



MANUALE DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'

conforme alla norma UNI EN 9100:2009; UNI EN ISO 9001:2008

Copia n° del Manuale di Gestione del Sistema Qualità in consegna a:

Funzione Nominativo

Azienda Ente esterno


Copia controllata []

Copia non controllata [X]

Edizione	Descrizione modifiche	Preparato	Verificato	Approvato	Data
09	Adeguamento alla norma EN 9100	RGQ	D. Cucchi	S. Apicella	14/10/2015
			<i>D. Cucchi</i>	<i>S. Apicella</i>	

Questo Manuale è di proprietà della Società Licat S.r.l. e non può essere riprodotto o portato a conoscenza di terzi senza l'autorizzazione scritta della Direzione.

www.licat.it – Via Don Ettore Gaia, 19 – 10043 ORBASSANO (TO) – ITALIA

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 09
		Cap. 0
		Pagina 2 di 5

SOMMARIO

- 0. GESTIONE DEL MANUALE E STATO DI REVISIONE
- 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
 - 1.1. *GENERALITA'*
 - 1.2. *APPLICAZIONE*
- 2. RIFERIMENTI NORMATIVI
- 3. TERMINI E DEFINIZIONI
- 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'
 - 4.1. *REQUISITI GENERALI*
 - 4.2. *REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE*
 - 4.2.1 *GENERALITA'*
 - 4.2.2 *MANUALE DELLA QUALITA'*
 - 4.2.3 *TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI*
 - 4.2.4 *TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI*
- 5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE
 - 5.1. *IMPEGNO DELLA DIREZIONE*
 - 5.2. *ORIENTAMENTO AL CLIENTE*
 - 5.3. *POLITICA PER LA QUALITA'*
 - 5.4. *PIANIFICAZIONE*
 - 5.4.1 *OBIETTIVI PER LA QUALITA'*
 - 5.4.2 *PIANIFICAZIONE DL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'*
 - 5.5. *RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE*
 - 5.5.1 *RESPONSABILITA' ED AUTORITA'*
 - 5.5.2 *RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE*
 - 5.5.3 *COMUNICAZIONE INTERNA*
 - 5.6. *RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE*
 - 5.6.1 *GENERALITA'*
 - 5.6.2 *ELEMENTI DI INGRESSO PER IL RIESAME*
 - 5.6.3 *ELEMENTI DI USCITA DEL RIESAME*
- 6. GESTIONE DELLE RISORSE
 - 6.1. *MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE*
 - 6.2. *RISORSE UMANE*
 - 6.2.1 *GENERALITA'*
 - 6.2.2 *COMPETENZA, FORMAZIONE-ADDESTRAMENTO E CONSAPEVOLEZZA*
 - 6.3. *INFRASTRUTTURE*
 - 6.4. *AMBIENTE DI LAVORO*
- 7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
 - 7.1. *PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO*
 - 7.1.1 *GESTIONE DEL PROGETTO*
 - 7.1.2 *GESTIONE DEL RISCHIO*
 - 7.1.3 *GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE*
 - 7.1.4 *TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL TRASFERIMENTO DEL LAVORO*
 - 7.2. *PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE*
 - 7.2.1 *DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO*

- 7.2.2 *RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO*
- 7.2.3 *COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE*
- 7.3. *PROGETTAZIONE E SVILUPPO (Applicato solo per la UNI EN ISO 9001:2008)*
 - 7.3.1 *PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO*
 - 7.3.2 *ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO*
 - 7.3.3 *ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO*
 - 7.3.4 *RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO*
 - 7.3.5 *VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO*
 - 7.3.6 *VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO*
 - 7.3.7 *TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO*
- 7.4. *APPROVVIGIONAMENTO*
 - 7.4.1 *PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO*
 - 7.4.2 *INFORMAZIONI RELATIVE ALL'APPROVVIGIONAMENTO*
 - 7.4.3 *VERIFICA DEL PRODOTTO APPROVVIGIONATO*
- 7.5. *PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI*
 - 7.5.1 *TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO*
 - 7.5.2 *VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO*
 - 7.5.3 *IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'*
 - 7.5.4 *PROPRIETA' DEL CLIENTE*
 - 7.5.5 *CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO*
- 7.6. *TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITOR. E DI MISURAZ.*
- 8. *MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO*
 - 8.1. *GENERALITA'*
 - 8.2. *MONITORAGGIO E MISURAZIONE*
 - 8.2.1 *SODDISFAZIONE DEL CLIENTE*
 - 8.2.2 *AUDIT INTERNO*
 - 8.2.3 *MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI*
 - 8.2.4 *MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL PRODOTTO*
 - 8.3. *TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI*
 - 8.4. *ANALISI DEI DATI*
 - 8.5. *MIGLIORAMENTO*
 - 8.5.1 *MIGLIORAMENTO CONTINUO*
 - 8.5.2 *AZIONI CORRETTIVE*
 - 8.5.3 *AZIONI PREVENTIVE*

APPENDICE 1: Tabella di correlazione tra le norme UNI ISO 9100:2009, UNI EN ISO 9001:2008 ed il presente Manuale.

ALLEGATI

- *AII.1 – ORGANIGRAMMA*
- *AII.2 – POLITICA DELLA QUALITA'*
- *AII.4 – MAPPA PROCESSI: Acquisizione ordini clienti, Approvvigionamento, Produzione, Risorse umane, Direzione, Sistema di Gestione Qualità.*
- *AII.5 – PIANO SVILUPPO OBIETTIVI*
- *AII.7 – MANSIONARIO AZIENDALE*

LISTA DI REVISIONE

N° Rev.	DATA	CAPITOLI MODIFICATI	OGGETTO DELLA MODIFICA	FIRMA
0	30/03/2003	Prima emissione		
1	13/10/2004	7	7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto 7.4.1 Processo di approvvigionamento 7.5.1 Controllo delle attività di produzione ed erogazione servizi	S. Apicella
2	09/06/2005	0, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	0 Lista di revisione 2 Riferimenti normativi e legislativi 3 Termini e definizioni 4.2.1 Requisiti relativi alla documentazione 4.2.2 Manuale della Qualità 5.1.2 Impegno della direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.4.2 Pianificazione del SQA 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame 6.2.1 Gestione delle risorse (Generalità) 7.2.3 Comunicazione con il cliente 8.4.2 Analisi dei dati 8.5.1.2 Miglioramento continuo 8.5.2.2 Azioni correttive e preventive	S. Apicella
3	29/10/2007	4, 7	4.1 Elenco abbreviazioni 4.2 Tabella matrice funzioni 7.4.1 Processo di approvvigionamento	S. Apicella
4	23/05/2008	4	4.1 Elenco abbreviazioni 4.2 Tabella matrice funzioni	S. Apicella
5	09/06/2009	Tutti	Adeguamento alla norma ISO 9001:2008	S. Apicella
6	22/09/2010	4	4.1 Mappa Processi	S. Apicella

7	05/10/2012	2, 4, 5, 7, 8	2 Norma ISO 19011:2012 4.2.1 Requisiti relativi alla documentazione 5.6.1 Riesame da parte della Direzione 7.4.1 Processo di Approvvigionamento 8.5.1 Miglioramento continuo	S. Apicella
8	07/02/2014	2, 4, 5	2 Riferimenti normativi e legislativi 4.1 Elenco abbreviazioni 4.2 Tabella matrice processi/funzioni 5.5 Orientamento al Cliente 5.6 Riesame di Direzione	S. Apicella
9	14/10/2015	Tutti	Adeguamento alla norma ISO 9100:2009	S. Apicella

1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

1.1. GENERALITA'

La LICAT S.r.l. nasce a Torino nel 1961, per opera del fondatore Vittorio Apicella, nel rinomato quartiere industriale di Borgo San Paolo.

Fornendo le maggiori aziende metalmeccaniche nazionali, si specializza nella costruzione d'organi di trasmissione di precisione e particolarmente nella lavorazione d'ingranaggi rettificati.

Il rapido sviluppo degli anni successivi impone alla LICAT S.r.l., nel 1967, il trasferimento del proprio stabilimento, ormai inadeguato, in un locale più ampio della nuova zona industriale di Grugliasco alle porte di Torino e, successivamente nel 1974, la costituzione di un secondo stabilimento ad Alpignano, dedicato prevalentemente alla produzione di cremagliere rettificate ed ingranaggi di grandi dimensioni.

Nel 1981 l'Azienda cambia la propria ragione sociale in Società a responsabilità limitata con l'inserimento nella compagine sociale dei figli del fondatore.

Nel 1996, le due unità produttive sono accorpate in un'unica ampia sede a Rivoli, nella zona industriale di Cascine Vica.

Tale sito ha consentito alla LICAT S.r.l. di ampliare il proprio parco macchine e attrezzature con l'inserimento di nuovi centri di fresatura e di rettifica ingranaggi a controllo numerico di nuova generazione.

Nel 2009 l'Azienda viene trasferita nella nuova sede di Orbassano a seguito dell'acquisizione del fabbricato ubicato in Via Don Ettore Gaia, 19 – 10043 Orbassano (TO) e con sede legale in via Marco Polo, 24 – 10129 Torino


Grazie all'organizzazione interna ed alla tipologia degli stessi macchinari, la LICAT S.r.l. è particolarmente competitiva nella fornitura d'ingranaggi, cremagliere, accoppiamenti vite senza fine/ruota elicoidale, alberi scanalati, settori dentati, giunti ed innesti frontali d'alta precisione.

L'azienda dispone d'attrezzature ed apparecchiature di controllo e collaudo e personale qualificato che le permettono di eseguire direttamente controlli distruttivi e non distruttivi secondo la normativa SNT-TC-1A.

Di norma la LICAT S.r.l. evade le ordinazioni dei propri Clienti in fornitura completa, ovvero con materiali, trattamenti termici, lavorazioni e collaudi.

Sono anche espletate ordinazioni di conto lavorazione, sia per singole operazioni di ciclo sia per lavorazioni complete, con materiali forniti dalla Committenza.

L'azienda, per poter meglio rispondere alle specifiche esigenze e peculiarità della clientela, ha realizzato un catalogo per sistemi di trasmissione lineare d'alta precisione in cui propone una gamma di meccanismi pignone – cremagliera in molteplici misure di moduli metrici, realizzati con diversi materiali, associati a differenti trattamenti termici ed altrettanti livelli di qualità e finitura superficiale.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 02
		Cap. 01
		Pagina 2 di 2

L'azienda che opera sul mercato nazionale ed estero, si avvale dei maggiori Enti di Classifica internazionali quali Registro Italiano Navale, Lloyd's Register of Shipping, American Bureau of Shipping, Marina Militare, Esercito Italiano e Ferrovie dello Stato.


1.2 APPLICAZIONE

Il presente manuale prende in considerazione il "Sistema di Gestione per la Qualità" e si applica:

- per quanto attiene al "Sistema di Gestione Qualità" (UNI EN ISO 9001:2008): progettazione e produzione di ingranaggi di precisione e sistemi di trasmissione lineare, produzione e lavorazione di organi di trasmissione nei settori industriale, navale, ferroviario, meccanico, petrolchimico.
- "Sistema di Gestione Qualità" (UNI EN 9100:2009): produzione a disegno di ingranaggi di precisione e organi di trasmissione nei settori aeronautico, difesa, industriale.

