;
- Processo di gestione delle risorse umane e addestramento;
- Processo di gestione infrastrutture e manutenzione;
- Processo di qualifica dei fornitori.

I processi sono descritti attraverso il flusso generale dei processi (mod.034) ed i singoli flussi di processo (DF01-DF02-DF03-DF04) ed attraverso le tabelle 003 e 004.

5.0 LEADERSHIP

La Direzione dimostra il comando e l'impegno rispetto al sistema qualità operando in modo che tutti i collaboratori abbiano una chiara cognizione della politica della qualità e dei piani della qualità stabiliti per raggiungere gli obiettivi e assicurare il miglioramento continuativo.

Oggetto di particolare attenzione sono:

- definizione e verifica dell'organizzazione aziendale, individuazione delle responsabilità e declaratorie di mansioni delle varie funzioni;
- definizione e verifica dell'analisi del contesto, delle parti interessate e dei rischi;
- l'efficacia della gestione della comunicazione all'interno della Società quale presupposto per l'integrazione delle attività relative ai vari processi;
- la documentazione;
- l'identificazione e la gestione delle registrazioni necessarie a dimostrare la conformità ai requisiti stabiliti e ad elaborare scelte strategiche in base a considerazioni fondate su dati oggettivi;
- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema qualità;
- assicurando che la politica per la qualità e gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia aziendale ed il contesto in cui opera l'azienda;
- assicurando che la politica per la qualità sia comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'organizzazione;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema qualità nei processi aziendali;
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi;
- assicurando che le risorse necessarie per il sistema qualità siano disponibili;
- comunicando l'importanza di un sistema qualità efficace e della conformità dei requisiti del sistema qualità;
- assicurando che il sistema qualità raggiunga i suoi risultati definiti;
- ingaggiando, dirigendo e supportando persone che contribuiscono all'efficacia del sistema qualità;
- promuovendo il miglioramento continuo;
- supportando gli altri ruoli manageriali importanti a dimostrare la loro leadership sia applicata nella loro area di influenza.

5.1 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

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

- la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti
- la determinazione e indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente
- la attenzione che i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili
- l'attenzione alla soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione ha stabilito una Politica per la Qualità che viene riesaminata annualmente e che:

- è appropriata agli scopi ed al contesto della **IDROSANTUS SRL**
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità
- include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili
- include l'impegno al continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

La Politica della Qualità è presentata a tutto il personale tramite diffusione in bacheca Qualità e riunione annuale tenuta dalla Direzione.

5.3 RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

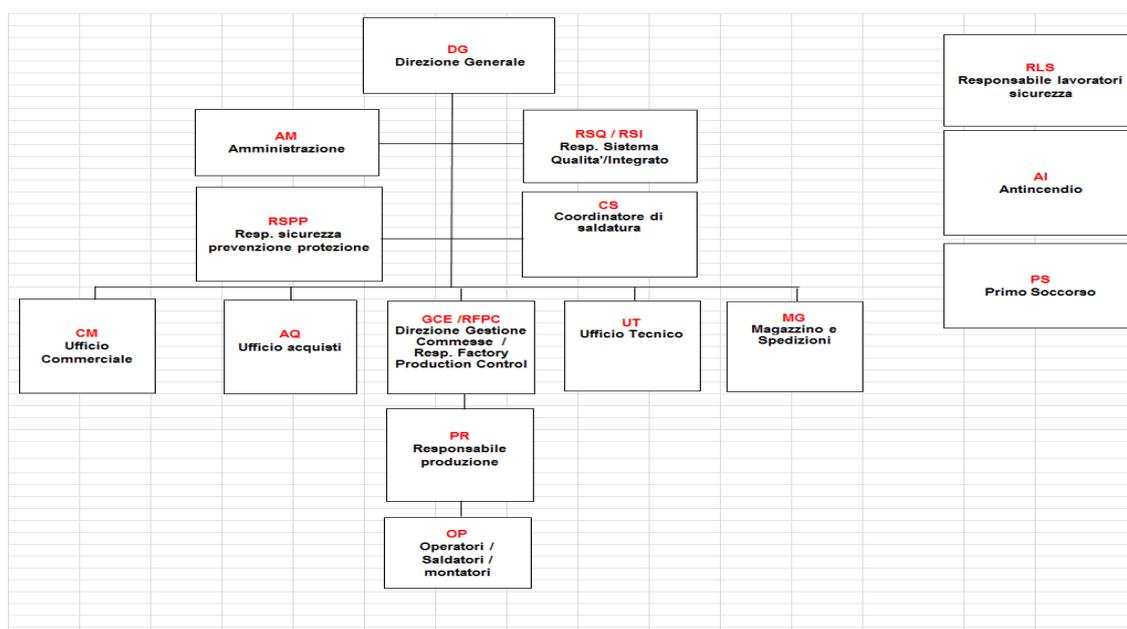
I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definite ed assegnate per:

