

**METAL CARP S.r.l.**



**Sede legale e operativa:**

**Via Industriale, 7,  
25080 Prevalle BS**

**Tel: 030 / 6801242**

**E-mail: info@metalcarp.com**

# MANUALE DELLA QUALITÀ

DI-MDQ012

redatto in conformità alla

**NORMA UNI EN ISO 9001:2015**

**“Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti”**

**COPIA N° \_\_\_\_ Controllata**

Questo Manuale è una copia in distribuzione controllata, registrata e soggetta alla procedura di aggiornamento in occasione delle revisioni.

**Copia NON CONTROLLATA**

Questo Manuale è una copia in distribuzione non controllata, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta alla procedura di aggiornamento in occasione delle revisioni del documento.

In consegna a:

Data di consegna:

## MATRICE DELLE REVISIONI

Revisione	Data	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
01	07/08/2017	Prima emissione del documento
02	15/04/2021	Rimissione del documento per integrazione del Manuale FPC e aggiornamento alle mutate condizioni aziendali (rinuncia alla certificazione 1090).
03	27/11/2023	Aggiornamento generale documentale

### Redatto

Alberto Veneziani  
Andrea Agostini

### Approvato

Alberto Veneziani  
Carlo Veneziani  
Anna Veneziani

## INDICE

<b>1</b>	<b>PRESENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE</b>	<b>4</b>
1.1	Scopo	4
1.2	Presentazione della METAL CARP s.r.l.	4
1.3	Politica per la qualità	5
1.4	Approccio per processi	5
1.5	Rappresentazione di un processo nel Sistema	7
1.6	Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)	7
1.7	Architettura del Sistema di Gestione	8
1.8	Compatibilità e integrazione con altri Sistemi di Gestione Aziendale	8
<b>2</b>	<b>CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI, TERMINI E DEFINIZIONI</b>	<b>9</b>
3.1	Riferimento di conformità	9
3.2	Riferimenti per la realizzazione:	10
3.3	Priorità di validità	10
3.4	Termini e definizioni	10
3.5	Gestione del Manuale della Qualità	10
3.6	Struttura del Manuale della Qualità	11
3.7	Responsabilità	11
3.8	Modifiche al Manuale della Qualità	11
<b>4</b>	<b>CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>11</b>
4.1	L'Organizzazione ed il suo contesto	11
4.2	Parti interessate	11
4.3	I processi che caratterizzano l'organizzazione della Metal Carp	13
4.4	La documentazione del sistema di gestione per la qualità	15
<b>5</b>	<b>LEADERSHIP</b>	<b>19</b>
5.1	Impegno della Direzione	19
5.2	Attenzione focalizzata al Cliente	20
5.3	Criteri di predisposizione della Politica per la qualità	20
5.4	Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione	20
<b>6</b>	<b>PIANIFICAZIONE</b>	<b>21</b>

6.1	Azioni per affrontare rischi ed opportunità	21
6.2	Obiettivi per la Qualità e Pianificazione per il loro raggiungimento	22
6.3	Pianificazione delle modifiche al sistema di gestione per la qualità	23
<b>7</b>	<b>SUPPORTO</b>	<b>23</b>
7.1	Risorse	23
7.2	Competenza	29
7.3	Consapevolezza	32
7.4	Comunicazione	33
7.5	Informazioni documentate	33
<b>8</b>	<b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>	<b>35</b>
8.1	Pianificazione e controllo operativi	35
8.2	Requisiti per i prodotti e servizi	38
8.3	Progettazione e sviluppo dei prodotti/servizi	40
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	40
8.5	Produzione ed Erogazione del servizio	42
8.6	Valutazione e rilascio di prodotti e servizi	46
8.7	Controllo degli output non conformi	47
<b>9</b>	<b>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>50</b>
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	50
9.2	Audit interni	54
9.3	Riesame di Direzione	56
<b>10</b>	<b>MIGLIORAMENTO</b>	<b>57</b>
10.1	Gestione delle non conformità, dei reclami e delle segnalazioni	58
10.2	Miglioramento continuo	60

## 1 PRESENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

### 1.1 Scopo

METAL CARP S.R.L. ha implementato un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 per:

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

Il presente Manuale della Qualità illustra come l'azienda si fa carico dei requisiti indicati dalla norma ISO 9001:2015 e dei requisiti indicati dalle normative applicabili.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene definito nel presente Manuale della Qualità ed in Procedure ed Istruzioni ad esso correlate che insieme descrivono le prescrizioni e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni erogate, nonché dei processi e delle attività ad essi correlate e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso.

### 1.2 Presentazione della METAL CARP s.r.l.

Metal Carp dedica ai suoi Clienti competenza, passione, affidabilità e versatilità per soddisfare anche le esigenze più complesse.

La struttura si avvale della collaborazione di professionisti di pluriennale esperienza nella lavorazione della lamiera e delle più moderne tecnologie nel settore della robotica. L'attenzione al dettaglio e un accurato servizio al Cliente fanno di MetalCarp il partner ideale per le aziende che esigono un'eccellenza senza compromessi e una qualità di altissimo livello.

L'azienda è specializzata in due aree distinte:

1. lavorazione di lamiere conto terzi: utilizziamo macchine a controllo numerico di alta precisione per eseguire operazioni di taglio, punzonatura, piegatura e saldatura;
2. produzione di porte metalliche per cabine elettriche e locali tecnici, sia a singola sia a doppia aerazione, in aggiunta ai relativi dispositivi di comando, ripari per trasformatori e mensole.

La produzione si avvale di saldature MAG e TIG, tecniche che permettono di ottenere qualità costante del particolare, garantendo standard elevati e in tempi ridotti senza richiedere grossi costi di lavorazione. Durante la progettazione si utilizza il software per la modellazione in 3D Solidworks, che consente di trasformare in formato digitale il disegno fornito. In questo modo è garantita la valutazione di possibili difetti o eventuali difficoltà di realizzazione, prima che il prodotto entri in produzione.

In Metal Carp sono attive quattro isole robotizzate per l'automatizzazione della saldatura di lamiere tramite un procedimento adatto, sia a piccoli lotti, sia alla grande produzione in serie. Ogni postazione è sistematicamente controllata attraverso un apposito software, uno strumento utile a programmare nel dettaglio ogni fase della lavorazione, ottenendo così la garanzia di aver operato con la massima precisione.

### 1.3 Politica per la qualità

Da sempre Metal Carp si propone di **comprendere le esigenze e le attese dei Committenti e tradurle in requisiti**, nel pieno **rispetto delle normative legislative vigenti**.

Per questo motivo i servizi richiesti sono pianificati ed eseguiti con la massima attenzione, garantendo disponibilità ed elevate capacità professionali, puntualità e precisione nelle operazioni ed avendo cura dell'integrità delle merci e della sicurezza del trasporto.