Per UNI EN ISO 9001:2008: NESSUNA ESCLUSIONE

Per UNI EN 9100:2009: ESCLUSO PARAGRAFO 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO in quanto l'azienda opera secondo specifiche e disegno dei Clienti


	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 05
		Cap. 02
		Pagina 1 di 1

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

Qualità

I riferimenti legislativi e normativi del Sistema Qualità sono riportati nei documenti elenco:

1. Elenco norme e leggi applicabili qualità
2. Elenco prescrizioni legali e normative ambientali
3. Elenco prescrizioni legali e normative sicurezza.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 03
		Cap. 03
		Pagina 1 di 2

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nella stesura del presente manuale sono stati utilizzati i termini secondo le definizioni espresse nelle Norme UNI EN 9100:2009 (Sistema di Gestione per la Qualità – Requisiti per Aviazione, Spazio e Difesa), UNI EN ISO 9001:2008 (Sistemi di Gestione per la Qualità. Requisiti).

Il significato della terminologia usata nel Manuale è congruente con le definizioni riportate nella norma UNI EN ISO 9000, integrate con le definizioni della norma UNI EN 9100.

Vengono qui di seguito riportate le definizioni più significative utili alla interpretazione del testo

1) **Rischio**

Situazione o condizione indesiderata che abbia sia una probabilità di accadere sia una conseguenza potenzialmente negativa.

2) **Requisiti speciali**


Requisiti, identificati dal cliente o determinati dall'organizzazione, il cui soddisfacimento è ad alto livello di rischio, e quindi devono essere inclusi nel processo di gestione dei rischi. I fattori considerati nella determinazione dei requisiti speciali comprendono la complessità del prodotto o del processo, l'esperienza passata e la maturità del prodotto o del processo. Esempi di requisiti speciali sono i requisiti di prestazione richiesti dal cliente che sono al limite delle capacità industriali, o i requisiti determinati dall'organizzazione che sono al limite delle proprie capacità tecniche o di processo.

3) **Elementi critici (per quanto applicabile)**

Elementi con effetto significativo sulla realizzazione e sull'utilizzo del prodotto, comprendendo sicurezza, prestazioni, forma, installabilità e funzionalità, producibilità, vita operativa, ecc. che richiedono azioni specifiche per assicurare la corretta gestione.


4) **Caratteristica chiave**

Attributo o caratteristica la cui variazione eserciti una significativa influenza su forma, installabilità e funzionalità, prestazioni, vita operativa o producibilità e che richieda azioni specifiche per tenere sotto controllo la variazione.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 03
		Cap. 03
		Pagina 2 di 2

Si mettono in evidenza anche gli 8 principi di gestione per la qualità illustrati nella Norma UNI EN ISO 9000:2005 e qui di seguito elencati:

- 1) **Orientamento al cliente**
Le aziende dipendono dai propri clienti e devono pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.
- 2) **Leadership**
I capi stabiliscono unità d'intenti e di indirizzo dell'azienda. Essi devono creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi aziendali.
- 3) **Coinvolgimento del personale**
Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'azienda e il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'azienda.
- 4) **Approccio per processi**
Un risultato desiderato si ottiene con maggiore efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo.
- 5) **Approccio sistemico alla gestione**
Identificare, capire e gestire (come fossero un sistema) processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'azienda nel conseguire i propri obiettivi.
- 6) **Miglioramento continuo**
Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive deve essere un obiettivo permanente dell'organizzazione.
- 7) **Decisioni basate su dati di fatto**
Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni.
- 8) **Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori**
Un'azienda e i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 08
		Cap. 04
		Pagina 1 di 1

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

4.1 REQUISITI GENERALI

La Direzione ha deciso di definire ed attuare un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), finalizzati ad accrescere la soddisfazione delle parti interessate, sia al successo aziendale, sia al miglioramento delle prestazioni ambientali.

I requisiti del SGQ sono descritti nel presente Manuale di Gestione Qualità e Ambiente (MQA), elaborato secondo le Norme **UNI EN 9100:2009**, UNI EN ISO 9001:2008.

La Direzione ha deciso di definire ed attuare un Sistema di Gestione per la Qualità organizzato per processi fra loro **correlati ed interagenti**, che consente un efficace controllo del "sistema azienda" nel suo complesso e fornisce elementi oggettivi per la pianificazione e l'attuazione di azioni di miglioramento.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è organizzato secondo un "approccio per processi" che consente un controllo continuo sui legami dei singoli processi, come pure sulle loro combinazioni ed interazioni; fornisce inoltre elementi oggettivi per la pianificazione e l'attuazione di azioni di miglioramento ed il controllo della loro efficacia, attraverso l'applicazione del modello "Plan-Do-Check-Act" (PDCA).

I processi aziendali sono identificati e classificati come segue:


PROCESSI PRIMARI DI GESTIONE QUALITA': includono le attività che hanno maggior impatto sul risultato del business aziendale e che danno valore aggiunto ai prodotti forniti. I processi primari sono:

- *Acquisizione ordini Clienti*
- *Progettazione e sviluppo (solo per UNI EN ISO 9001:2008)*
- *Approvvigionamento*
- *Produzione*

Sono definite nei Capitoli 1 - 4 - 7 del presente MQA.

PROCESSI DI SUPPORTO: servono per la corretta gestione, consolidamento e miglioramento dei risultati idonei a fornire valore aggiunto. Sono:

- *Risorse umane*
- *Sistema di Gestione Qualità*
- *Direzione*

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 08
		Cap. 04
		Pagina 2 di 2

Nelle tabelle seguenti sono illustrate:

- Mappa dei processi e loro interazioni (Tab.4.1)
- Matrice dei processi e delle funzioni (Tab.4.2)

Sono state inoltre elaborate delle mappe di processo (vedi All.3) in cui, per ogni processo, sono identificate ed esplicitate:

- le attività componenti il processo
- gli elementi d'ingresso e gli elementi d'uscita di ogni attività
- le funzioni coinvolte
- i documenti di riferimento

Le risorse, i mezzi e gli strumenti, per attuare i requisiti di Gestione per la Qualità, sono descritti all'interno del presente Manuale e negli altri documenti del Sistema Qualità e Ambiente; in particolare i criteri di pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità e le metodologie di sviluppo e controllo dei processi primari sono illustrate al punto 5.4.2 del presente documento.

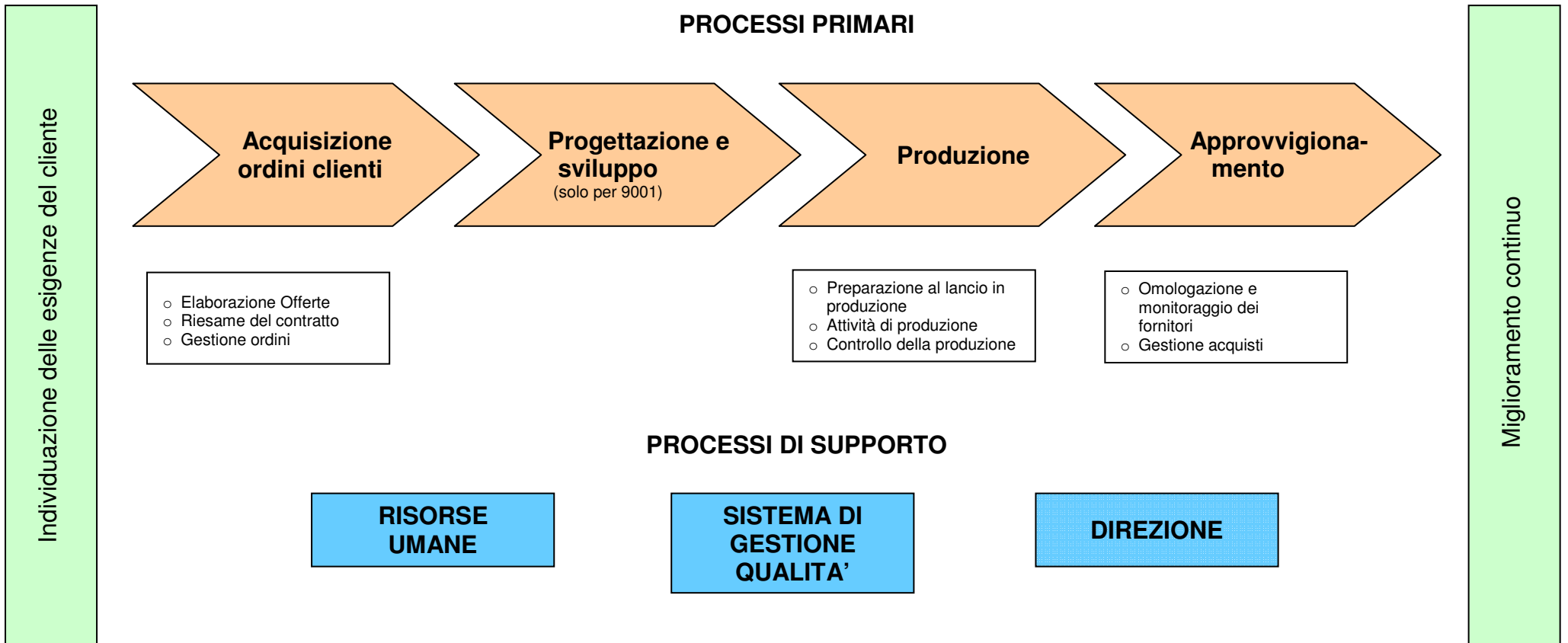
Attività affidate all'esterno: è compito della Direzione assicurare che per le lavorazioni affidate all'esterno siano formalmente definite le responsabilità del fornitore, i criteri di elaborazione degli ordini e le modalità di controllo. I processi affidati all'esterno sono: i processi speciali (trattamenti termici e superficiali, saldature e verniciature) ed alcune tipologie di lavorazioni meccaniche.

ELENCO ABBREVIAZIONI

MSQ	Manuale di Gestione Sistema Qualità
SGQ	Sistema di Gestione Qualità
DG	Direzione Generale
RGQ	Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità
DCOMM	Direttore Tecnico-Commerciale
RCOMM	Responsabile Commerciale
RAMM	Responsabile Amministrativo
RSP	Responsabile Sviluppo Prodotto
RPROD	Responsabile Produzione
RACQ	Responsabile Acquisti
UTP	Responsabile Ufficio Tecnico di Produzione
RLOG	Responsabile Logistica
RPROG	Responsabile della Programmazione
RCQ	Responsabile Controllo Qualità
RSC	Responsabile della Segreteria Tecnico-Commerciale
ROFF	Responsabile d'Officina e Magazzino

(TAB.4.1)

MAPPA GENERALE DEI PROCESSI AZIENDALI



(TAB.4.2)

MATRICE PROCESSI / FUNZIONI

FUNZIONI \ PROCESSI		DG	DAMM	RAMM	RGQ	RSP	DCOMM	RSC	RCOMM	RPROD	RACQ	RCQ	UTP	LOG	RPROG	ROFF
		PROCESSI PRIMARI DI GESTIONE QUALITA'	ACQUISIZIONE ORDINI						A	S	R	S				
PROGETTAZIONE E SVILUPPO	A					R			S							
APPROVVIGIONAMENTO				S	S		A				R		S	S	S	S
PRODUZIONE					S					R	S		S	S	S	S

FUNZIONI \ PROCESSI		DG	DAMM	RGQ	RAMM	RSP	DCOMM	RSC	RCOMM	RPROD	RACQ	RCQ	UTP	LOG	RPROG	ROFF
		PROCESSI DI SUPPORTO	RISORSE UMANE	R	S	S			S							
SISTEMA GESTIONE QUALITA'	S		S	R			S		S	S	S	S	S	S	S	S
DIREZIONE	R		S	S												

Legenda: **R** = Responsabile **S** = Supporto **A** = Approva/autorizza

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA' E AMBIENTE	Edizione 07
		Cap. 04
		Pagina 5 di 5

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

La documentazione della LICAT S.r.l. è strutturata in modo funzionale alle esigenze delle Risorse Umane coinvolte nei diversi processi; è concepita per dare chiara evidenza dell'Organizzazione, per essere utile strumento di informazione, di raccolta dati e di analisi dei risultati secondo quanto previsto dalle Norme **UNI EN 9100:2009** e **UNI EN ISO 9001:2008** adottate.