- assicurare che la conformità del sistema qualità ai requisiti della norma
- assicurare che l'output dei processi sia quanto previsto
- si riporti sulle performance del sistema qualità, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione e soprattutto si riportino informazioni alla Direzione
- assicurare la focalizzazione al cliente in tutta l'organizzazione
- assicurare che l'integrità del sistema qualità sia mantenuta quando cambiamenti al sistema siano previsti e implementati.

5.3.1 Organigramma

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definite, descritte e regolamentate nel Mansionario aziendale e nei Requisiti minimi.

L'organigramma funzionale dell'azienda è sotto riportato.



6.0 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

Le attività e le risorse necessarie per conseguire gli obiettivi di qualità e il miglioramento continuo del sistema devono essere chiaramente identificate e pianificate.

Alla luce della scelta aziendale, la direzione pianifica e documenta anzitutto le necessità legate alle risorse e ai mezzi necessari, alla loro organizzazione, alla chiara definizione e attribuzione di compiti e responsabilità, come precisato al paragrafo 5.3.

La direzione assicura inoltre il coordinamento dei vari responsabili di funzione nella sistematica attuazione delle procedure del sistema di gestione per la qualità, elaborate tenendo conto della necessità che:

- siano identificati tutti i processi richiesti dal sistema di gestione per la qualità;
- siano identificate le risorse necessarie e le metodologie di conduzione dei processi, per conseguire i risultati desiderati;
- siano stabilite le attività di verifica e i relativi criteri di accettazione, nonché le registrazioni richieste.

Nel caso di cambiamenti organizzativi la direzione assicura che essi siano gestiti in modo che, nel periodo di tempo necessario per introdurre tali cambiamenti, l'efficacia del sistema di gestione per la qualità non venga compromessa.

6.1 AZIONI PER EVIDENZIARE E TRATTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ

Durante la pianificazione del Sistema Qualità, la **IDROSANTUS SRL** considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di:

- Dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi
- Prevenire, o ridurre, effetti indesiderati
- Mettere in atto il miglioramento continuo

La gestione del rischio è definita nel mod.060 "Analisi del rischio" e nel mod.061 "Analisi FMEA".

IDROSANTUS SRL pianifica:

A - Le azioni per trattare i rischi e le opportunità

B - Le modalità per:

- rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi
- valutarne l'efficacia

I rischi sono classificati in base alla loro priorità.

La priorità è determinata, quantomeno, dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri.

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio.

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità o gli effetti, condividere il rischio, decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PROGRAMMI

La direzione è conscia del fatto che gli obiettivi generali di politica della qualità debbano essere tradotti in obiettivi specifici per ogni funzione significativa.

Gli obiettivi specifici attribuiti a ciascuna funzione significativa ai vari livelli della Società, sono esposti in modo che siano misurabili; tali obiettivi coerenti con la politica della qualità, devono assicurare il rispetto dei requisiti del prodotto e il miglioramento continuo delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.

La direzione assicura l'attuazione di quanto sopra attraverso l'attività di pianificazione della qualità (vedere paragrafo 6.1).

Gli obiettivi stabiliti dalla società sono identificati mediante:

- soddisfazione del cliente
- soddisfazione delle risorse.

Tali obiettivi sono misurabili ed attuabili mediante la verifica di eventuali reclami, non conformità dei prodotti, risultati degli audit, adeguate aree di lavoro (infrastrutture). Tali obiettivi sono valutati in fase di riesame della Direzione.

Sono stabiliti, per i livelli, le funzioni ed i processi rilevanti, obiettivi per la Qualità.

Gli obiettivi per la qualità:

- sono coerenti con la Politica della Qualità
- sono misurabili
- tengono in conto i requisiti applicabili
- sono fortemente correlati con la conformità del prodotto e con la soddisfazione del cliente
- sono monitorati
- sono comunicati agli interessati
- sono aggiornati, quando necessario

IDROSANTUS SRL conserva il piano di miglioramento in merito agli obiettivi per la Qualità

Nel pianificare le modalità per raggiungere gli obiettivi per la qualità, sono chiarite:

- Le azioni da realizzare
- Le risorse da dedicare
- Le responsabilità delle azioni
- Le tempistiche di realizzazioni
- Il metodo per la valutazione del risultato

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Qualora emerga la necessità di effettuare modifiche al Sistema Qualità, le modifiche sono condotte in modo pianificato e sistematico.