A supporto di questi obiettivi la Metal Carp ha definito il proprio **sistema di gestione per la qualità** coerente con la norma UNI EN ISO 9001 che si fonda su precisi capisaldi:

- assegnare ai propri Committenti un ruolo centrale analizzando periodicamente le esigenze in termini di qualità del servizio;
- descrivere nel Manuale della Qualità le capacità aziendali
- fornire un **servizio adeguatamente pianificato e controllato**;
- garantire la **sicurezza personale dei propri dipendenti**;
- sottoporre l'azienda a **periodiche verifiche** dell'adeguatezza del sistema organizzativo;
- definire gli **standard qualitativi** del servizio;
- attuare un sistema di **monitoraggio dei processi** che permetta un controllo dello stato degli stessi e l'adozione di tutte le misure atte a risolvere eventuali non conformità e a impedire che esse si ripresentino;
- garantire **l'informazione e la preparazione dei dipendenti**;
- definire annualmente, a partire dalle esigenze dei committenti e da quelle del mercato, un **piano di miglioramento**.

**Metal Carp auspica che le scelte organizzative attuate siano efficaci ed incisive per raggiungere standard di qualità sempre più elevati.**

### 1.4 Approccio per processi

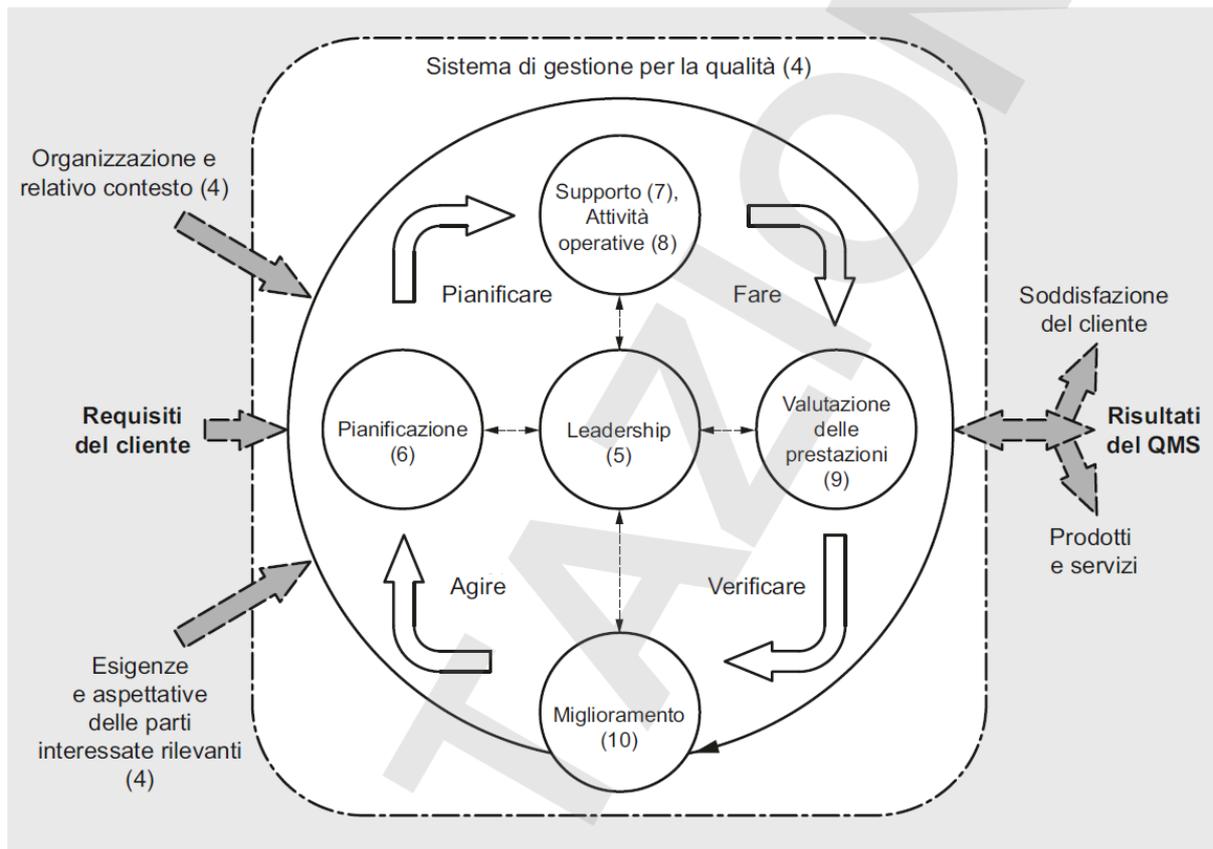
Metal Carp ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi assicura:

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

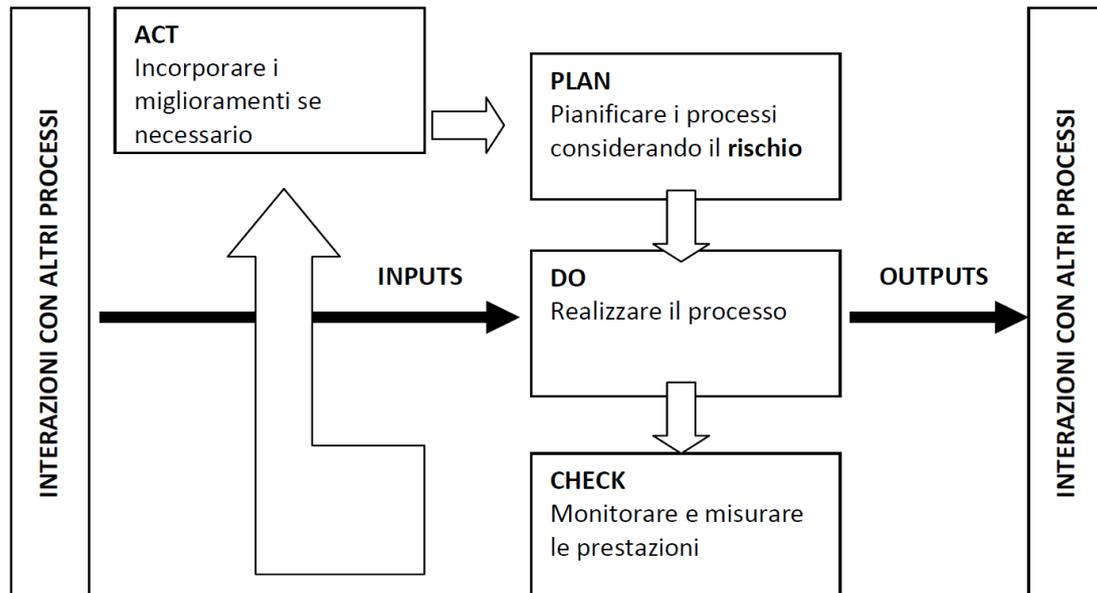
L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