La documentazione di Sistema della LICAT S.r.l. comprende:

1. **Politica della qualità**
Dà evidenza della politica perseguita dall'Azienda.
2. **Piano degli obiettivi**
Definisce e quantifica gli obiettivi ed identifica i criteri e le modalità di controllo degli stessi.
3. **Manuale della Qualità.**
Costituito dal presente documento, ha lo scopo di definire e documentare sinteticamente le linee guida del Sistema Qualità, in ottemperanza alle norme **UNI EN 9100:2009** e **UNI EN ISO 9001:2008**.
4. **Procedure**
Definiscono le modalità con cui l'Azienda gestisce e tiene sotto controllo i processi che influenzano la qualità e l'ambiente, e precisamente:

4.1 Procedure specifiche del SGQ

Cap.4

- Procedura di gestione dei documenti e delle registrazioni del Sistema Qualità P-01
- Procedura per la gestione della documentazione tecnica, normativa e legislativa P-22

Cap.5

- Procedura di riesame della Direzione e pianificazione del miglioramento P-02
- Procedura per la gestione delle comunicazioni aziendali P-23

Cap.6

- Procedura per la formazione e addestramento del personale P-16

Cap.7

- Procedura per l'acquisizione degli ordini P-03
- Procedura per il ricevimento dei materiali ed i controlli in accettazione P-04
- Procedura per la gestione e la taratura della strumentazione P-05
- Procedura per la gestione delle non conformità P-07
- Procedura per l'approvvigionamento e per la verifica periodica dei fornitori e per la valutazione del rischio P-10
- Procedura per lo sviluppo della progettazione P-11
- Procedura per il controllo del processo produttivo P-12

- Procedura per l'identificazione e rintracciabilità dei materiali P-14
- Procedura per la movimentazione, immagazzinamento, imballaggio, conservazione e consegna P-15
- Procedura per la gestione del prodotto fornito dal Cliente P-18
- Procedura di gestione della manutenzione dei macchinari P-21
- Procedura per la gestione del rischio P-32
- Procedura per la stesura del FAI P-33

Cap.8

- Procedura per la gestione delle azioni correttive P-08
- Procedura per la gestione delle azioni preventive P-09
- Procedura di gestione delle verifiche ispettive interne P-13
- Procedura per il controllo delle elaborazioni statistiche P-19
- Procedura per la gestione degli aspetti ed impatti economici del SGQ P-20

5. Istruzioni Operative.

Di supporto al Manuale Qualità e alle Procedure, definiscono le specifiche operazioni di controllo del processo ed i dati da raccogliere.

6. I Piani di Sviluppo

Illustrano la struttura, i collegamenti, gli obiettivi ed il flusso operativo dei processi.

Tutto il personale ha accesso alla documentazione pertinente del sistema di gestione per la qualità e alle relative modifiche, attraverso la rete aziendale.

4.2.2 Manuale della Qualità

E' stato progettato quale strumento di consultazione pratica, in conformità alle Norme EN 9100:2009, ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, per fornire le informazioni e/o indicazioni necessarie ad individuare la struttura del Sistema di Gestione Qualità della LICAT S.r.l. ed i criteri di gestione e controllo dei processi; in particolare nel Manuale è data esplicita evidenza delle interazioni tra i processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'organizzazione e la numerazione dei capitoli e dei paragrafi del presente Manuale segue, dal Cap.1, quella dei capitoli e dei paragrafi delle Norme UNI EN 9100:2009 e UNI EN ISO 9001:2008.

E' impegno della Direzione assicurare, ogniqualvolta se ne presenti la necessità, l'aggiornamento del Manuale Qualità e delle procedure documentate predisposte per il sistema di gestione per la qualità.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

E' impegno aziendale gestire in modo controllato:

- i documenti della qualità e i documenti di gestione ambientale di origine esterna
- i documenti della qualità e i documenti di gestione ambientale di origine interna

I documenti di origine esterna comprendono:

- norme tecniche
- istruzioni d'uso e manutenzione delle macchine e attrezzature
- documenti di taratura degli strumenti di misura
- norme e leggi riguardanti l'ambiente e la sicurezza
- cataloghi fornitori
- documentazione tecnica fornita dai clienti

I documenti di origine interna comprendono:

- documenti della qualità e di gestione ambientale: manuale, procedure, istruzioni operative, politica ed obiettivi
- documenti di registrazione della qualità e dell'ambiente
- documenti della sicurezza
- documenti di acquisto
- documenti contrattuali eventualmente stipulati con clienti e fornitori
- documenti di gestione degli aspetti ambientali

Tutti i documenti di origine interna, sono gestiti in forma informatica e raccolti nella cartella "MQA e relativi documenti".

Nella stessa cartella è inserito il file "Elenco documenti SGQ", che contiene l'elenco dei documenti di origine interna relativi al Sistema di Gestione Qualità.

E' specifico compito di RGQ per quanto riguarda i documenti della qualità assicurare, per i documenti di origine interna:

- l'approvazione formale
- l'identificazione del documento originale, delle modifiche e dello stato di revisione
- la gestione controllata della distribuzione
- la gestione degli obsoleti

Nella "Procedura di gestione dei documenti e delle registrazioni" P-01 e nella "Procedura per la gestione della documentazione tecnica e legislativa" P-22, sono descritte le modalità di emissione, controllo e gestione dei documenti della qualità e dell'ambiente.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

I criteri e le modalità di gestione dei documenti, sono applicati al Sistema di Gestione per la Qualità.

Le registrazioni possono essere realizzate su modulo cartaceo o su file elettronico.

E' compito di RGQ, per quanto riguarda la qualità, assicurare la corretta rilevazione e registrazione dei dati e garantirne l'identificazione.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA' E AMBIENTE	Edizione 07
		Cap. 04
		Pagina 8 di 8


Per le registrazioni elettroniche RGQ deve assicurare l'applicazione delle procedure di salvataggio dei dati informatici.

E' pure compito di RGQ garantire la reperibilità delle registrazioni, gestirne l'archiviazione e provvedere all'alienazione degli obsoleti rispettivamente per le registrazioni della qualità e dell'ambiente.

Tutti i documenti utilizzati per la registrazione dei dati della qualità, sono elencati nel file "Elenco documenti SGQ" che contiene l'elenco dei documenti di origine interna relativi al Sistema di Gestione Qualità.

I criteri e le modalità di gestione delle registrazioni dei dati, sia su moduli cartacei sia su file elettronici, sono contenuti nelle relative procedure del Sistema Qualità.

Le registrazioni sono gestite secondo la procedura di gestione dei documenti e delle registrazioni del Sistema Qualità P-01 che definisce i tempi di archiviazione e il metodo per tenere sotto controllo le registrazioni che sono generate e/o conservate dai fornitori. Per i tempi di archiviazione si prende in considerazione anche le richieste dei clienti.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 05
		Cap. 05
		Pagina 1 di 1

5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione della LICAT S.r.l. che:

- il Sistema di Gestione per la Qualità è uno strumento che consente una gestione efficiente e controllata dell'attività aziendale,
- l'efficacia di tale Sistema è condizionata dal coinvolgimento e dalla fattiva partecipazione di tutta la struttura aziendale, nell'applicazione e nella messa a punto del Sistema stesso, rendendo nota l'importanza di soddisfare i requisiti del Cliente ed i requisiti cogenti per la Qualità.

E' compito della Direzione definire la "Politica per la Qualità", identificare gli obiettivi specifici dell'Organizzazione che sovrintende i processi primari. Condurre il Riesame della Direzione ed assicurare la disponibilità di risorse.

La politica e gli obiettivi della qualità sono comunicati a tutta la struttura aziendale mediante l'esposizione dei documenti in apposita bacheca.

E' inoltre impegno della Direzione informare costantemente i Responsabili di funzione sui dati emersi dalle registrazioni della qualità, soprattutto per quanto riguarda:

- rispetto dei programmi
- non conformità
- reclami dei Clienti

E' inoltre impegno della Direzione rivedere con frequenza annuale, durante il Riesame della Direzione, secondo le modalità descritte al Punto 5.6 del presente Manuale, le politiche della qualità e gli obiettivi aziendali.


E' infine impegno della Direzione stabilire i criteri con cui misurare l'efficacia delle azioni intraprese e la perseguibilità degli obiettivi posti.

5.2. ORIENTAMENTO AL CLIENTE

E' convinzione della Direzione che il successo dell'azienda dipende dalla capacità della stessa di comprendere e soddisfare le attese, esplicite ed implicite, dei Clienti a tal fine le prestazioni, in termini di conformità del prodotto e di puntualità delle consegne sono misurate e sono prese adeguate azioni laddove i risultati attesi/pianificati non siano raggiunti.

I contatti con i Clienti sono gestiti da DCOMM e da RCOMM che, prima dell'accettazione di un ordine, devono:

- accertare la conformità dell'ordine con quanto indicato nell'offerta;
- verificare la capacità dell'azienda in termine di risorse umane e tecniche di soddisfare gli impegni assunti contrattualmente.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 05
		Cap. 05
		Pagina 2 di 2

Il livello di soddisfazione del Cliente è tenuto sotto controllo, oltre che attraverso il monitoraggio del rispetto degli impegni presi col Cliente, attraverso l'immediata e puntuale gestione d'eventuali reclami.

5.3. POLITICA PER LA QUALITA'

Missione della LICAT S.r.l. è di acquisire un ruolo di primaria importanza nel settore degli organi di trasmissione di precisione, puntando ad un progressivo aumento del proprio mercato, attraverso il costante miglioramento della struttura organizzativa e l'adeguamento della rete di vendita all'evoluzione del mercato.

La politica della qualità, è lo strumento usato dalla Direzione per definire le linee guida ed i criteri che l'Azienda deve seguire per il raggiungimento dei propri traguardi. Essa è definita nel documento di "Politica per la Qualità" allegato al presente Manuale.

E' impegno della Direzione divulgare la politica per la qualità, valutarne l'efficacia e provvedere, quando necessario, alla sua revisione al fine di garantirne la continua idoneità.

5.4. PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi della Qualità

Gli obiettivi della qualità sono definiti annualmente dalla Direzione in base a:

- la politica della qualità,
- la soddisfazione del Cliente,
- le richieste del mercato,
- le non conformità riscontrate,
- le risorse disponibili.

Gli obiettivi devono essere quantificabili e riguardano sia i processi, sia le funzioni (vedi rispettivamente All.3 "Mappa processi" e All.5 "Obiettivi per Funzione", allegati al presente Manuale).


E' compito della Direzione definire i valori obiettivo ed individuare percorsi idonei per il raggiungimento di ciascun obiettivo finale, identificando opportuni punti intermedi di verifica.

E' inoltre compito della Direzione definire i criteri di misura di tali obiettivi.

Gli obiettivi della qualità sono definiti e riesaminati puntualmente durante le riunioni di Riesame della Direzione.

Il compito di monitorare l'andamento degli obiettivi mediante la misura dei parametri di riferimento è affidato a RGQ.

E' compito della Direzione, durante i riesami della direzione, analizzare i risultati ottenuti e definire gli opportuni interventi preventivi e/o di miglioramento.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 05
		Cap. 05
		Pagina 3 di 3

5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

La Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità è fatta conformemente a quanto indicato al Punto 4.1 “Requisiti Generali del SGQ” ed è finalizzata alla definizione dei processi necessari per conseguire in modo efficace ed efficiente gli obiettivi per la qualità secondo gli indirizzi specificati dalla politica aziendale.