IDROSANTUS SRL considera:

- Lo scopo delle modifiche e tutti i relativi effetti potenziali
- La necessità di conservare l'integrità del Sistema
- La disponibilità di risorse
- La distribuzione o redistribuzione delle responsabilità ed autorità

Eventuali modifiche sono concordate col cliente e gestite tramite scambio di email.

7.0 SUPPORTI

7.1 RISORSE

7.1.1 Generalità

Alla luce dei requisiti generali, dei requisiti del cliente, dei requisiti legali applicabili e degli obiettivi di politica della qualità, DG promuove l'individuazione da parte dei vari responsabili aziendali, delle risorse necessarie e sufficienti ad attuare, mantenere attivo e migliorare nel tempo il sistema di gestione per la qualità. Tali risorse devono essere esplicitate in termini di:

- competenza, consapevolezza e addestramento;
- infrastrutture;
- ambiente di lavoro.

Il processo di identificazione, di messa a disposizione e di gestione delle risorse di cui sopra è descritto nel seguito, in funzione di ciascun tipo di risorsa.

7.1.2 Persone

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

7.1.3 Infrastrutture

La società assicura le infrastrutture necessarie per garantire la conformità del prodotto quali:

- a) Edificio, spazi di lavoro e attrezzature ad essi associate;
- b) Apparecchiature di processo (sia hardware che software);
- c) servizi di supporto;

siano valutate dai responsabili di funzione che, nel caso di carenze, sono tenuti a segnalarle alla direzione proponendo relative azioni di miglioramento.

Gli spazi di lavoro sono specificati in apposita planimetria affissa negli ambienti di lavoro.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

La Società identifica e mette a disposizione un ambiente di lavoro idoneo, per quanto attiene fattori fisici e umani, ad assicurare la conformità del prodotto.

Quanto sopra non può trascurare:

- a) metodologie di lavoro;
- b) condizioni ambientali
- c) etica del lavoro.

In particolare la Società garantisce un ambiente di lavoro rispettoso delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori, in accordo alle prescrizioni del D.Lgs. in vigore in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, e ai principi di ergonomia in esso richiamati, come evidenziato dal documento di valutazione dei rischi, dell'avvenuta effettuazione delle nomine prescritte e dai piani di miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza stabiliti e attuati. In tale ambito viene garantita attenzione anche agli aspetti capaci di assicurare la soddisfazione dei lavoratori per quanto attiene orari e ritmi di lavoro.

Sono considerate

- La temperatura
- L'ordine e la pulizia
- Illuminazione
- Rumore
- Igiene
- Gli aspetti sociali (condizioni non discriminatorie, tranquille e non conflittuali)
- Gli aspetti psicologici (riduzione stress e protezione emotiva)

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Quando il monitoraggio e la misura sono usate per dare evidenza della conformità dei prodotti e dei servizi a requisiti, sono determinate le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Le risorse messe in campo:

- Sono appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti
- Sono tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo

IDROSANTUS SRL conserva elenchi e tarature degli strumenti di misura come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure

- È un requisito cogente, e/o
- Corrisponde ad una esigenza delle parti interessate, e/o
- È considerata essenziale dall'Azienda per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati

le risorse per le misure sono:

- Verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, è registrato, e mantenuto come informazione documentata, il riferimento adottato per la taratura o la verifica
- Identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura
- Protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni

E' valutata la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora si rilevi che l'apparecchiatura non è conforme ai requisiti. Nel caso, sono prese opportune azioni correttive.

La gestione degli strumenti di misura è descritto nella procedura 010 "GESTIONE DELLE RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE".

7.1.6 Conoscenza (Know How & know Why) organizzativa

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le conoscenze sono conservate, e rese disponibili nella misura in cui sono utili.

In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale,

IDROSANTUS SRL considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso

- l'analisi degli errori
- la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste
- la conservazione dei progetti andati a buon fine
- risultati dei miglioramenti ottenuti nei processi e sui prodotti/servizi

e sulle risorse esterne attraverso

- reperimento di standard, norme, codici, etc
- l'attivazione di università e centri di ricerca
- la partecipazioni a conferenze
- l'istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti e fornitori
- L'attivazione di consulenze

7.2 COMPETENZE

DG, avvalendosi di RSQ, raccoglie gli elementi informativi relativi al personale che esegue attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto e quindi deve essere competente sulla base di istruzione, formazione, addestramento, abilità ed esperienza appropriati per assicurare che, nell'ambito del sistema di gestione per la qualità, vengano assegnate responsabilità adeguate alle caratteristiche del personale.