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



## 1.5 Rappresentazione di un processo nel Sistema

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



## 1.6 Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda Metal Carp.

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

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

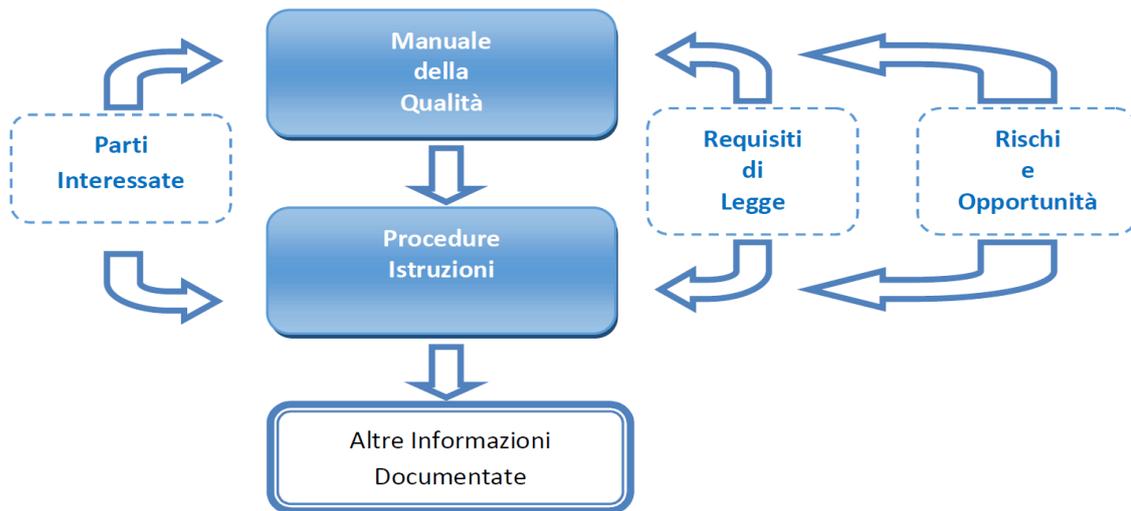
L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

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

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

### 1.7 Architettura del Sistema di Gestione

L'architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue:



### 1.8 Compatibilità e integrazione con altri Sistemi di Gestione Aziendale

Metal Carp non ha adottato, ad oggi, altri sistemi di gestione, ma deve necessariamente rispettare molti requisiti previsti dalle normative in ambito di sicurezza del lavoro e prevenzione ambientale.

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

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

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a quelle attività che hanno influenza diretta o indiretta sulla Qualità dei processi di realizzazione delle opere e delle prestazioni e forniture associate in ambito ai settori di intervento ed alle specializzazioni della Società.

Nello specifico il campo di applicazione è relativo a **tutti i processi** che concorrono alla:

- + Fabbricazione semilavorati in acciaio
- + Fabbricazione componenti per veicoli ferroviari
- + Produzione di porte metalliche per cabine elettriche

Restano esclusi dal campo di applicazione del Sistema di Gestione il § 8.3 e il § 8.5.5 della norma ISO 9001:2015.

Nel presente Manuale della Qualità vengono pertanto definiti o richiamati:

- + La Politica e gli Obiettivi per la Qualità della Società;
- + Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- + La struttura documentale del Sistema di Gestione per la Qualità della Società ed in particolare le procedure predisposte per l'attuazione ed il funzionamento della stessa;
- + I diversi processi che costituiscono il Sistema di Gestione per la Qualità della Società e le interazioni fra gli stessi;
- + I compiti, le responsabilità e l'autorità attribuite alle diverse funzioni interne inserite nell'organigramma, nonché le interfacce fra le funzioni stesse e con le organizzazioni esterne coinvolte e interessate dal Sistema di Gestione per la Qualità della Società;
- + I criteri ed i requisiti applicabili per le attività di controllo, assicurazione e gestione per la qualità e per la pianificazione ed attuazione del miglioramento continuo del Sistema e dell'organizzazione della Società.

Il Manuale, unitamente alle procedure ed alle istruzioni ad esso correlate, alle attività di coinvolgimento, informazione, formazione e addestramento del personale, veicola ai Responsabili di Funzione della Società la volontà della Direzione di adottare, ottimizzare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

La diffusione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità, a tutto il personale dipendente della società, rientra fra le competenze prioritarie dei Responsabili di Funzione ed avviene mediante la divulgazione ed il sostenimento dell'attuazione dei criteri e delle prescrizioni definite nel presente Manuale e nelle procedure ed Istruzioni ad esso correlate ed attraverso la trasposizione costante delle informazioni necessarie a fornire, ai diversi livelli dell'organizzazione della Società, la consapevolezza dell'importanza del rispetto dei requisiti specificati, della soddisfazione del Cliente e della partecipazione al miglioramento.

## 3 RIFERIMENTI NORMATIVI, TERMINI E DEFINIZIONI

### 3.1 Riferimento di conformità

Il Sistema di Gestione per la Qualità della società, come descritto nel presente Manuale, soddisfa i requisiti della seguente norma:

- ISO 9001:2015 "Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti".

## 3.2 Riferimenti per la realizzazione:

Costituiscono riferimento per il Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente Manuale le seguenti norme:

- ▣ ISO 9000:2015 “Sistemi di Gestione per La Qualità “ – Fondamenti e Terminologia.
- ▣ ISO 9004:2018 “Sistemi di gestione per la Qualità – Linee Guida per il Miglioramento delle prestazioni”.
- ~~▣ UNI EN 1090:2018 “Esecuzione di strutture di acciaio e di alluminio”~~
- ▣ UNI EN 15085:2021 “Applicazioni ferroviarie - Saldatura dei veicoli ferroviari e dei relativi componenti”
- ▣ UNI EN ISO 3834:2021 “Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici”
- ▣ ISO 19011:2018 “Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale”.
- ▣ D.Lgs. 81/08 “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”
- ▣ Codice Civile
- ▣ Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 (GDPR) – D.Lgs. 101/2018
- ~~▣ D.P.R. 196/2003 “legge sulla privacy”.~~

## 3.3 Priorità di validità

Fra i documenti normativi, descritti nel presente Manuale della Qualità e riportati nelle Procedure e nelle Istruzioni ad esso correlate, adottati in ambito al Sistema di Gestione per la Qualità della società, per quanto applicabile, si ritiene valida la seguente priorità:

1. Normativa Italiana
2. Normativa Europea
3. Normativa Internazionale

## 3.4 Termini e definizioni

Si applicano in toto le definizioni fornite dalla ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015.