La pianificazione del SGQ è formalizzata nei documenti seguenti:

- ❖ “Piani di Sviluppo” dei processi primari che identificano, per ciascun processo:
 - le attività
 - gli elementi d’ingresso
 - gli elementi d’uscita
 - le funzioni coinvolte
 - i documenti di riferimento
 - le interazioni con i processi direzionali e di supporto

Per i “processi direzionali” e i “processi di supporto”, nei piani di sviluppo, sono descritte le finalità, le funzioni coinvolte, gli elementi d’ingresso, gli elementi d’uscita ed i riferimenti.

I “Piani di Sviluppo”, unitamente alla “Matrice dei Processi e delle Funzioni” (vedi Cap.04, Tab.4.2) consentono di definire le interazioni fra i processi primari ed i processi direttivi e di supporto, individuando le funzioni coinvolte.

- ❖ Il “Piano degli obiettivi” in cui sono formalizzati gli obiettivi strategici, gli obiettivi operativi, le modalità di controllo e le responsabilità.
- ❖ Gli “Obiettivi per funzione” in cui definiti gli obiettivi delle principali funzioni.

Tutti i documenti sopra elencati sono gestiti in modo controllato, secondo i criteri d’identificazione dei documenti specificati nella “Procedura di gestione dei documenti e delle registrazioni del Sistema Qualità” N° 01.

Nel caso d’introduzione di modifiche del Sistema di Gestione per la Qualità, è compito di RGQ verificare l’integrità dell’intero sistema.

5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE


5.5.1 Responsabilità ed autorità

L’organigramma aziendale e la descrizione dei compiti e responsabilità d’ogni funzione sono descritti rispettivamente in:

All.1 - ORGANIGRAMMA

All. 7 - MANSIONARIO AZIENDALE

Nella “Matrice dei Processi e delle Funzioni” (Tab.4.2) del Cap.04 del presente Manuale, per ciascun dei processi individuati, sono indicate le funzioni coinvolte;

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 05
		Cap. 05
		Pagina 4 di 4

nella stessa matrice, inoltre, è specificato se il ruolo svolto è di responsabile, di supporto o d'approvazione.

E' compito di RGQ, definire in modo formale e comunicare l'organigramma in ambito aziendale.

5.5.2 Rappresentante della Direzione

Il ruolo di "Rappresentante della Direzione" è svolto da DCOMM, cui sono state conferite dalla Direzione l'autorità e le risorse necessarie per assicurare una corretta applicazione del Sistema di Gestione Qualità.

Le specifiche responsabilità del Rappresentante della Direzione, per quanto concerne la gestione per la qualità, sono:

- assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati.
- analizzare ed attuare ogni esigenza di miglioramento riguardante le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.
- indipendenza organizzativa e accesso senza limiti all'alta direzione per risolvere questioni relative alla gestione della qualità.

5.5.3 Comunicazione interna

La comunicazione interna avviene attraverso:


- riunioni di "Riesame della Direzione" gestite secondo le modalità definite al Punto 5.6 del presente capitolo del Manuale della Qualità;
- riunioni convocate dalla Direzione, ogniqualevolta si presenta la necessità di trattare argomenti di carattere strategico o innovativo;
- affissione in bacheca di tutte le informazioni riguardanti modifiche organizzative e i dati della qualità.

5.6 RIESAME DI DIREZIONE

5.6.1 Generalità

Il Sistema di Gestione per la Qualità è sottoposto a riesame (ordinario) da parte della Direzione con frequenza generalmente annuale; tale riesame, tuttavia, può essere attuato in via straordinaria in qualsiasi momento su richiesta del Rappresentante della Direzione.

Il riesame è finalizzato ad individuare opportunità per il miglioramento; a tal fine la Direzione deve valutare la necessità di introdurre modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità ed in particolare alla politica e agli obiettivi. A tale incontro, di norma, partecipano i Responsabili di funzione e, quando necessario, sono convocati collaboratori interni o esterni.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 05
		Cap. 05
		Pagina 5 di 5

E' compito di RGQ programmare gli incontri per il riesame da parte della Direzione, concordare con la stessa i partecipanti e provvedere alla loro convocazione.

Criteri e modalità di attuazione dell'attività di riesame della Direzione, sono definite nella "Procedura di riesame della Direzione e per la gestione del miglioramento" N° 02.

5.6.2 Elementi d'ingresso del riesame

Nelle riunioni di "Riesame della Direzione", allo scopo di valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, sono analizzati e discussi i seguenti dati ed informazioni:


- i risultati degli audit;
- le informazioni di ritorno da parte del Cliente;
- le prestazioni del processo e conformità del prodotto;
- lo stato delle azioni correttive e preventive;
- azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- modifiche organizzative o di altro tipo che potrebbero avere effetto sul SGQ;
- suggerimenti per il miglioramento.

5.6.3 Elementi in uscita del riesame

Quanto riscontrato durante il Riesame annuale è documentato nel "Verbale del Riesame da parte della Direzione", redatto rispettivamente da RGQ e formalmente approvato dalla Direzione Generale.

Nel verbale di Riesame deve essere sempre data evidenza di quanto emerso nell'incontro, relativamente ai seguenti aspetti:

- al miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi;
- al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del Cliente;
- alle esigenze di risorse.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 03
		Cap. 06
		Pagina 1 di 1

6 GESTIONE RISORSE

6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Al fine di tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia, la Direzione ha dato mandato al RGQ di definire le procedure per la gestione del Sistema, coinvolgendo tutte le risorse aziendali necessarie allo svolgimento delle attività di controllo, di raccolta dati e di supporto nell'individuazione d'azioni di miglioramento.

La Direzione si è inoltre resa disponibile ad introdurre gli strumenti software necessari per un'efficiente ed economica gestione dei dati.

E' infine impegno aziendale ricorrere a risorse esterne specializzate nell'avvio e mantenimento del sistema di Gestione per la Qualità.

6.2. RISORSE UMANE

6.2.1 Generalità

E' convincimento della Direzione che la qualificazione tecnica del personale e la sua sensibilizzazione al problema della qualità sono i presupposti fondamentali per un significativo sviluppo aziendale.

E' impegno dell'azienda ampliare la professionalità di tutti i tecnici e gli operatori che possono influenzare la qualità di prodotto e/o condizionare la gestione dell'ambiente, mediante opportuna formazione specifica.

E' inoltre impegno aziendale assicurare che qualsiasi persona che esegua, direttamente o per conto della stessa azienda, compiti che possono causare impatti ambientali significativi identificati, abbia acquisito la necessaria competenza per il corretto svolgimento di tali mansioni.

La formazione è definita in base alla politica ed agli obiettivi aziendali e persegue i seguenti scopi:


- sensibilizzare il personale sull'importanza della qualità e di una corretta gestione ambientale; fornire gli strumenti per il loro continuo miglioramento.
- mantenere aggiornato il know-how tecnico del personale.

E' compito di RGQ, con il supporto di RGA per gli aspetti ambientali, individuare le necessità di formazione, definire il piano annuale d'addestramento, gestirne l'applicazione e controllarne i risultati.

6.2.2 Competenza, consapevolezza ed addestramento

E' impegno della Direzione definire la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenza la qualità del prodotto e che può avere impatti negativi sul Sistema Ambientale.

Nell'All.7 sono definite le competenze richieste a ciascuna funzione.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 03
		Cap. 06
		Pagina 2 di 2

Sulla base delle competenze necessarie individuate e di quanto riportato sui "curriculum vitae" di ciascun addetto, è definito annualmente un piano di formazione secondo le modalità descritte nella "Procedura per la formazione, addestramento e qualificazione del personale" N°16.

E' compito di RAMM gestire tutti i dati e le informazione riguardanti la gestione del personale.

E' compito di RGQ verificare l'efficacia delle attività di addestramento secondo i criteri e le modalità definite nella sopraccitata procedura.

6.3. INFRASTRUTTURE

L'azienda si avvale di una sistema informativo composto da:

- rete di computer integrata gestita tramite server con contratto di outsourcing con la ditta Macrogroup S.p.A.,
- software gestiti da singoli computer: Autocad, Office,
- collegamento ad Internet

Le macchine e le attrezzature d'officina nonché i posti di lavoro e le attrezzature d'ufficio, sono tali da garantire il rispetto delle disposizioni di legge per quanto riguarda la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Sono disponibili aree di stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti.

Per la movimentazione del materiale l'azienda dispone di adeguate attrezzature.

Le spedizioni sono effettuate sia mediante mezzi di proprietà dell'azienda, sia ricorrendo a trasportatori terzi.


6.4. AMBIENTE DI LAVORO

Gli ambienti hanno condizioni idonee a garantire lo svolgimento di tutte le attività lavorative previste, nel rispetto delle leggi vigenti.

L'officina è strutturata e gestita in modo idoneo ad assicurare che lo svolgimento dell'attività lavorativa avvenga in condizioni di sicurezza e di controllo dei rischi per la salute dei lavoratori, secondo le prescrizioni del **D.L. 81/08 e successivi aggiornamenti.**

Gli uffici hanno illuminazione adeguata all'attività svolta ed un efficiente sistema di riscaldamento; tutti i dipendenti che operano in ufficio godono di una postazione di lavoro personale.

I locali sono regolarmente arieggiati e sottoposti a pulizia periodica.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 1 di 1

7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

La pianificazione della realizzazione del prodotto è definita attraverso:

- i “Piani di sviluppo” dei processi, in cui sono illustrati i criteri, le modalità operative, i compiti e le responsabilità necessarie per la gestione dei processi;
- le “Procedure”, in cui sono specificate le modalità operative e le relative responsabilità;
- il “Piano della Qualità” in cui sono definiti i controlli previsti per ciascuna fase del processo produttivo.

La pianificazione del prodotto deve dare evidenza:


- degli obiettivi della qualità e dei requisiti relativi al prodotto;
- dell’esigenza di documentazione e di risorse specifiche per la realizzazione del prodotto;
- delle attività necessarie per la verifica, la validazione, il monitoraggio, la misurazione, prova ed i criteri d’accettazione;
- delle registrazioni dei parametri necessari a dare evidenza che i processi produttivi ed i prodotti risultanti soddisfino i requisiti;
- la gestione della configurazione appropriata al prodotto;
- l’identificazione delle risorse necessarie ad assicurare l’operatività e la manutenzione del prodotto.

E’ impegno di RGQ aggiornare, se opportuno, i piani di sviluppo dei processi, le procedure e il piano della qualità secondo quanto emerso dal “Riesame della Direzione”.

7.1.1 Gestione del progetto

Le attività di gestione del progetto, finalizzate alla corretta esecuzione del contratto comprendono:

- l’analisi dei requisiti relativi al prodotto
- la definizione della pianificazione
- la definizione del piano delle consegne
- la gestione del prodotto/servizio non conforme
- la verifica dell’esigenza di risorse umane appropriate per assicurare la realizzazione del prodotto
- analisi dei rischi legati al prodotto
- il monitoraggio delle attività per garantire:
 - il rispetto dei tempi pianificati
 - la qualità del prodotto/servizio rilasciato
 - l’adeguatezza e la puntualità delle consegne

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 2 di 2

7.1.2 Gestione del rischio

A partire dalla fase di offerta, ogni progetto è sottoposto alla valutazione dei rischi connessi al conseguimento dei requisiti tecnici.