RSQ, anche nel corso degli audit interni del sistema, assicura un monitoraggio di questo aspetto e segnala alla direzione situazioni eventualmente pregiudizievoli a un'efficace gestione del sistema stesso.

I documenti di registrazione relativi a istruzione, addestramento ed esperienza, (scheda personale Mod. 015) sono conservati con i documenti della qualità.

In relazione a quanto descritto precedentemente e all'importanza che questo aspetto riveste nella efficace gestione del sistema e quindi nel raggiungimento degli obiettivi di qualità stabiliti sono precisati criteri e responsabilità per:

- a) determinare la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto;
- b) assicurare la preparazione di piani di addestramento capaci di soddisfare le necessità individuate;
- c) attuare i piani stabiliti;
- d) valutare l'efficacia dell'addestramento;
- e) assicurare che ciascuno sia consapevole dell'importanza della propria attività rispetto agli obiettivi di politica della qualità;
- f) assicurare che venga conservata la documentazione attestante istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza conseguiti.

Viene inoltre svolta, sotto la responsabilità di RSQ e con il supporto dei responsabili delle varie funzioni aziendali un'azione di sensibilizzazione, a tutti i livelli della Società, al fine di sviluppare consapevolezza circa:

- l'importanza di rispettare la politica della qualità e i requisiti del sistema;
- l'impatto delle varie attività sulla qualità in atto o potenziale;
- i benefici derivanti alla Società e ai singoli dallo svolgimento di sempre migliori prestazioni professionali;
- le conseguenze negative potenziali che potrebbero derivare dal mancato rispetto delle procedure e delle istruzioni operative.

Quanto sopra viene attuato attraverso riunioni, incontri formativi e comunicazioni, il tutto registrato in apposito verbale di riunione (Mod. 006), firmato dal docente.

La gestione degli addestramenti è descritta nella procedura 015 "GESTIONE DELLE RISORSE AZIENDALI"

7.3 CONSAPEVOLEZZA

Le persone che operano all'interno di **IDROSANTUS SRL** conoscono:

- La politica per la Qualità
- Gli obiettivi generali per la qualità e gli obiettivi per la qualità che li riguardano
- L'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità
- Le implicazioni delle Non Conformità ai requisiti del Sistema Qualità

7.4 COMUNICAZIONE

Internamente all'azienda sono stati predisposti mezzi di comunicazione e informazione (lettere interne, bacheca, informazioni documentate ecc.) che permettono al personale aziendale di conoscere lo stato di applicazione, i risultati, l'efficacia del SGQ aziendale e relativamente alle commesse in lavorazione.

E' chiarito:

- Cosa è necessario comunicare
- Quando comunicare
- Con chi avere comunicazione
- Come comunicare

La direzione o RSQ sono le funzioni che si occupano della comunicazione all'interno dell'azienda.

CHI COMUNICA	COSA COMUNICARE	QUANDO COMUNICARE	A CHI COMUNICARE	COME COMUNICARE
DG	Organigramma e Politica della qualità	Ad ogni revisione dei documenti	A tutto il personale	Esposizione documenti nella bacheca aziendale
DG	Piano ferie	Inizio di ogni anno	A tutto il personale	Esposizione piano ferie in bacheca
RSQ	Corsi di formazione	Su segnale di RSPP/DG	Al personale interessato al corso	Esposizione in bacheca del piano corsi
RSQ/PR/UT	Problematiche tecniche	Al bisogno	Al cliente	Tramite mail
PR	Necessità di approvvigionamento	Al bisogno	AQ	Tramite richiesta verbale
CM/AM	Preventivi, conferme d'ordine, ddt e fatture	Al bisogno	Al cliente	Tramite invio documenti via mail

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Nel Sistema Qualità sono incluse:

- Le informazioni documentate richieste dalla Norma ISO 9001.
- Le informazioni documentate che **IDROSANTUS SRL** ritiene necessarie per l'efficacia del Sistema Qualità

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

- Il titolo
- Un codice di riferimento
- La revisione
- Data di emissione/aggiornamento
- I riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione/aggiornamento

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- supporto (ogni qualvolta ciò sia possibile è preferito il supporto elettronico piuttosto che cartaceo)
- Lingua (è utilizzata, di regola, la lingua italiana, ad eccezione delle comunicazioni con eventuali clienti esteri, nel qual caso è utilizzata la lingua inglese)
- Responsabilità dei riesami e delle approvazioni

Le informazioni documentate sono:

- Rese disponibili dove e quando necessario
- Protette da usi impropri, perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza.