## 3.5 Gestione del Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità Metal Carp ne descrive l'organizzazione, le risorse e i processi.

Questo documento ha la funzione di:

- ⇒ permettere a coloro che operano all'interno dell'azienda di sapere "*chi fa cosa, come, quando e perché*", secondo gli obiettivi di qualità che Metal Carp si prefigge di conseguire;
- ⇒ essere il riferimento di base per intraprendere azioni di miglioramento del sistema di gestione per la qualità;
- ⇒ comunicare all'esterno gli strumenti con cui l'azienda assicura la qualità dei servizi erogati.

### 3.6 Struttura del Manuale della Qualità

Sul frontespizio sono individuati la data di edizione, il numero della copia, il destinatario della copia e la firma di autorizzazione alla distribuzione del Manuale della Qualità.

La documentazione del sistema di gestione per la qualità raccoglie, oltre al Manuale della Qualità, le procedure, le istruzioni e le disposizioni in materia di qualità alle quali tutto il personale deve fare riferimento nello svolgimento dei propri incarichi.

### 3.7 Responsabilità

Il Responsabile Qualità ha il compito di:

- elaborare la struttura ed i contenuti del Manuale della Qualità;
- gestire, aggiornare e modificare il documento, oltre che verificarne l'applicazione;
- conservare una lista di distribuzione aggiornata del Manuale della Qualità.

Il Manuale della Qualità è approvato dalla Direzione dell'azienda.

La Direzione e il Responsabile Qualità hanno l'onere di divulgare i contenuti del Manuale della Qualità all'interno dell'organizzazione e tutto il Personale è tenuto a conoscerne e a rispettarne le prescrizioni e le raccomandazioni.

### 3.8 Modifiche al Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità può essere distribuito in:

- **Copia controllata** per la quale si effettua un aggiornamento continuo. Le copie controllate sono distribuite all'interno e all'esterno dell'azienda solo nei casi in cui sia necessario comunicare formalmente le modalità organizzative adottate (per esempio nei rapporti contrattuali).
- **Copia non controllata** distribuita a scopo informativo a destinatari ai quali non è necessario garantire l'aggiornamento ad ogni revisione del documento.

Questo Manuale è di proprietà di Metal Carp e non può essere riprodotto o portato a conoscenza di terzi senza autorizzazione della Direzione o del Responsabile Qualità.

## 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 L'Organizzazione ed il suo contesto

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

Tale analisi è effettuata con cadenza almeno annuale, ~~generalmente ad inizio anno~~, e riassunta nel documento  "Analisi dei rischi gestionali e operativi e delle opportunità di miglioramento" (MO-RSC055), cui si rimanda per maggiori dettagli.

### 4.2 Parti interessate

Metal Carp ha realizzato e mantiene attivo apposito procedimento per l'individuazione, il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevati per il Sistema di Gestione per la Qualità e dei requisiti/aspettative ad esse applicabili.

I risultati di tale procedimento sono riassunti nel documento  "Analisi dei rischi gestionali e operativi e delle opportunità di miglioramento" (MO-RSC055), cui si rimanda per maggiori dettagli.

#### 4.2.1 I processi – Quadro sinottico del sistema di gestione per la qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato strutturato per processi. In particolare per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità si è proceduto a:

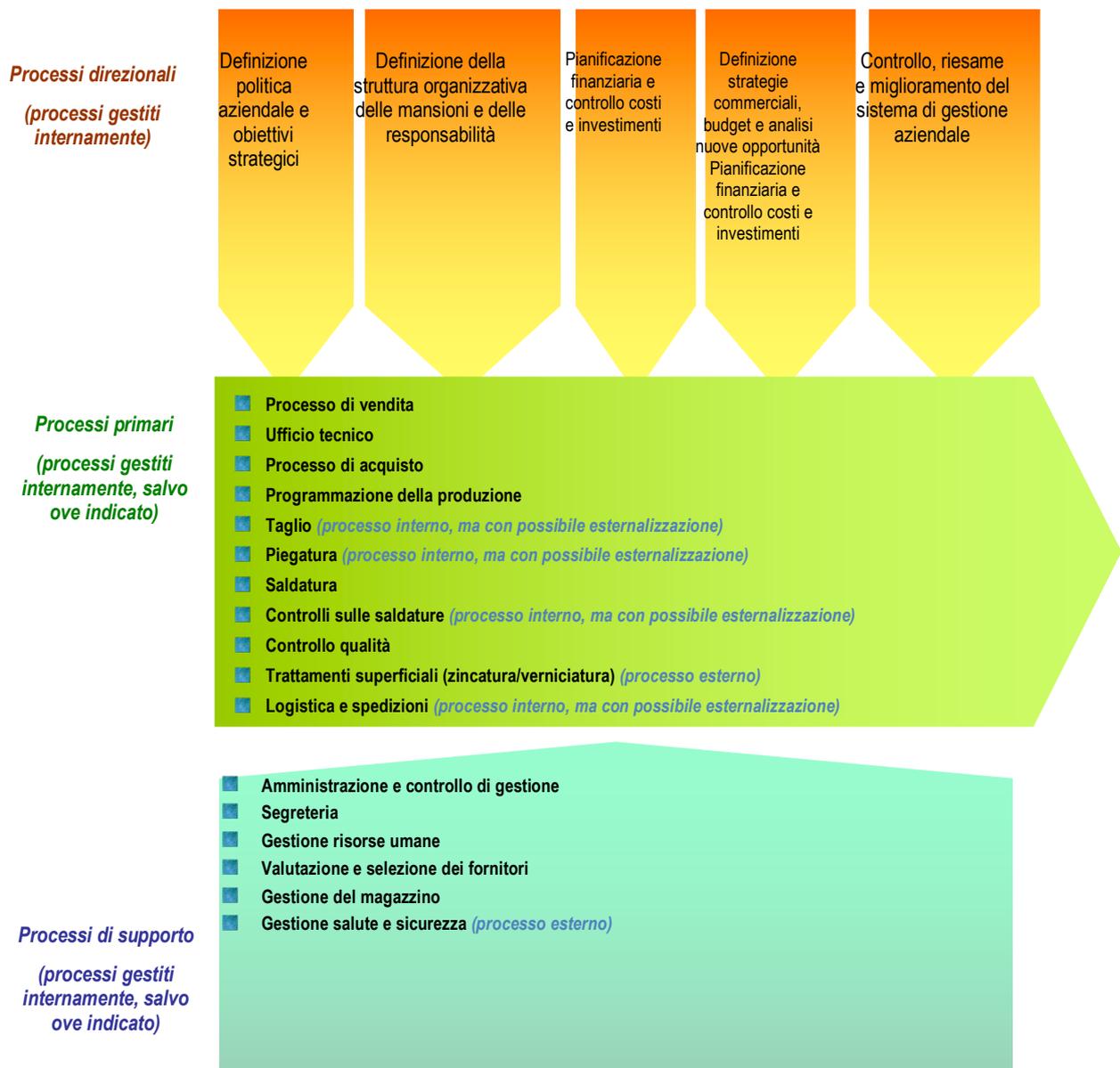
1. identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità;
2. stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
3. stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
4. garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
5. definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le modalità di Pianificazione e di gestione per processi di Metal Carp e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali.