Il processo di gestione dei rischi comprende:

- identificazione e valutazione dei rischi
- definizione, effettuazione e gestione delle azioni di riduzione dei rischi ed accettazione e monitoraggio dei rischi residui

7.1.3 Gestione della configurazione

La LICAT S.r.l. applica la gestione della configurazione, per quanto appropriato al prodotto, mediante:

- pianificazione ed identificazione della configurazione
- il controllo della configurazione
- la registrazione dello stato di configurazione
- audit della configurazione

7.1.4 Tenuta sotto controllo del trasferimento del lavoro

La LICAT S.r.l. affida all'esterno, in parte, alcune delle proprie attività e precisamente:

- manutenzione delle proprie infrastrutture
- produzione di parti
- tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione.

Dato che queste attività condizionano la conformità del prodotto ai requisiti, l'azienda ha la responsabilità della gestione degli stessi e possiede la capacità di controllarli.


7.2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1. Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

La LICAT S.r.l. opera per commessa ed è compito del Direttore Commerciale (DCOMM), o del Responsabile Commerciale (RCOMM) analizzare le richieste del Cliente, valutarne la fattibilità, definire l'offerta, analizzare e confermare il conseguente ordine ricevuto dal Cliente.

I requisiti relativi al prodotto, sono determinati da DCOMM o da RCOMM, attraverso la definizione delle fasi di lavorazione, in base all'analisi dei seguenti elementi:

- requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e, qualora necessario, successive alla consegna;

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 3 di 3

- requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello atteso;
- requisiti cogenti applicabili ai prodotti e ai processi che li generano;
- ove è applicabile la Norma UNI EN 9100, vengono esplicitati i requisiti speciali, quali: requisiti prestazionali, chiesti dal cliente e/o individuati alla società che risultino al limite delle capacità industriali della Società.

L'offerta viene inviata al cliente solo dopo il riesame effettuato in accordo a quanto descritto al paragrafo 7.2.2..

7.2.2. Riesame dei requisiti relativi al prodotto

Il Riesame dei requisiti relativi al prodotto è effettuato prima dell'emissione dell'offerta e dell'accettazione di un ordine ed è finalizzato ad assicurare che:

- gli aspetti tecnici, economici e temporali siano stati chiaramente identificati e valutati;
- sia stata verificata la capacità dell'azienda, in termine di risorse umane e tecniche, a soddisfare gli impegni assunti contrattualmente;
- siano state risolte eventuali divergenze tra quanto riportato nell'offerta e quanto indicato nel contratto o nell'ordine;
- siano determinati i requisiti speciali del prodotto;
- siano stati identificati i rischi (per esempio: nuova tecnologia, breve tempistica di consegna).

Generalmente il riesame è attuato ripercorrendo i diversi processi operativi coinvolti nello sviluppo del prodotto; è facoltà della funzione responsabile del riesame rivedere le caratteristiche e la rispondenza dei requisiti con gli enti interni ed esterni coinvolti.

La responsabilità d'attuazione del processo di riesame è di RCOMM, che ne deve dare evidenza formale mediante opportuna registrazione.


Nel caso si presenti la necessità da parte della LICAT S.r.l. di richiedere modifiche del contratto, salvo il caso d'interventi marginali, la richiesta di modifica deve essere fatta per iscritto; in caso di modifiche significative, dovrà essere ripetuta l'attività di riesame del contratto.

I criteri e le modalità di gestione delle offerte ed emissione delle conferme d'ordine, sono descritte nella "Procedura per il riesame del contratto" N° 03.

Tutti i documenti riguardanti le vendite: ordini, richiesta d'offerta, offerta, conferma d'ordine, sono conservati secondo le modalità descritte al punto 4.2.3.

7.2.3. Comunicazione con il cliente

In fase di sviluppo dell'offerta ed acquisizione dell'ordine, i contatti con il Cliente sono tenuti da DCOMM o da RCOMM, che si rendono disponibile ad analizzare qualsiasi richiesta del Cliente, collaborando con lo stesso nell'individuazione di specifiche soluzioni e nella risoluzione di eventuali problematiche.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 4 di 4

Tutte le comunicazioni fatte dalla clientela, riguardanti ordini acquisiti, inclusi i reclami, devono essere registrati su apposito modulo che deve essere consegnato a RCOMM che, quale Responsabile della gestione delle comunicazioni con la clientela, provvederà ad attuare le opportune azioni.

7.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO (SOLO PER UNI EN ISO 9001:2008)

7.3.1. Pianificazione della progettazione e sviluppo

L'attività di progettazione della LICAT S.r.l. riguarda lo sviluppo di organi di trasmissione di precisione, definiti in base alle esigenze del mercato o alle specifiche richieste del Cliente.

Nel 1° caso la progettazione prevede:

- la definizione delle specifiche del prodotto;
- l'elaborazione del piano di sviluppo progetto;
- lo sviluppo di una bozza di progetto;
- il riesame della bozza del progetto;
- lo sviluppo del progetto;
- il riesame, la verifica e la validazione del progetto.

Nel caso in cui l'attività di progettazione è avviata in base alle esigenze del cliente, la progettazione viene prevede:

- lo sviluppo di una bozza di progetto;
- il riesame della bozza del progetto;
- l'elaborazione dell'offerta;
- accettazione dell'ordine;
- lo sviluppo del progetto;
- il riesame, la verifica e la validazione del progetto.


In entrambi i casi DCOMM che ha il compito di raccogliere la documentazione d'ingresso, che dopo l'acquisizione dell'ordine o il riesame della bozza di progetto diventerà parte integrante della documentazione tecnica.

I criteri e le modalità di pianificazione della progettazione sono illustrati nella "Procedura per lo sviluppo della progettazione" N° 11.

7.3.2. Elementi in ingresso della progettazione e dello sviluppo

Gli elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo comprendono:

- caratteristiche funzionali;
- caratteristiche prestazionali;
- requisiti cogenti applicabili;
- ove applicabile, informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 5 di 5

7.3.3. Elementi in uscita della progettazione e dello sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono:

- soddisfare i requisiti in ingresso;
- fornire appropriate informazioni per l'approvvigionamento e la produzione;
- fornire i criteri di controllo e accettazione del prodotto;
- specificare le caratteristiche del prodotto essenziali per la sua sicura e appropriata utilizzazione.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Per lo sviluppo dei criteri di progettazione e relativi software di calcolo, il riesame è fatto al completamento dello schema logico del calcolo ed è finalizzato ad una valutazione critica dei singoli passi in cui il processo è stato scomposto, in funzione alle specifiche possibili applicazioni.

Per lo sviluppo di specifici progetti costruttivi, invece, il riesame è finalizzato al controllo della congruenza dei valori forniti dal Committente.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

Nel caso dello sviluppo dei criteri di progettazione e relativi software di calcolo, la verifica coincide con la validazione e consiste nella verifica del programma software attraverso l'esecuzione di calcoli relativi ad applicazioni di cui si conoscono i risultati.

Nel caso dello sviluppo di specifici progetti costruttivi, la verifica coincide con la validazione e consiste nell'analisi delle caratteristiche dei dati di output, tramite confronto con gli eventuali requisiti specificati dal Cliente o con elaborati di riferimento applicabili al caso considerato.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo


Vedi punto 7.3.5

7.3.7 Controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Tutte le modifiche introdotte dopo l'emissione in forma controllata dei documenti di progetto, sono documentate e registrate sui documenti stessi.

Le modifiche devono essere riesaminate e verificate secondo i criteri e le modalità previste ai punti precedenti.

Il riesame delle modifiche della progettazione deve dare evidenza degli effetti che tali modifiche hanno sulle parti di progetto già sviluppate.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 6 di 6

7.4. APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Gli acquisti della LICAT S.r.l. riguardano:

- materiali, componenti e prestazioni di terzi per la realizzazioni delle commesse
- attrezzature per officina e strumentazione di misura e controllo e relative tarature

Gli acquisti dei materiali, componenti e prestazioni di terzi, sono gestiti con frequenza giornaliera in base alle commesse acquisite da inserire in produzione.

Gli acquisti dei materiali, componenti e prestazioni di terzi sono sviluppati a seguito di richieste d'acquisto, in particolare è compito di UTP identificare i fabbisogni ed emettere le relative richieste d'acquisto, su specifica modulistica, per l'approvvigionamento di materie prime, semilavorati e prodotti finiti.

Le richieste d'acquisto relative a lavorazioni e trattamenti termici sono emesse, su specifica modulistica, da RLOG.

Gli acquisti di attrezzature per l'officina, strumenti di misura e controllo e relative tarature possono essere direttamente ordinati su segnalazione dei Responsabili degli enti interessati.

Gli ordini d'acquisto possono essere emessi solo a fornitori omologati e devono essere autorizzati ed approvati da DCOMM o RCOMM. E' facoltà degli stessi richiedere offerte a più fornitori omologati.


Eventuali ordini a fornitori non omologati, devono essere gestiti secondo i criteri e le modalità indicate nella "Procedura per l'approvvigionamento e per la valutazione e verifica periodica dei fornitori e per la valutazione del rischio" N°10.

E' compito di DCOMM e RCOMM, identificare fornitori economicamente competitivi, in grado di assicurare un servizio efficiente dal punto di vista della flessibilità e del rispetto dei tempi di consegna. Costituisce inoltre elemento preferenziale nella scelta del fornitore il fatto che il fornitore abbia un sistema di qualità certificato.

La LICAT S.r.l. è responsabile della conformità di tutti i prodotti approvvigionati da fornitori, compresi quelli provenienti da fonti di approvvigionamento definiti dal cliente.

Possono essere definiti accordi di fornitura preferenziali (mediante la definizione di prezzi, programmi, previsioni, ecc.) con fornitori con i quali intercorrono o s'intendono creare rapporti di collaborazione stabili e continuativi. Tali rapporti sono regolati dalla stesura di un contratto di ordine aperto.

Al fine di garantire la corretta applicazione degli standard operativi sopra descritti, la LICAT S.r.l. ha:

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 7 di 7

- definito le responsabilità delle funzioni aziendali coinvolte nel processo di approvvigionamento (vedi All. 3 mappa dei processi: Processo Approvvigionamento);
- definito e applicato un criterio di omologazione, di monitoraggio e di valutazione dei fornitori (vedi "Procedura per l'approvvigionamento e per la valutazione e verifica periodica dei fornitori e per la valutazione del rischio" N°10);
- definito un criterio per assicurare che tutti i fornitori utilizzino forniture, quando richiesto, approvate dal cliente per l'esecuzione dei processi speciali;
- determinato e gestito il rischio relativo alla selezione e utilizzo dei fornitori.


7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento

Per la gestione degli ordini di materie prime, semilavorati, prodotti finiti e attrezzature d'officina, devono essere definiti e data evidenza dei seguenti elementi:

- tipologia e descrizione del materiale e/o prodotto richiesto;
- quantità richieste;
- controlli da eseguire e certificazioni da rilasciare a fronte dei controlli richiesti;
- modalità e termini di pagamento;
- termini d'imballo, resa e consegna;
- **Condizioni generali:**
 - a) notificare alla Licat S.r.l. le non conformità di prodotto;
 - b) ottenere l'approvazione da parte della Licat S.r.l. per il trattamento del prodotto non conforme;
 - c) notificare alla Licat S.r.l. le modifiche al prodotto e/o processo, cambi di fornitore, cambi di sito degli impianti di produzione e, ove richiesto, ottenere l'approvazione da parte della Licat S.r.l.
 - d) trasferire alla catena di fornitura i requisiti applicabili, compresi i requisiti applicabili del cliente.
 - e) il diritto di accesso, da parte della Licat S.r.l, del suo cliente e dell'autorità preposte alle aree pertinenti di tutti i siti, a ogni livello della catena di fornitura, coinvolti nell'attività commissionata e a tutte le registrazioni applicabili

Per la gestione degli acquisti di lavorazioni e servizi esterni devono essere definiti e data evidenza dei seguenti elementi:

- estremi indicativi del materiale da ricevere;
- tipologia, quantità e caratteristiche del materiale da utilizzare;
- tipologia di lavorazione o servizio richiesto;
- controlli da eseguire e certificazioni da rilasciare a fronte dei controlli richiesti;
- modalità e termini di pagamento;
- termini d'imballo, resa e consegna.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 8 di 8

- **Condizioni generali:**

- a) notificare alla Licat S.r.l. le non conformità di prodotto;
- b) ottenere l'approvazione da parte della Licat S.r.l. per il trattamento del prodotto non conforme;
- c) notificare alla Licat S.r.l. le modifiche al prodotto e/o processo, cambi di fornitore, cambi di sito degli impianti di produzione e, ove richiesto, ottenere l'approvazione da parte della Licat S.r.l.
- d) trasferire alla catena di fornitura i requisiti applicabili, compresi i requisiti applicabili del cliente.
- e) il diritto di accesso, da parte della Licat S.r.l, del suo cliente e dell'autorità preposte alle aree pertinenti di tutti i siti, a ogni livello della catena di fornitura, coinvolti nell'attività commissionata e a tutte le registrazioni applicabili

Nel caso di ordini aperti, gli elementi indicati nel contratto base non sono ripetuti nelle richieste d'acquisto, le quali faranno in ogni caso riferimento al contratto base stesso.