IDROSANTUS SRL, quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- La distribuzione, l'accesso, l'uso e ed il ritiro
- La conservazione, la protezione, la leggibilità
- La gestione delle modifiche
- L'archiviazione e la catalogazione

Le informazioni documentate di origine esterna, che **IDROSANTUS SRL** ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del Sistema Qualità, sono identificate e tenute sotto controllo.

La gestione delle informazioni documentate è descritta nella procedura 001 "GESTIONE DOCUMENTI E REGISTRAZIONI"

8.0 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

I processi elencati nel punto 4.4.4 del presente Manuale sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti specificati per il prodotti e per i servizi.

Sono pianificate a realizzate azioni per:

- Determinare i requisiti dei prodotti / servizi.
- Definire i criteri per l'accettazione dei processi, prodotti e dei servizi.
- Determinare le risorse necessarie per conseguire i requisiti dei prodotti /servizi.
- Tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti.
- Conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto, e per dimostrare la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti.

I risultati della pianificazione sono in accordo con l'organizzazione di **IDROSANTUS SRL**.

IDROSANTUS SRL tiene sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare derive indesiderate, e mette in atto azioni per mitigarne gli effetti, se necessario.

Le disposizioni per il controllo delle attività sono veicolate attraverso:

- Procedure
- Istruzioni operative
- Disegni
- Moduli

8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI / SERVIZI

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

La Società assicura, attraverso il coordinamento attuato da DG e CM, l'istituzione di un adeguato canale di comunicazione con il cliente, allo scopo di mantenerne la soddisfazione mediante:

- a) informazioni sul prodotto;
- b) richieste di chiarimento e ordini del cliente, compresa l'eventuale loro modifica;
- c) informazioni di ritorno dal cliente relative alle prestazioni del prodotto, inclusi i reclami e le segnalazioni di inconveniente.

8.2.2 Determinazione dei requisiti del prodotto / servizio

La Società ha stabilito e attua un processo per l'identificazione dei requisiti del cliente.

Tale processo serve ad appurare:

- a) la completezza e chiarezza dei requisiti espressi dal cliente circa il prodotto, inclusi quelli di disponibilità, attività di consegna e successive alla consegna;
- b) i requisiti derivanti dall'idoneità all'uso del prodotto, anche se non espressi dal cliente;
- c) requisiti dettati da leggi e regolamenti applicabili al prodotto;
- d) ogni ulteriore requisito ritenuto necessario.

8.2.3 Riesame dei requisiti del prodotto / servizio

IDROSANTUS SRL riesamina:

- i requisiti specificati dal Cliente, inclusi quelli per la spedizione e per le attività post vendita.
- i requisiti non specificati dal Cliente, ma necessari per l'uso del prodotto / servizio, se conosciuto.
- le disposizioni legislative e regolamentari applicabili.
- il contenuto delle modifiche dei contratti e ordini.

Il riesame è condotto in **IDROSANTUS SRL** prima di trasmettere al Cliente il prodotto / servizio.
Il riesame assicura che le divergenze eventuali tra contratto e ordine siano risolti.

Nei casi in cui il Cliente non trasmetta a **IDROSANTUS SRL** le proprie specifiche in modo formalizzato, **IDROSANTUS SRL** provvede alla formalizzazione e ne fa comunicazione al Cliente.

IDROSANTUS SRL conserva informazioni documentate come evidenza della conduzione del riesami.

Qualora i requisiti del prodotto / servizio siano aggiornati, sono modificate le informazioni documentate correlate con l'aggiornamento, e sono informate le persone principalmente interessate.

La determinazione dei requisiti relativi al prodotto è descritta nella procedura 002 "Riesame del contratto e della progettazione".

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEI PRODOTTI / SERVIZI

La gestione della progettazione è descritta nella procedura 019 "GESTIONE DELLA PROGETTAZIONE".

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

8.4.1 Generalità

La gestione dei fornitori è descritta nella procedura 003 "APPROVVIGIONAMENTO E SUBFORNITURA".

8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli sulle forniture.

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, **IDROSANTUS SRL** considera:

- A. l'impatto potenziale dei processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno, sulla capacità del fornitore di applicare le specifiche dei clienti, e le norme esterne cogenti.
- B. l'effettivo controllo applicato dai fornitori stessi

IDROSANTUS SRL stabilisce ed applica le prove, i controlli e le altre attività che risultino necessarie per assicurare che i processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno non abbiano effetti negativi sulla capacità dell'azienda a consegnare al Cliente prodotti / servizi conformi.

I controlli in accettazione al ricevimento del prodotto approvvigionato sono descritti nella procedura 003 "APPROVVIGIONAMENTO E SUBFORNITURA".