I Processi individuati, implementati e gestiti dal Responsabile Qualità in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e le loro interazioni sono di seguito illustrati

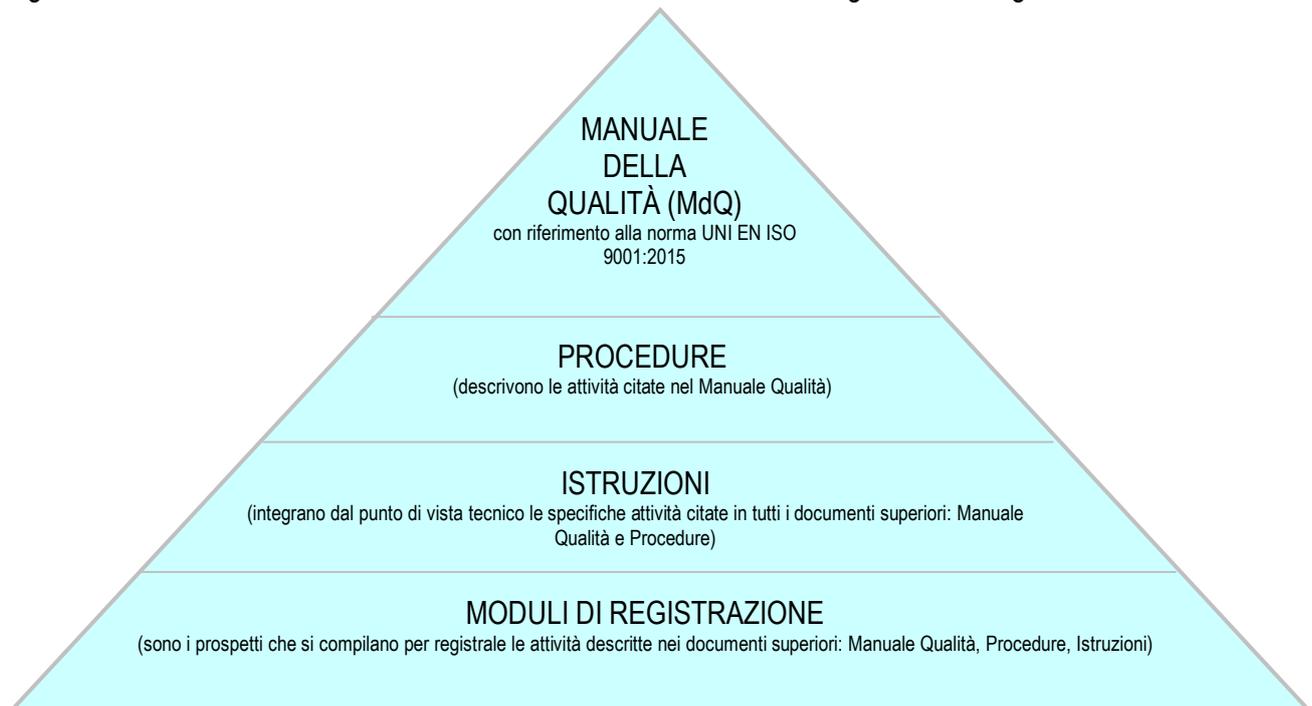


## 4.3.1 La mappa dei processi



## 4.4 La documentazione del sistema di gestione per la qualità

La documentazione del sistema di gestione per la qualità Metal Carp illustra gli aspetti organizzativi e gestionali dell'azienda. Essa è strutturata come indicato nello schema grafico che segue.



Di seguito sono descritte le norme per la gestione della documentazione e sono indicate con maggiore dettaglio le caratteristiche dei diversi documenti.

### 4.4.1 Tenuta sotto controllo dei documenti

I documenti di prescrizione (manuale della qualità, procedure, istruzioni) e di registrazione della qualità sono tenuti sotto controllo con i seguenti criteri:

- a) approvare i documenti per adeguatezza prima del loro utilizzo;
- b) riesaminare e, quando necessario, aggiornare e riapprovare i documenti stessi;
- c) identificare lo stato di revisione vigente dei documenti;
- d) assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzo;
- e) assicurare che i documenti siano leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili;
- f) assicurare che i documenti di origine esterna vengano identificati e la loro distribuzione sia controllata;
- g) prevenire, l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una adeguata loro identificazione qualora siano da conservare.

## 4.4.2 Moduli di registrazione della qualità

Il Manuale della Qualità, le Procedure e le Istruzioni richiamano i documenti per la registrazione dei dati relativi alla qualità dei processi e del servizio erogato.

Questi documenti sono denominati “registrazioni della qualità” e sono strutturati in modo tale da assicurare la correlazione all’attività cui fanno riferimento. Le registrazioni della qualità possono essere di natura cartacea o informatica, e possono essere parte di un sistema informativo-gestionale fra quelli in uso all’Azienda; in questo ultimo caso, non presentano una codifica specifica ma sono comunque riportati e citati all’interno degli altri documenti di sistema.

I moduli codificati nel sistema di gestione per la qualità si identificano mediante:

- il codice **MO**;
- un codice di tre lettere che individua l’attività di riferimento
- un numero progressivo;
- l’indice di revisione.

Il documento  *Elenco istruzioni – procedure -moduli (DI-EIP010)* fornisce l’elenco aggiornato e lo stato di aggiornamento degli stessi.

Un modulo di registrazione della qualità è valido se tutte le voci sono compilate e se figurano tutte le firme di compilazione/verifica/autorizzazione previste.

Ogni ufficio/area aziendale è responsabile della corretta gestione ed archiviazione dei moduli per consentire una tempestiva rintracciabilità dei dati ed evitare danneggiamenti o perdite.

I documenti hanno una tempistica di conservazione differente, e stabilita dall’Azienda sulla base delle necessità aziendali o degli obblighi legislativi. I documenti riguardanti la fabbricazione di commesse strutturali hanno un **tempo minimo di conservazione di 10 anni**.