Per richieste/ordini riguardanti gli strumenti di misura, dovranno essere definiti anche i livelli di precisione ed accuratezza.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Il materiale in arrivo è preso in carico, con riserva di verifica, da ROFF (o da altri addetti da questi individuati) il quale, dopo aver verificato la conformità del materiale consegnato con quanto indicato nel documento di trasporto, provvede alla collocazione del materiale ricevuto in aree predisposte ed identificate per lo svolgimento delle attività previste in accettazione.

Tutti i prodotti acquistati, dopo essere stati accettati, devono essere verificati e controllati da RCQ prima del loro avvio a magazzino o ai reparti di lavorazione.


In particolare è responsabilità di RCQ verificare la corrispondenza di ciò che è pervenuto rispetto a quanto indicato nell'ordine d'acquisto, con particolare riguardo ai certificati per contenuti e requisiti.

Oltre alla verifica della documentazione, RCQ dovrà disporre un controllo visivo e dimensionale del materiale la cui estensione è stabilita di volta in volta, in funzione della tipologia di prodotto e/o lavorazione e relativa certificazione.

Nel caso di trattamenti termici d'indurimento, potrà essere effettuato un rilievo a campione della durezza superficiale, secondo le modalità indicate nella "Procedura per il ricevimento dei materiali ed i controlli in accettazione" N° 04.

Nel caso che i controlli diano esiti non conformi, è responsabilità di RCQ identificare i materiali non conformi e segregarli in apposita area di stoccaggio.

Nel caso in cui il prodotto approvvigionato venga rilasciato per l'utilizzo in produzione in attesa del completamento di tutte le attività di verifica richieste,

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 9 di 9

viene identificato per permettere il richiamo e la sostituzione, nel caso in cui venga successivamente rilevato non conforme ai requisiti.

Nel caso di nuovi fornitori, lavorazioni esterne e/o trattamenti termici, l'azienda può riservarsi il diritto di effettuare visite di controllo presso i fornitori stessi, previo accordo con il fornitore sulle relative modalità.

La Licat S.r.l. non delega ai propri fornitori nessuna attività di verifica.

7.5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

7.5.1 *Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio*

Dopo l'accettazione dell'ordine, RSC assegna allo stesso un numero progressivo di commessa, con cui verranno identificati anche tutti i relativi documenti prodotti successivamente.

Nel caso in cui i dati del Cliente siano incompleti o suscettibili di miglioramento, l'azienda è in grado di fornire soluzioni realizzative descritte al precedente punto 7.3.2, le quali definiscono i criteri di calcolo e dimensionamento sviluppati al proprio interno e comprovati nel corso degli anni, secondo trattazioni tecniche teorico-pratiche predisposte per ciascuna tipologia di calcolo.

Per ogni commessa aperta a fronte di un ordine ricevuto, è predisposto un cartiglio che, oltre ai disegni costruttivi e alle specifiche del Cliente, dovrà contenere:

- Ciclo di fabbricazione e controllo standard
- Scheda registrazione collaudi di fase
- Piano di controllo qualità del Cliente (se presente)


Le commesse di conto lavorazione, ovvero ordini commissionati dal Cliente per l'esecuzione di una o più fasi di fabbricazione su semilavorati di proprietà del Cliente stesso, sono gestiti in modo semplificato.

E' compito di ROFF organizzare i reparti produttivi e l'esecuzione delle lavorazioni secondo le indicazioni dei cicli, dei piani della qualità e dei programmi di produzione elaborati da RPROG.

Ogni lavorazione dovrà essere eseguita tramite apparecchiature idonee ed attuata secondo le istruzioni del ciclo di fabbricazione e controllo allegato ai disegni costruttivi.

E' responsabilità di RCQ verificare le fasi esecutive di fabbricazione secondo quanto riportato dai cicli di fabbricazione e controllo, effettuando i collaudi riportati nel ciclo stesso.

Tutte le fasi di lavorazione, compresi i controlli di fase, vengono registrate nel ciclo di fabbricazione e controllo.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 10 di 10

Nel ciclo di fabbricazione e controllo vengono verificati i provvedimenti per la prevenzione e l'individuazione e rimozione degli oggetti estranei (Foreign Objects Detection FOD).

I criteri e le modalità di gestione delle attività di produzione sono descritte nella "Procedura per il controllo del processo produttivo" N°12.

Il controllo delle operazioni di ciclo eseguite all'esterno, è svolto secondo le modalità definite nella "Procedura per il ricevimento dei materiali ed i controlli in accettazione" N° 04.

I controlli dei prodotti forniti dal Cliente in conto lavorazione, sono svolti come previsto dalla "Procedura per la gestione del prodotto fornito dal cliente" N° 18.

Il controllo e il monitoraggio dei servizi e delle forniture (acqua, aria compressa, elettricità, ecc..) avvengono secondo quanto descritto nella "Procedura per il controllo del processo produttivo" P-12.

7.5.1.1. Verifica del processo di produzione (First Article Inspection FAI)

Quando viene realizzato un nuovo prodotto, la Licat S.r.l. definisce un campione rappresentativo del processo di produzione e lo sottopone a tutte le verifiche necessarie a dimostrare il soddisfacimento di tutti i requisiti previsti, compresi i requisiti speciali. Questa attività, viene ripetuta quando intervengono modifiche che invalidano i risultati originari.

7.5.1.2. Tenuta sotto controllo delle modifiche al processo di produzione

Le modifiche alla documentazione e realizzazione del processo produttivo sono effettuate da personale autorizzato. Le modifiche sono documentate e sottoposte a verifica prima del loro utilizzo nel processo produttivo.

7.5.1.3. Tenuta sotto controllo dei mezzi di produzione, delle attrezzature e dei programmi software.

La Licat S.r.l. assicura che i mezzi di produzione, le attrezzature e i programmi software, messi a disposizione del processo produttivo sono idonei per le lavorazioni previste e sono mantenute in efficienza assicurando, su base di necessità, l'attuazione di eventuali manutenzioni e ispezioni periodiche.


7.5.1.4. Assistenza dopo la consegna

La Licat S.r.l. assicura secondo quanto previsto dal contratto, le attività di assistenza al prodotto dopo la consegna. Inoltre assicura:

- la raccolta dei dati provenienti dai clienti e relative analisi
- l'assistenza in caso di problemi insorti dopo la consegna.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio

E' impegno di DCOMM, assicurarsi che le aziende a cui vengono affidati i processi speciali (trattamenti termici, trattamenti superficiali e/o protettivi)

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 11 di 11

possiedono i requisiti necessari ad assicurare la qualità della lavorazione. In particolare, i trattamenti termici sono affidati esclusivamente a fornitori certificati ISO 9001 o equivalente.

Internamente vengono eseguiti controlli per i processi speciali: ispezione con particelle magnetiche, ispezioni con ultrasuoni e controlli con liquidi penetranti.

Per i prodotti soggetti alla norma UNI EN 9100 vengono utilizzati, se richiesto, fornitori approvati e dal cliente per l'esecuzione dei processi speciali.

I criteri e le modalità di scelta e omologazione dei suddetti fornitori sono descritte nella "Procedura per l'approvvigionamento e per la valutazione e verifica periodica dei fornitori e per la valutazione del rischio" N° 10.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'attività della LICAT S.r.l. s'identifica nella produzione di ingranaggi e organi trasmissione su commessa. A fronte di ciascun ordine ricevuto, quindi, si aprirà una nuova commessa contraddistinta da un numero progressivo che identificherà anche i documenti forniti dal Cliente e quelli elaborati e/o prodotti internamente ed attinenti alla commessa stessa.

Tutto il materiale presente in azienda, è identificato in modo univoco in funzione al livello di lavorazione ed al grado di conformità ai requisiti specificati.

Per l'identificazione dei materiali, sono utilizzati cartellini di colore diverso rispettivamente per le materie prime, per i prodotti finiti, i prodotti in lavorazione, i materiali non conformi ed i materiali non controllati.

I criteri e le modalità con cui sono identificati i vari materiali ed i prodotti in lavorazione, sono descritti nella relativa "Procedura per l'identificazione e rintracciabilità dei materiali" N°14.


La rintracciabilità dei materiali in produzione è assicurata tramite la "Scheda di programmazione settimanale avanzamento commesse" (Mod.12/8), nella quale è data evidenza del reparto in cui giacciono in lavorazione i singoli materiali e del relativo stato d'avanzamento lavori.

La rintracciabilità del processo produttivo riferito a prodotti consegnati è assicurato attraverso il numero di commessa che è presente sui relativi materiali, attraverso il quale è possibile risalire alla cartella di commessa.

7.5.4 Proprietà del Cliente

La proprietà del Cliente può riguardare:

- 1- materiali forniti dal Cliente in conto lavorazione o trasformazione,
- 2- specifiche attrezzature,
- 3- dati personali.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 12 di 12

- 1- I componenti e/o materiali forniti dal Cliente vengono identificati e controllati secondo quanto previsto dalla "Procedura per la gestione del prodotto fornito dal Cliente" P-18.

Nel caso d'anomalie o non conformità rilevate, in accettazione o produzione, detti materiali dovranno essere identificati e segregati; sarà compito di RCQ darne opportuna comunicazione al Cliente.

In ogni caso l'azienda può rifiutarsi di utilizzare componenti o materiali non conformi agli standard qualitativi aziendali.
- 2- Le attrezzature fornite in prestito d'uso, sono identificate da ROFF mediante apposizione sul documento d'ingresso del numero di commessa per la quale è previsto l'utilizzo; esso è inoltre responsabile del loro utilizzo nei reparti produttivi e della restituzione al Cliente a fine lavoro, con apposito documento di reso.
- 3- I dati personali sono descritti secondo le modalità definite nel D.Lgs. N° 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali" tutti i dati personali sono gestiti secondo quanto descritto nel documento programmatico della sicurezza.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

L'azienda ha identificato e predisposto aree per il deposito dei materiali in relazione alla natura, stato di controllo e destinazione dei materiali stessi.

Le aree di stoccaggio per l'immagazzinamento sono idonee per prevenire danneggiamenti o deterioramenti del prodotto in attesa di utilizzo o di consegna (FOD).


Ciascun reparto, inoltre, dispone di piccole aree destinate allo stoccaggio dei materiali in lavorazione.

Sono conservati in magazzino solo i materiali e componenti che hanno superato tutti i controlli in accettazione previsti dalla "Procedura per il ricevimento dei materiali ed i controlli in accettazione" N° 04.