I processi e le funzioni che **IDROSANTUS SRL** ha affidato all'esterno rimangono nell'ambito di applicazione del Sistema Qualità. Di conseguenza, considerati i punti A, e B, sono definiti i controlli applicabili ai Fornitori ed al prodotto fornito.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

Per l'acquisto di prodotti o per l'appalto di servizi sono emessi in forma scritta ordini, contratti o listini che definiscono in modo completo e univoco le caratteristiche ed i requisiti del prodotto richiesto o del servizio appaltato.

Gli ordini ed i contratti emessi, prima di essere inviati al fornitore / appaltatore, sono approvati da DG.

IDROSANTUS SRL comunica ai fornitori, se applicabile, requisiti in relazione a:

- A. I prodotti/ servizi ed i processi realizzati per conto di **IDROSANTUS SRL**
- B. Benessere alla consegna del prodotto / servizio; metodi, processi, attrezzature.
- C. Competenze del Personale, incluse le qualifiche necessarie
- D. Le interazioni con il Sistema Qualità **IDROSANTUS SRL**
- E. I controlli ed i monitoraggio che **IDROSANTUS SRL** intende applicare sul Fornitore e sulle forniture
- F. Le attività di verifica che **IDROSANTUS SRL**, o il suo Cliente, intende realizzare presso i luoghi del Fornitore

E' assicurato che l'adeguatezza delle informazioni al Fornitore sia verificata prima della trasmissione.

I processi che l'organizzazione ha deciso di poter affidare in outsourcing sono i seguenti:

- Trattamenti superficiali;
- CD e CND;
- Progettazione.

8.5 PRODUZIONE / EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

L'azienda pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate, incluse le attività di spedizione e di post vendita

Tali condizioni includono, se applicabile:

- a) la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche del prodotto/servizio,
- b) la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi
- c) le attività di monitoraggio e misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di definiti criteri di accettazione.
- d) Luoghi ed ambienti di lavoro
- e) La disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione
- f) La competenza e, se richiesta, la qualifica delle persone
- g) La validazione, e la periodica re-validazione dei **processi** produttivi e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione
- h) Il rilascio dei prodotti / servizi, la spedizione e l'attività post vendita

Tutte le attività di produzione sono descritte nella procedura 007 "GESTIONE DELLA PRODUZIONE", mentre la gestione delle attrezzature è descritta nella procedura 004 "GESTIONE DELLE ATTREZZATURE".

La verifica del processo speciale di saldatura è descritto nella procedura 014 "GESTIONE DEI PROCESSI DI SALDATURA".

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

IDROSANTUS SRL, qualora ciò sia necessario per assicurare la conformità del prodotto / servizio, identifica adeguatamente gli Outputs dei processi.

E' identificato lo stato d'avanzamento in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione.

E' tenuta sotto controllo l'identificazione univoca del prodotto / Servizio.

Sono conservate le relative informazioni documentate

L'identificazione e la rintracciabilità dei materiali base e d'apporto è descritto nella procedura 006 "GESTIONE DEI MATERIALI BASE E D'APPORTO".

8.5.3 Proprietà dei Clienti e/o dei Fornitori

IDROSANTUS SRL ha cura delle proprietà del cliente e/o del Fornitore quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da essa utilizzate.

Nel caso, IDROSANTUS SRL si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei prodotti.

Qualora le proprietà dei cliente o dei Fornitori siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni sono comunicate al cliente e/o al Fornitore.

Le uniche proprietà del cliente che l'Azienda gestisce si riferiscono alle eventuali copie dei disegni e/o specifiche che il cliente fornisce in allegato all'ordine.

In ogni caso, in conformità alle normative in vigore, per tutti i prodotti di proprietà del cliente citati al capitolo 8.5.3, mette in atto una serie di azioni a tutela nell'interesse del cliente espletando controlli e verifiche che hanno l'obiettivo di realizzare la diligente tutela della proprietà del cliente.

<i>Tipo proprietà</i>	<i>Tipo di trattamento</i>
Disegni e specifiche di prodotto	La società tutela la proprietà intellettuale delle aziende clienti garantendo l'utilizzo delle specifiche di prodotto ai soli fini della produzione della Società a fronte degli ordini emessi dal cliente proprietario delle specifiche. La Società mette in atto tutte le azioni idonee ad impedirne gli abusi e l'utilizzo improprio ed a custodirli con diligenza.

8.5.4 Preservazione

IDROSANTUS SRL assicura la conservazione degli Outputs dei processi durante la produzione e l'erogazione dei servizi, nella misura in cui ciò è necessario per mantenere la conformità ai requisiti.