## 4.4.3 Emissione e distribuzione dei documenti

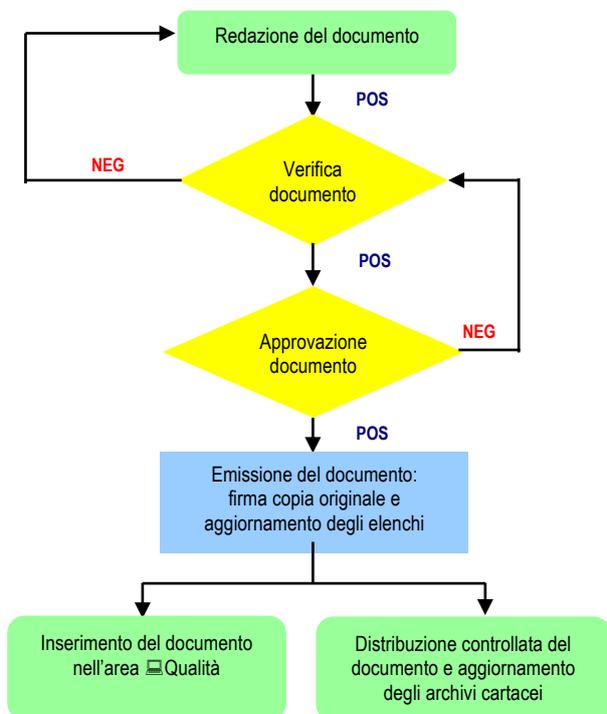
Le attività significative che portano all’attivazione di un nuovo documento sono:

- La **redazione** che consiste nella stesura formale del documento e del suo contenuto.
- La **verifica** che consiste nella valutazione del documento in termini di coerenza con i requisiti del sistema di gestione per la qualità e con le politiche.
- L’**approvazione** che consente l’emissione del documento e dunque la sua applicazione all’interno dell’azienda.
- L’**emissione** che consiste nella pubblicazione cartacea e informatica del documento a cura del Responsabile Qualità.
- La **distribuzione** controllata del documento alle funzioni/persone interessate.

Il prospetto che segue indica, per ciascuna tipologia di documento, la responsabilità nella gestione delle diverse fasi di attivazione del documento.

DOCUMENTO	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	DISTRIBUZIONE E ARCHIVIAZIONE
MANUALE DELLA QUALITÀ PROCEDURE ED ISTRUZIONI REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ		Responsabile Qualità	Direzione	Responsabile Qualità

Il diagramma di flusso che segue illustra la concatenazione logica delle fasi di attivazione di un nuovo documento.



L'Elenco istruzioni – procedure -moduli (DI-EIP010) fornisce la struttura e lo stato di ultima revisione della documentazione.

Il Responsabile Qualità è depositario di una copia cartacea di tutta la documentazione firmata in originale.

La distribuzione controllata dei documenti è curata dal Responsabile Qualità che ha cura di verificare che tutti i documenti distribuiti siano in stato di revisione corrente. La documentazione archiviata nel registro informatico è solamente quella aggiornata, pertanto l'archivio stesso fa funzione di **copia controllata**.

Le copie dei documenti eventualmente distribuite in forma **non controllata** (dicitura da evidenziare sul documento) sono divulgate a carattere puramente informativo e non sono soggette ad aggiornamento in caso di modifica.

#### 4.4.4 Gestione delle modifiche alla documentazione

Qualora un documento sia modificato, e sia emesso in nuova revisione, le modifiche sono evidenziate nel seguente modo:

- in caso di *aggiunte o modifiche*, il paragrafo è evidenziato con l'apposizione di una barra laterale sinistra;
- in caso di *cancellazioni*, le parti cancellate sono evidenziate mediante doppia barratura; anche in questo caso, il paragrafo è barrato lateralmente a sinistra.

#### 4.4.5 Documentazione di origine esterna

Questa categoria di documenti si riferisce a documentazione (es. cataloghi, leggi, norme ecc.) emessa da organizzazioni esterne.

Metal Carp assicura l'aggiornamento costante delle informazioni e dei documenti di origine esterna attraverso l'adesione a pubblicazioni specializzate e collegamenti internet.

Ogni Ufficio è destinatario della documentazione esterna necessaria per la gestione dei propri processi:

- ➔ **Ufficio Qualità** ⇒ norme, regolamenti e documenti esterni relativi a qualità, formazione del personale, trattamento dei dati
- ➔ **Ufficio Acquisti** ⇒ norme relative alle forniture, cataloghi, listini e documenti inviati da fornitori
- ➔ **Ufficio Commerciale** ⇒ documenti inviati da clienti
- ➔ **Produzione** ⇒ norme di settore. Le norme di settore applicabili alle attività METAL CARP sono riassunte nel modulo [Elenco norme \(DI-ENO018\)](#), tramite il quale l'azienda stabilisce quali siano in corso di validità e quali siano invece da aggiornare. L'elenco norme è verificato, a cura del Responsabile qualità, con cadenza semestrale.
- ➔ **Amministrazione** ⇒ norme relative alla gestione del personale, documenti del personale, documenti provenienti da enti ecc., norme in materia contabile, fiscale e tributaria, nonché documenti provenienti da istituti di credito, consulenti, enti ecc

Gli Uffici citati sono responsabili dell'aggiornamento e dell'archiviazione dei documenti per la gestione delle materia di propria competenza nonché della comunicazione a tutte le persone interessate delle informazioni utili alla conduzione delle attività e all'erogazione dei servizi Metal Carp.

#### 4.4.6 Altri documenti della qualità

La documentazione operativa è costituita da:

- documentazione fiscale (fatture, ordini, contratti ecc.)
- documentazione varia (comunicazioni interne, lettere, fax ecc.)

È lasciata alla discrezione dei singoli Uffici la definizione delle modalità di gestione della propria documentazione operativa, fermo restando eventuali obblighi minimi di legge. In ogni caso si deve garantire una facile e univoca identificazione e archiviazione.

I requisiti minimi d'identificazione sono:

- tipo di documento
- data di emissione/numero di edizione

## 5 LEADERSHIP

### 5.1 Impegno della Direzione

La Direzione dimostra il comando e l'impegno rispetto al sistema qualità:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema
- assicurando che la politica per la qualità e gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia aziendale ed il contesto in cui opera l'azienda
- assicurando che la politica per la qualità sia comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'organizzazione
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema qualità nei processi aziendali
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi
- assicurando che le risorse necessarie per il sistema qualità siano disponibili
- comunicando l'importanza di un sistema qualità efficace e della conformità dei requisiti del sistema qualità
- assicurando che il sistema qualità raggiunga i suoi risultati definiti
- ingaggiando, dirigendo e supportando persone che contribuiscono all'efficacia del sistema qualità
- promuovendo il miglioramento continuo
- supportando gli altri ruoli manageriali importanti a dimostrare la loro leadership sia applicata nella loro area di influenza

La Direzione di Metal Carp è parte attiva nello sviluppo e nell'attuazione del sistema di gestione per la qualità e nel miglioramento continuo. Le sue azioni sono indirizzate a:

- sensibilizzare la struttura, a tutti i livelli, sull'importanza di conoscere e soddisfare le aspettative dei committenti
- stabilire una *Politica per la qualità* (DI-POQ-013) che fornisca le linee guida per l'organizzazione
- ricercare occasioni di sviluppo per l'azienda
- offrire ai Clienti un servizio sempre più efficace, ottenuto attraverso un sistema organizzativo controllato e capace di migliorare nel tempo
- fissare precisi obiettivi di qualità
- verificare che il sistema di gestione per la qualità sia idoneo ed adeguato agli obiettivi fissati
- assicurare al sistema organizzativo adeguate risorse umane, strutturali e tecnologiche

## 5.2 Attenzione focalizzata al Cliente

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

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

La Direzione assicura che i requisiti dei Clienti siano individuati, definiti e soddisfatti attraverso:

- corrette procedure per l'individuazione delle necessità e dei requisiti di coloro che si rivolgono alla Metal Carp;
- un periodico e sistematico esame dei reclami e dei risultati delle analisi sulla soddisfazione dei Clienti con la conseguente attuazione di misure correttive e preventive;
- una continua azione di sensibilizzazione del personale sull'importanza della qualità e del servizio al Cliente;
- un convinto sostegno e uno stimolo al miglioramento dei processi e dell'organizzazione.

## 5.3 Criteri di predisposizione della Politica per la qualità

La Direzione di Metal Carp definisce la  *Politica per la qualità* sulla base di precisi capisaldi:

- l'adozione di un sistema organizzativo flessibile e snello che consenta tempi di risposta rapidi;
- la ricerca di opportunità di miglioramento delle attività con l'obiettivo di rendere la Metal Carp una struttura capace di svolgere il proprio ruolo in modo sempre più efficace ed efficiente;
- il pieno coinvolgimento del Personale sugli obiettivi organizzativi ottenuto con l'informazione, la comunicazione e la formazione;
- un controllo strutturato ed efficace dell'adeguatezza e del funzionamento del sistema organizzativo attraverso indicatori di processo e di prodotto, audit periodici e analisi dei dati per formulare azioni di miglioramento.

La Politica per la qualità è diffusa nell'ambito dell'azienda. Essa è inoltre riesaminata periodicamente dalla Direzione per assicurare la sua adeguatezza agli scopi.

## 5.4 Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione

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

-  assicurare che la conformità del sistema qualità ai requisiti della norma
-  assicurare che l'output dei processi sia quanto previsto
-  si riporti sulle performance del sistema qualità, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione e soprattutto si riportino informazioni alla Direzione

- ✚ assicurare la focalizzazione al cliente in tutta l'organizzazione
- ✚ assicurare che l'integrità del sistema qualità sia mantenuta quando cambiamenti al sistema siano previsti e implementati.

## 5.4.1 Organigramma

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definite, descritte e regolamentate in appositi documenti che chiariscono ogni aspetto.

L'  *Organigramma* (DI-ORG003) funzionale ne riepiloga la struttura funzionale.

## 5.4.2 Mansionario

Il  *Mansionario* (DI-MAN001) è il documento attraverso cui l'azienda specifica le attribuzioni e le responsabilità collegate ad ogni ruolo aziendale definito. Esso rispecchia i ruoli definiti all'interno dell'  *Organigramma*.

## 6 PIANIFICAZIONE

### 6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

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

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

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

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

- ✚ dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi
- ✚ prevenire, o ridurre, effetti indesiderati
- ✚ mettere in atto il miglioramento continuo

Metal Carp pianifica:

- a) Le azioni per trattare i rischi e le opportunità
- b) Le modalità per:
  - 1) rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi
  - 2) valutarne l'efficacia

I rischi sono classificati in base alla loro priorità.

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

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

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere:

- evitare il rischio,
- accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità,
- eliminare la fonte di rischio,
- modificarne la probabilità o gli effetti,
- condividere il rischio,
- decidere in modo informato e consapevole di farsi carico del rischio stesso.

Si rimanda alla specifica procedura  *Gestione del Rischio (PO-GDR008)* per maggiori dettagli sulle modalità scelte dall'azienda.

## 6.2 Obiettivi per la Qualità e Pianificazione per il loro raggiungimento

### 6.2.1 Obiettivi per la qualità

La Direzione della Metal Carp stabilisce gli obiettivi della qualità generali e per ogni ufficio/area/processo. Gli obiettivi per la qualità, misurabili e coerenti con la politica, includono l'impegno per il miglioramento continuo e per soddisfare i requisiti del servizio.

Gli uffici e le aree funzionali sviluppano tali obiettivi in programmi di miglioramento.

Gli obiettivi per la qualità:

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

### 6.2.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

Metal Carp pianifica il proprio sistema di gestione per la qualità coerentemente con gli obiettivi organizzativi e attraverso l'elaborazione o il recepimento dei seguenti documenti:

-  *Politica per la qualità*
-  *Organigramma* e  *Mansionario*;
-  *Analisi dei rischi gestionali e operativi e delle opportunità di miglioramento*
- Bilancio di gestione;
-  *Manuale Qualità*;

- Procedure ed Istruzioni;
- Norme e leggi di riferimento;
- RegISTRAZIONI dei dati;
-  *Riesame del sistema di gestione della qualità*;
-  Piano di Azione per il conseguimento degli obiettivi per la qualità e il miglioramento dei processi e del servizio erogato.

### 6.3 Pianificazione delle modifiche al sistema di gestione per la qualità

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

Metal Carp considera:

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

L'insieme delle regole gestionali, o una parte di esse, sono aggiornate quando intervengono modifiche organizzative nel sistema di gestione per la qualità.

## 7 SUPPORTO

### 7.1 Risorse

Metal Carp determina e mette in campo le risorse necessarie per stabilire, attuare e mantenere il sistema di gestione per la qualità, e per migliorarne continuamente l'efficacia.

Sono considerate:

- l'esistenza interna di opportune risorse
- la necessità di acquisire risorse esterne

#### 7.1.1 Risorse economiche e finanziarie

La Direzione determina annualmente, o se necessario per periodi infrannuali, l'ammontare delle risorse economiche e finanziarie necessarie per le attività attuali e future in corso di attuazione, e le modalità per il loro impiego.

I risultati del controllo di gestione (cioè il confronto fra quanto preventivato e quanto poi effettivamente realizzato a consuntivo) costituiscono uno dei principali input per l'attività di Riesame del Sistema, da correlarsi alle prestazioni relative alla qualità del servizio erogato.