I materiali, le attrezzature ed i prodotti in giacenza presso i reparti dell'azienda, sono conservati in modo da evitare deterioramenti e contaminazioni durante la permanenza degli stessi.

Il prodotto finito, dopo il superamento delle prove, controlli e collaudi finali contrattualmente previsti, è collocato in magazzino adeguatamente protetto ed imballato, in modo da evitare ossidazioni e danneggiamenti a seguito d'urti.

Ogni addetto d'officina è responsabile della gestione delle attrezzature e utensileria varia dallo stesso utilizzata, in particolare è responsabile di riporre al proprio posto il materiale prelevato e di segnalare a ROFF la necessità d'eventuali interventi di ripristino.

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 13 di 13

I criteri e le modalità di conservazione dei prodotti sono illustrati nella “Procedura per l’immagazzinamento, movimentazione, conservazione, imballaggio e consegna” N° 15.

7.6. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Per le attività di verifica sui materiali e sui prodotti nelle fasi d’accettazione, produzione e collaudo finale, la LICAT S.r.l. si avvale di tre tipologie di strumenti:

- Strumenti per controlli dimensionali
- Strumenti per controlli dello stato delle superfici
- Strumenti per controlli di durezza superficiale

Gli strumenti di controllo, misurazione e collaudo, sono scelti in modo da assicurare un sufficiente margine di precisione e di ripetibilità della misura.


La gestione degli strumenti di controllo, misurazione e collaudo è specificata e definita per classe d’appartenenza dello strumento, la LICAT S.r.l., in particolare identifica le seguenti classi:

- **CAMPIONI**, ovvero strumenti che servono per la taratura d’altri strumenti e attrezzature di controllo, misurazione e collaudo svolte all’interno dell’azienda; tali campioni sono tarati da enti esterni in grado di garantire la riferibilità delle misure agli standard internazionali o, in mancanza di questa possibilità, calibrati dalle Case costruttrici.
- **PRIMARI**, strumenti tarati con periodicità ben definite da laboratori esterni, in accordo alla norma UNI EN 30012/1 “Sistema di conferma metrologica d’apparecchi di misurazione”, utilizzati in fase di collaudo finale ogniqualvolta che tale tipo di taratura sia requisito contrattuale specificato.
- **SECONDARI**, ovvero strumenti tarati all’interno della LICAT S.r.l., secondo specifiche istruzioni operative, con periodicità ben definite e tramite confronto con gli strumenti Campione
- **D’AVVICINAMENTO**, ovvero strumenti di riferimento, che non rientrano in un programma di taratura e verifica periodica e non possono essere utilizzati per validare misure aventi influenza sulla qualità del prodotto.

Tutti gli strumenti, ad eccezione di quelli definiti “d’avvicinamento”, sono catalogati nell’apposito “Elenco Strumenti” (Mod. 5/1).

Per ogni strumento, ad eccezione di quelli definiti “d’avvicinamento”, è elaborata una “Scheda strumento” (Mod. 5/2), contenente i seguenti dati minimi:

- Descrizione dello strumento
- Produttore
- Codice del prodotto
- Data d’acquisto
- Numero di matricola Licat

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 06
		Cap. 07
		Pagina 14 di 14

- Numero di serie
- Risoluzione
- Errore dichiarato
- Ubicazione dello strumento/responsabile
- Frequenza di taratura
- Matricola campione di riferimento
- Valori riscontrati
- Data taratura successiva

Su ciascun strumento e sul proprio contenitore è applicata una “Targhetta di identificazione dello strumento” (Mod. 5/3 o 5/3bis).

Qualora fosse riscontrato che uno strumento di controllo, misura e collaudo non fosse più conforme alle specifiche richieste, RCQ dovrà provvedere a segregarlo ed a identificarlo in modo da evidenziare che lo strumento non può essere utilizzato.

A seguito di successive valutazioni tecniche, lo strumento potrà essere riparato, declassato o rottamato.

I criteri e le modalità di controllo e taratura degli strumenti di controllo, misura e collaudo, sono descritte dettagliatamente nella “Procedura per la gestione e taratura della strumentazione” N° 05 e nella relativa “Istruzione operativa per la taratura degli strumenti di misura” N° 08. Nella suddetta Istruzione Operativa sono anche dettagliate le modalità per il richiamo degli strumenti di controllo, misura e collaudo che richiedano taratura e verifica.

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

E' obiettivo dell'azienda tenere sotto controllo il processo aziendale in modo documentato allo scopo di disporre di dati ed informazioni che consentano di dimostrare la conformità dei prodotti, assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità e, conseguentemente, avviare azioni per migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema stesso.

Per questo motivo, l'azienda ha ritenuto opportuno monitorare, attraverso opportuna elaborazione dei dati, i seguenti processi:

- acquisizione ordini
- programmazione e controllo della progettazione (solo per UNI EN ISO 9001)
- gestione degli acquisti
- omologazione e valutazione dei fornitori
- controllo del processo di produzione
- prove, controlli e collaudi in accettazione e produzione

Sono inoltre tenuti sotto controllo e analizzati statisticamente:

- le non conformità

Ulteriori elementi considerati al fini del miglioramento aziendale, sono:

- la programmazione e valutazione della formazione del personale
- le azioni correttive e preventive

Il monitoraggio e l'analisi dei processi, è attuata attraverso specifici indicatori che possono essere ritenuti rappresentativi dell'intero Sistema di Gestione per la Qualità e che consentono, attraverso semplici elaborati statistici, di quantificare l'andamento della qualità in azienda, di rilevare le criticità e definire le opportune azioni di miglioramento in modo misurabile.

Le statistiche sono elaborate da RGQ in base ai dati raccolti.

In base ai riscontri ottenuti, RGQ potrà modificare le modalità di raccolta ed analisi dei dati.

8.2. MONITORAGGIO E MISURAZIONE

8.2.1 Soddisfazione del Cliente

Nell'ottica di una fattiva collaborazione tra Cliente e fornitore, la LICAT S.r.l. fornisce un concreto servizio d'assistenza al Cliente allo scopo di ottimizzare la qualità dei prodotti. I rapporti con il Cliente sono istituzionalmente tenuti da DCOMM e RCOMM.

Per valutare la soddisfazione del Cliente, l'azienda controlla costantemente i seguenti elementi:

- reclami clienti
- prodotti resi non conformi

- rispetto dei tempi di consegna (OTD)

E' impegno aziendale contattare periodicamente i principali Clienti, al fine d'avere evidenza del grado di soddisfazione, sia per quanto riguarda il prodotto, sia per quanto riguarda il servizio.

L'analisi dei riscontri avuti e l'avvio d'eventuali azioni di miglioramento, sono fatti durante il riesame della Direzione secondo i criteri e le modalità indicate al punto 5.6.

8.2.2. Audit interno

Le verifiche ispettive interne riguardano sia il Sistema di Gestione per la Qualità, sia il Sistema di Gestione Ambientale e sono attuate secondo criteri e metodologie comuni.

Gli audit interni hanno lo scopo di analizzare in modo sistematico l'applicabilità e l'efficacia del Sistema Qualità e Ambiente.

Gli audit interni sono condotte da personale qualificato ed indipendente da quello avente diretta responsabilità nell'esecuzione dell'attività esaminata.

La programmazione ed attuazione degli audit interni, è attuata secondo i criteri e le modalità descritte nella "Procedura di gestione degli audit interni" N°13.

Nel documento sopraccitato, sono illustrati i criteri per definire i seguenti parametri:

- la programmazione della verifica
- gli obiettivi e il campo d'applicazione
- le responsabilità
- la notifica dei risultati della verifica
- l'avvio e il controllo d'eventuali azioni correttive e/o di miglioramento

RCOMM ha la responsabilità di assicurare la programmazione e l'attuazione degli audit interni sia del Sistema di Gestione per la Qualità, sia del Sistema di Gestione Ambientale.

In particolare è compito di RCOMM:

- definire il piano annuale delle verifiche
- individuare i responsabili della conduzione delle verifiche
- controllare l'attuazione del programma

Il "Programma annuale degli audit interni" e la scelta dei relativi Responsabili di verifica, devono essere approvati dalla Direzione.

Per la gestione degli audit interni, l'azienda può avvalersi di consulenti in possesso dei requisiti necessari, come specificato nella "Procedura di gestione delle verifiche ispettive interne" N°13.

Quanto emerso dagli audit interni è formalizzato nel "Rapporto di audit interno", a cura di RGQ.

I risultati sono discussi con la Direzione ed i Responsabili di funzione e, se necessario, con i collaboratori interni o esterni operanti nelle aree esaminate, al fine di definire interventi ed azioni correttive e preventive finalizzati all'eliminazione

d'eventuali non conformità, che devono essere effettuate senza indebito ritardo, alla loro prevenzione e/o al miglioramento del Sistema.

8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi

Il Sistema di Gestione per la Qualità prevede la valutazione dei processi attraverso l'analisi dei dati della qualità, i quali consentono di verificare la capacità dell'azienda di ottenere i risultati pianificati.

E' impegno aziendale monitorare e misurare i processi del SQA.

Nell'All.3 "Piano di sviluppo dei processi" sono definiti, per ciascun processo, i relativi indici di valutazione.

Negli stessi piani di sviluppo, è definito il titolare del processo che ha la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi prefissati e misurabili con gli indicatori di qualità previsti.

Annualmente sono definiti dalla Direzione gli obiettivi di ciascun processo mediante valorizzazione degli indici; è compito della Direzione definire anche degli obiettivi parziali che consentono di monitorare, nel corso dell'anno, la percorribilità degli obiettivi posti e, nel caso, avviare eventuali azioni correttive.

E' compito della Direzione definire, annualmente, anche gli obiettivi delle principali Funzioni.

E' compito di RGQ dare evidenza delle correlazioni fra gli obiettivi strategici, gli obiettivi di processo e gli obiettivi di funzione.

E' inoltre compito di RGQ raccogliere ed elaborare i dati riguardanti gli indici di valutazione dei processi che devono essere discussi in fase di riesame della Direzione.

Qualora un processo risulti non conforme la Licat deve:

- valutare l'eventuale impatto della non conformità su altri processi aziendali;
- valutare l'eventuale impatto della non conformità di processo sui prodotti;
- definire ed attuare azioni correttive per rimuovere le cause della non conformità;
- identificare e tenere sotto controllo eventuali prodotti non conformi.

8.2.4. Monitoraggio e misurazione del prodotto

Il monitoraggio e la misurazione dei prodotti, sono attuati attraverso controlli sui materiali, semilavorati, lavorazioni speciali esterne e prodotti finiti, secondo i criteri stabiliti da specifiche procedure.

I controlli al ricevimento sono attuati secondo i criteri e le modalità definite nella "Procedura per il ricevimento dei materiali ed i controlli in accettazione" N°04.

I criteri e le modalità dei gestione dei controlli in fase di lavorazione sono descritti nella "Procedura per il controllo del processo produttivo" N°12, la quale definisce, inoltre, le chiare e precise responsabilità d'ogni persona coinvolta nella gestione del suddetto processo.

Nessun prodotto può essere consegnato fino a quando tutte le attività di controllo previste non siano state completate in modo soddisfacente.

La Licat S.r.l. assicura che tutti i documenti richiesti in accompagnamento al prodotto sono presenti al momento della consegna.

In presenza di non conformità, il prodotto è segregato e gestito secondo i criteri e le modalità descritte al Punto 8.3 sotto indicato.

8.3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME

Le non conformità possono riguardare sia i prodotti realizzati dall'azienda che i materiali acquistati e i semilavorati fabbricati da terzi che i resi da Clienti.