La conservazione dei materiali base e d'apporto è descritto nella procedura 006 "GESTIONE DEI MATERIALI BASE E D'APPORTO".

8.5.5 Attività di post consegna

L'attività post consegna non è applicabile, vedi punto 4.3.1.

8.5.6 Gestione delle modifiche

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

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

8.6 RILASCIO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO

IDROSANTUS SRL ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il prodotto / servizio sia conforme ai requisiti.

E' mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione:

- Per commesse da trattare secondo EN 1090 attraverso la compilazione e la conformità del PFC che scaturirà una DOP, un/delle ETICHETTE CE ed un/dei DDT di consegna.
- Per commesse da trattare secondo ISO 3834 attraverso la compilazione e la conformità del PFC che scaturirà un/dei DDT di consegna.
- Per gli impianti idro-termo-sanitari attraverso dichiarazione di conformità.

La consegna dei prodotti / servizi al Cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità. La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche, o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta, o, se applicabile, dal Cliente.

Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto / servizio.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUTS NON CONFORMI

IDROSANTUS SRL identifica e tiene sotto controllo gli Outputs dei processi, ed i Prodotti / servizi non conformi ai requisiti. Ciò al fine di evitare indesiderati utilizzi e/o spedizioni ai Clienti.

La gestione delle Non conformità è descritta nella procedura 008 "GESTIONE NON CONFORMITA'".

Sono intraprese opportune azioni correttive, in base alla natura della non conformità di prodotto / servizio. Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo la spedizione del prodotto o dopo l'erogazione del servizio.

Le non conformità del prodotto / servizio sono trattate a mezzo di:

- a) Correzione
- b) Segregazione, contenimento, richiamo dal mercato o sospensione delle forniture
- c) Informazioni al Cliente
- d) Ottenimento di autorizzazione per
 - usare il prodotto / servizio "tal quale"
 - procedere a nuovo rilascio o nuova fornitura
 - operare sotto concessione

Nel caso di a) - Correzione -, il prodotto / servizio corretto è sottoposto a nuova verifica di conformità.

9.0 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURA, ANALISI E VALUTAZIONI

9.1.1 Generalità

IDROSANTUS SRL ha determinato:

1. Cosa serve monitorare e misurare
2. I Metodi per il monitoraggio, la misura, le analisi e le valutazioni, al fine di assicurare risultati attendibili
3. Quando devono essere effettuate le attività di monitoraggio e di misura
4. Quando i risultati del monitoraggio e della misura devono essere analizzati e misurati

I monitoraggi e le misure sono condotte a fronte di requisiti specificati, e sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati.

Sono valutate le prestazioni in materia di Qualità e l'efficacia del Sistema Qualità

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

IDROSANTUS SRL tiene sotto controllo la percezione del Cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse.

Sono istituiti canali (indagini telefoniche, questionari e valutazione indiretta dei dati) per ottenere informazioni sulle opinioni dei Clienti in merito all'organizzazione, ai prodotti ed ai servizi.

Le informazioni derivano:

- da questionari sottoposti ai Clienti, o a loro rappresentanti.
- da indagini telefoniche
- dai dati relativi alla qualità dei prodotti consegnati e dei servizi erogati.
- da dati di penetrazione su mercati, aree, tipologie di clienti.
- da congratulazioni o apprezzamenti trasmessi dal Cliente a **IDROSANTUS SRL**
- dai dati sulla Garanzia concessa
- dalle opinioni dei venditori

9.1.3 Analisi e valutazioni

I dati derivanti dal monitoraggio e dalle misure sono analizzati e valutati.

I risultati della analisi e delle valutazioni sono utilizzati per:

- dimostrare la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti
- prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente, ed incrementarla.
- dimostrare l'efficacia del Sistema Qualità
- dimostrare che quanto pianificato è stato effettivamente realizzato
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei processi
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei Fornitori
- individuare necessità di miglioramenti

I risultati delle analisi e delle valutazioni costituiscono dati d'ingresso al Riesame della Direzione

9.2 AUDIT INTERNI

IDROSANTUS SRL realizza, ad intervalli pianificati, Audit Interni, al fine di acquisire informazioni che determinino quanto il proprio Sistema Qualità:

- sia conforme alle proprie specifiche
- sia conforme allo standard ISO 9001
- sia effettivamente implementato e mantenuto attivo

La gestione degli audit interni è definita nella procedura 012 "AUDIT INTERNI".

I risultati dell'attività sono portati a conoscenza della Direzione.

Sono, quando i risultati dell'attività di Audit lo rende necessario, intraprese opportune azioni correttive, senza indebito ritardo.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza del rispetto del programma di Audit, e dei risultati di ciascun Audit.