In presenza di non conformità sia in accettazione, che in produzione, il prodotto o il componente deve essere segregato e identificato. Sarà inoltre compito dell'addetto che ha riscontrato la non conformità, segnalare la non conformità a RGQ che procede a redigere il "Rapporto di non conformità" (Mod. 7/1).

Le non conformità sono gestite secondo la "Procedura per la tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi" N°07; che definisce le responsabilità e l'autorità per il riesame e il trattamento del prodotto non conforme. Le non conformità sono oggetto d'analisi nelle riunioni di riesame da parte della Direzione.

Nel caso di situazioni particolarmente gravi, RGQ può convocare una riunione straordinaria di riesame della Direzione al fine di avviare immediate azioni correttive.

RGQ ha il compito di formalizzare il trattamento delle non conformità.

RGQ ha il compito di notificare tempestivamente al Cliente la non conformità relativa a prodotti già consegnati.

Le decisioni di "accettazione allo stato esistente" della non conformità o di riparazione, devono essere formalmente accettate dal Cliente.

8.4. ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati prende in considerazione i processi elencati al punto 8.1.

I suddetti processi sono analizzati e discussi in sede di riesame da parte della Direzione.

L'esposizione dei dati può avvenire mediante tabelle, grafici, istogrammi ed ogni altra forma idonea ad illustrare il livello di adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'analisi dei dati della LICAT S.r.l. mira ad approfondire informazioni inerenti a:

- soddisfazione del Cliente
- conformità ai requisiti del prodotto
- l'efficienza dei singoli processi
- efficienza dei fornitori

Le informazioni che sono elaborate riguardano:

- andamento ordini clienti per categoria di prodotti e per tipologia di cliente

- andamento acquisti suddivisi per fornitori di materie prime/prodotti finiti e fornitori di lavorazioni/servizi conto terzi
- andamento reclami Clienti
- andamento non conformità
- andamento azioni correttive

8.5. MIGLIORAMENTO

8.5.1. Miglioramento continuo

Il Miglioramento continuo passa attraverso il costante monitoraggio del Sistema di Gestione per la Qualità e l'analisi di tutte le non conformità rispetto ai requisiti di sistema.

La Direzione ha la responsabilità del miglioramento continuo.

E' compito della Direzione, in fase di riesame della Direzione, individuare le potenziali aree d'intervento e definire le opportune azioni di miglioramento.

I principali elementi che consentono l'individuazione d'azioni di miglioramento sono:

- i dati relativi agli obiettivi per la qualità
- i risultati delle verifiche ispettive
- i reclami Clienti
- le non conformità

Quanto sopra viene riportato nella scheda Mod. 2/1 Rev.0 "Scheda di Azione di Miglioramento".

8.5.2. Azioni correttive

Le azioni correttive possono avere origine sia da problemi contingenti, sia dall'esame programmato dei dati della qualità.

In entrambi i casi l'azienda deve avviare opportune azioni atte ad evitare il ripetersi della non conformità; nel caso di problemi contingenti, deve altresì valutare la necessità di avviare immediate e finalizzate azioni di ripristino della non conformità riscontrata.

E' compito di RGQ valutare la gravità della non conformità riscontrata e valutare se esiste la necessità di avviare immediate azioni correttive.

Secondo quanto richiesto per la gestione delle Azioni correttive, l'azienda ha elaborato la "Procedura per la gestione delle azioni correttive" N°08, che definisce i criteri e le modalità con cui devono essere gestiti:

- l'analisi delle non conformità e dei reclami clienti
- l'individuazione delle cause delle non conformità
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie per eliminare la non conformità ed evitarne il ripetersi
- determinare ed effettuare le azioni necessarie;

- registrare i risultati delle azioni effettuate;
- la valutazione dell'efficacia delle azioni correttive adottate;
- trasferire la richiesta di azione correttiva al fornitore, qualora venga accertato che il fornitore è responsabile della non conformità della stessa;
- prendere specifici provvedimenti quando le azioni correttive non vengono portate a termine nei tempi previsti e/o in modo efficace;
- determinare l'esistenza di altri prodotti non conformi, sulla base delle cause delle non conformità, e intraprendere ulteriori azioni, quando richiesto.

8.5.3. Azioni preventive

Le azioni preventive possono avere origine da proposte fatte da RGQ in funzione dell'andamento degli indicatori del SQA da segnalazione fatte da qualsiasi Funzione aziendale su possibili rischi di non conformità o da segnalazioni fatte dalla clientela.

E' compito del RGQ formalizzare la richiesta che deve essere discussa in sede di riesame della Direzione.

In base a quanto richiesto dalla Norma ISO 9001:2008 per la gestione delle azioni preventive, l'azienda ha elaborato una "Procedura per la gestione delle azioni preventive" N°09 che definisce i criteri e le modalità con cui tali azioni devono essere gestiti:


- la valutazione e l'avvio delle azioni preventive
- il monitoraggio delle azioni stesse e la registrazione dei risultati delle azioni attuate
- il riesame della azioni correttive attuate
- la valutazione dell'efficacia dell'azione fatta

**Tabella di correlazione tra le norme
UNI EN ISO 9100:2009, UNI EN ISO 9001: 2008 ed il presente Manuale**

UNI EN ISO 9100:2009		UNI EN ISO 9001:2008	PARAGRAFI DEL MANUALE	
Par.	Titolo	Paragrafo	Par.	Titolo
4	Sistema di gestione per la Qualità	4	4	Sistema di Gestione per la qualità
4.1	Requisiti generali	4.1	4.1 4.1.1 4.1.2	Requisiti generali Approccio per processi Generalità
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	4.2	4.2	Requisiti relativi alla documentazione
4.2.1	Generalità	4.2.1	4.2.1	Generalità
4.2.2	Manuale della Qualità	4.2.2	4.2.2	Manuale della Qualità
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.3	4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.4	4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni
5	Responsabilità della direzione	5	5	Responsabilità della direzione
5.1	Impegno della direzione	5.1	5.1	Impegno della direzione
5.2	Orientamento al Cliente	5.2	5.2	Orientamento al Cliente
5.3	Politica per la Qualità	5.3	5.3	Politica per la Qualità
5.4	Pianificazione	5.4	5.4	Pianificazione
5.4.1	Obiettivi per la Qualità	5.4.1	5.4.1	Obiettivi per la Qualità
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la Qualità	5.4.2	5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la Qualità
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5	5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione
5.5.1	Responsabilità ed autorità	5.5.1	5.5.1	Responsabilità ed autorità
5.5.2	Rappresentante della Direzione	5.5.2	5.5.2	Rappresentante della Direzione
5.5.3	Comunicazione interna	5.5.3	5.5.3	Comunicazione interna
5.6	Riesame della direzione	5.6	5.6	Riesame della direzione
5.6.1	Generalità	5.6.1	5.6.1	Generalità
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	5.6.2	5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame
5.6.3	Elementi in uscita per il riesame	5.6.3	5.6.3	Elementi in uscita per il riesame

UNI EN ISO 9100:2009		UNI EN ISO 9001:2008	PARAGRAFI DEL MANUALE	
Par.	Titolo	Paragrafo	Par.	Titolo
6	Gestione delle risorse	6	6	Gestione delle risorse
6.1	Messa a disposizione delle risorse	6.1	6.1	Messa a disposizione delle risorse
6.2	Risorse umane	6.2	6.2	Risorse umane
6.2.1	Generalità	6.2.1	6.2.1	Generalità
6.2.2	Competenza, consapevolezza e addestramento	6.2.2	6.2.2	Competenza, consapevolezza e addestramento
6.3	Infrastrutture	6.3	6.3	Infrastrutture
6.4	Ambiente di lavoro	6.4	6.4	Ambiente di lavoro
7	Realizzazione del prodotto	7	7	Realizzazione del prodotto
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	7.1	7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto
7.1.1	Gestione del progetto		7.1.1	Gestione del progetto
7.1.2	Gestione del rischio		7.1.2	Gestione del rischio
7.1.3	Gestione della configurazione		7.1.3	Gestione della configurazione
7.1.4	Tenuta sotto controllo del trasferimento di lavoro		7.1.4	Tenuta sotto controllo del trasferimento di lavoro
7.2	Processi relativi al cliente	7.2	7.2	Processi relativi al cliente
7.2.1	Determinazione dei requisiti del prodotto	7.2.1	7.2.1	Determinazione dei requisiti del prodotto
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	7.2.2	7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto
7.2.3	Comunicazione con il cliente	7.2.3	7.2.3	Comunicazione con il cliente
7.3	Progettazione e sviluppo	7.3	7.3	Progettazione e sviluppo
7.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	7.3.1	7.3.1	Pianificazione della progettazione e sviluppo
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	7.3.2	7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	7.3.3	7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo
7.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo	7.3.4	7.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo
7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo	7.3.5	7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo
7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo	7.3.6	7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo
7.3.6.1 7.3.6.2	Prove e documentazione di verifica e validazione della progettazione e sviluppo		-	Non applicabile
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	7.3.7	7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

UNI EN ISO 9100:2009		UNI EN ISO 9001:2008	PARAGRAFI DEL MANUALE	
Par.	Titolo	Paragrafo	Par.	Titolo
7.4	Approvvigionamento	7.4	7.4	Approvvigionamento
7.4.1	Processo di approvvigionamento	7.4.1	7.4.1	Processo di approvvigionamento
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2	7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3	7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	7.5	7.5	Produzione ed erogazione di servizi
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi	7.5.1	7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi
7.5.1.1	Verifica del processo di produzione		7.5.1.1	Verifica del processo di produzione
7.5.1.2	Tenuta sotto controllo delle modifiche al processo di produzione		7.5.1.2	Tenuta sotto controllo delle modifiche al processo di produzione
7.5.1.3	Tenuta sotto controllo dei mezzi di produzione, delle attrezzature e dei programmi software		7.5.1.3	Tenuta sotto controllo dei mezzi di produzione, delle attrezzature e dei programmi software
7.5.1.4	Assistenza dopo la consegna		7.5.1.4	Assistenza dopo la consegna
7.5.2	Validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi	7.5.2	7.5.2	Validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità (dei prodotti)	7.5.3	7.5.3	Identificazione e rintracciabilità (dei prodotti)
7.5.4	Proprietà del cliente	7.5.4	7.5.4	Proprietà del cliente
7.5.5	Conservazione dei prodotti	7.5.5	7.5.5	Conservazione dei prodotti
7.6	Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	7.6	7.6	Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione
8	Misurazione, analisi e miglioramento	8	8	Misurazione, analisi e miglioramento
8.1	Generalità	8.1	8.1	Generalità
8.2.1	Soddisfazione del cliente	8.2.1	8.2.1	Soddisfazione del cliente
8.2.2	Audit interno	8.2.2	8.2.2	Audit interno
8.2.3	Misurazione e monitoraggio dei processi	8.2.3	8.2.3	Misurazione e monitoraggio dei processi
8.2.4	Misurazione e monitoraggio dei prodotti	8.2.4	8.2.4	Misurazione e monitoraggio dei prodotti
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3	8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
8.4	Analisi dei dati	8.4	8.4	Analisi dei dati
8.5	Miglioramento	8.5	8.5	Miglioramento

	MANUALE DI GESTIONE SISTEMA QUALITA'	Edizione 01
		Appendice 1
		Pagina 4 di 4

UNI EN ISO 9100:2009		UNI EN ISO 9001:2008	PARAGRAFI DEL MANUALE	
Par.	Titolo	Paragrafo	Par.	Titolo
8.5.1	Miglioramento continuo	8.5.1	8.5.1	Miglioramento continuo
8.5.2	Azioni correttive	8.5.2	8.5.2	Azioni correttive
8.5.3	Azioni preventive	8.5.3	8.5.3	Azioni preventive