9.3 RIESAMI DELLA DIREZIONE

9.3.1 Conduzione dei Riesami

La Direzione riesamina il Sistema Qualità annualmente, al fine di assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia.

I Riesami sono pianificati e condotti considerando:

- il contesto e la sua eventuale modifica
- l'analisi dei rischi
- le parte interessate
- l'analisi lo stato delle azioni impostate nel riesame precedente
- i cambiamenti interni ed esterni che siano rilevanti, in relazione al Sistema Qualità, incluse le decisioni strategiche aziendali.
- le informazioni in merito alle prestazioni del Sistema Qualità, inclusi i trend e gli indicatori correlati con:
 - le non conformità e le azioni correttive
 - i risultati dei monitoraggi e delle misure
 - i risultati degli Audit
 - la soddisfazione del Cliente
 - i fornitori, e altri rilevanti portatori di interesse
 - l'adeguatezza delle risorse dedicate al mantenimento di un efficace Sistema Qualità.
 - le prestazioni dei processi, dei prodotti e dei servizi
- l'efficacia delle Azioni intraprese per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità.
- nuove opportunità di miglioramento.

9.3.2 Risultati dei Riesami

Gli outputs dei Riesami includono decisioni ed azioni relative a:

- opportunità di miglioramento continuo.
- ogni necessità di modifica del Sistema Qualità, inclusi i bisogni di risorse.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati dei Riesami.

10.0 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

La Società assicura che vengano pianificati e condotti, sotto la responsabilità di RQ, i processi necessari per assicurare il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

In particolare RQ mantiene sotto controllo e analizza gli aspetti relativi a:

- rispetto degli obiettivi di politica della qualità e loro adeguatezza;
- analisi dei dati derivanti dalle attività di misurazione e di monitoraggio, compresi i risultati degli audit interni (vedere paragrafo 9.2);
- azioni correttive effettuate (vedere paragrafo 10.2);
- esiti dei riesami da parte della direzione (vedere paragrafo 9.3);

e in funzione delle analisi effettuate propone ad AU le azioni più varie che possono comprendere:

- revisione della politica della qualità e degli obiettivi specificati;
- modifiche organizzative;
- individuazione e allocazione di nuove risorse;
- modifiche ai processi;
- revisione del programma degli audit interni;
- revisione del programma delle riunioni di riesame della direzione.

10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

Quando si manifestano Non Conformità (incluse quelle che originano da Reclami) l'Azienda reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze.

E' valutata la necessità di intraprendere azioni per eliminare le cause, al fine di evitare che le Non Conformità si ripetano.

La valutazione della necessità di intraprendere azione correttiva considera:

- l'analisi della non conformità
- lo studio delle cause
- l'esistenza di Non Conformità simili, o di Non Conformità potenziali simili
- l'importanza della Non Conformità, in termini di influsso sul Cliente

Sono realizzate le Azioni correttive necessarie.

La portata dell'Azione è appropriata all'effetto della Non Conformità

L'efficacia delle Azioni è riesaminata.

Sono posti in essere le modifiche del Sistema Qualità, quando necessario.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza della natura delle Non Conformità e delle conseguenti azioni intraprese.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dell'efficacia delle Azioni Correttive.

La gestione delle non conformità è descritto nella procedura 008 "GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ".

La gestione delle azioni correttive è descritto nella procedura 009 "GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE".

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La nostra azienda intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità.

Sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del Riesame della Direzione, per identificare aree di prestazioni migliorabili e opportunità di miglioramento continuo.

Quando applicabile, utilizziamo strumenti, tecniche e metodologie, per investigare le cause delle Non Conformità, e sostenere il miglioramento continuo.

ELENCO PROCEDURE

SIGLA	TITOLO PROCEDURA
001	Gestione documenti e registrazioni
002	Riesame del contratto e della progettazione
003	Approvvigionamento e subfornitura
004	Gestione delle attrezzature
005	Compiti e responsabilità del coordinatore di saldatura
006	Gestione dei materiali base e d'apporto
007	Gestione della produzione
008	Gestione delle Non conformità e reclami
009	Gestioni delle Azioni correttive
010	Gestione delle risorse per il monitoraggio e la misurazione
011	Verifica saldatrici
012	Audit interni
013	Gestione delle riparazioni delle saldature
014	Gestione dei processi di saldatura
015	Gestione delle risorse aziendali
016	Pianificazione e controllo del processo produttivo per lavori secondo la EN 1090
017	Gestione CND secondo la EN 1090
018	Verifica dei calibri a corsoio
019	Gestione della progettazione