#### 7.1.2 Persone

La gestione delle risorse umane attuata dalla Metal Carp ha l'obiettivo di assicurare la competenza del Personale (istruzione, addestramento, abilità, esperienza) in relazione alle responsabilità assegnate mediante:

- ➔ la definizione del livello di competenza richiesto ad ogni ruolo organizzativo (rif. Mansionario);
- ➔ l'acquisizione di risorse attraverso la definizione di criteri per la selezione del Personale;
- ➔ la realizzazione di programmi di addestramento e formazione e la valutazione della loro efficacia;
- ➔ azioni per accrescere la consapevolezza del Personale della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi dell'azienda.

### 7.1.3 Infrastrutture

La gestione delle strutture e degli strumenti di lavoro è tesa alla ricerca di una sempre maggiore efficacia ed efficienza delle operazioni.

Le valutazioni in merito agli aspetti strutturali e tecnologici sono di competenza della Direzione. Questi aspetti sono esaminati nel corso del riesame del sistema di gestione per la qualità e comprendono:

- spazi di lavoro e servizi connessi;
- attrezzature hardware e software;
- servizi di supporto (comunicazioni, telefonia, manutenzioni ecc.);
- posti di lavoro ed attrezzature associate;
- assistenza e manutenzione;
- supporto per ogni responsabile.

Il parco macchine e attrezzature copre le esigenze del processo di produzione.

La Scheda dello Strumento (**FA-EAL002**) contiene le informazioni essenziali per identificare l'attrezzatura stessa e le sue principali caratteristiche.

Il manuale d'uso e manutenzione dell'attrezzatura, fornito dal fabbricante, contiene le informazioni di dettaglio.

Le schede degli strumenti delle attrezzature e/o il manuale d'uso e manutenzione, secondo appropriatezza, contengono almeno le seguenti informazioni:

- Descrizione dell'attrezzatura, macchina;
- La massima portata di tutte le attrezzature di movimentazione (esempio: gru a bandiera);
- La dimensione massima movimentabile dall'attrezzatura nel contesto dell'officina della nostra organizzazione;
- La descrizione dettagliata delle attrezzature di saldatura al fine di assicurare la loro idoneità operativa (sia meccanica che automatizzata).

Il Responsabile Produzione, con frequenza e modalità stabilite dai manuali d'uso e manutenzione delle attrezzature, provvede alla manutenzione delle stesse.

La registrazione degli interventi fornisce l'evidenza del corretto svolgimento delle attività e l'approvazione dell'operatività dell'attrezzatura compresa l'idoneità all'uso.

Le schede di registrazione della manutenzione delle attrezzature contengono le registrazioni di conformità. Nella Scheda dello Strumento (**FA-EAL002**) vengono registrati gli interventi effettuati.

## 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Il lavoro ed ambiente nell'organizzazione è una combinazione di fattori umani e fisici. Questi fattori influenzano la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e le prestazioni del personale, come pure la qualità dei prodotti e dei servizi. Questi possono pure influenzare il benessere del personale e la sua capacità di contribuire al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Metal Carp è attenta ai fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro.

Particolare attenzione è posta al fatto che tutti i fattori fisici e tecnici siano appropriati alla natura del lavoro che deve essere svolto, così come è valutata la necessità di equipaggiamenti protettivi per il personale e l'ergonomia delle strutture utilizzate dal personale.

Tutte le valutazioni in merito a tali aspetti, e le proposte di azioni di miglioramento, sono a cura della Direzione e sono trattate nel corso del riesame del sistema di gestione per la qualità.

Sono considerate, come parametri significativi

- La temperatura
- L'umidità
- L'ergonomia
- L'ordine e la pulizia
- I metodi di lavoro
- Gli aspetti sociali e psicologici.

### **Condizioni di salute, di sicurezza e dell'ambiente di lavoro**

La Direzione, in collaborazione con RSPP ed il medico competente, ha redatto l'analisi dei rischi ai fini della sicurezza nell'ambiente di lavoro, ex D.Lgs. 81/08, nel quale sono stati considerati i fattori fisici ed umani, (aspetti ergonomici ed attrezzature a disposizione del dipendente).

### **Metodologia di lavoro**

La Direzione favorisce ogni opportunità per il coinvolgimento di tutte le maestranze nel miglioramento dei metodi e dell'ambiente di lavoro, favorendo la creatività attraverso l'attuazione, ove possibile, dei suggerimenti, anche verbali, che chiunque può dargli.

## 7.1.5 Controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

### **Aspetti generali**

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

Le risorse messe in campo:

- sono appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti

➤ sono tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo  
Metal Carp conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure

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

le risorse per le misure sono:

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

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

Al fine di assicurare che tutti gli strumenti e le apparecchiature utilizzati per le prove e i collaudi siano tenuti ad un sufficiente livello di affidabilità, la strumentazione deve:

- assicurare la precisione e l'accuratezza necessarie
- essere adeguatamente identificata
- venire periodicamente tarata e/o verificata nelle condizioni idonee
- essere custodita, manipolata e impiegata in modo da non pregiudicarne la precisione e/o il funzionamento.

La documentazione di descrizione di taratura degli strumenti viene opportunamente conservata e tarata, secondo quanto previsto dalla procedura [Taratura strumenti di controllo \(PO-PDT023\)](#).

### **Manutenzione delle attrezzature e delle apparecchiature**

Il piano di manutenzione delle attrezzature è contenuto nelle [Schede degli Strumenti \(FA-EAL002\)](#) a loro volta contenute nell'[Elenco Attrezzature \(FA-EAL001\)](#); di tutte le attrezzature disponibili per lo svolgimento delle attività di realizzazione dei componenti strutturali.

Il Responsabile Produzione constata lo stato di mantenimento delle attrezzature e la loro idoneità all'utilizzo in funzione dei requisiti contrattuali e regolamentari in base al programma contenuto nello stesso piano di manutenzione.

La manutenzione delle attrezzature è svolta sulla base del rigoroso rispetto delle informazioni contenute nei manuali d'uso e manutenzione forniti dal fabbricante.

METAL CARP, in base alle opportunità, può svolgere internamente il servizio di manutenzione oppure può affidare la stessa ad un fornitore esterno.

A tale fornitore è richiesto di produrre le registrazioni di conformità richieste, che possono essere prodotte su propria modulistica purché le informazioni richieste al presente paragrafo siano tutte fornite.

Tale scheda documenta l'approvazione dell'operatività dell'attrezzatura compresa l'idoneità all'uso della macchina stessa.

Nel caso un'attrezzatura risulti non conforme deve essere identificata e segregata.

### **Taratura delle apparecchiature**

Al fine di ottenere la maggiore confidenza dei controlli pianificati, Metal Carp verifica sistematicamente le apparecchiature e gli strumenti di misura.

Tale verifica è condotta a fronte di campioni riconosciuti e che garantiscono la riferibilità metrologica in base alle prescrizioni di questa parte del manuale Qualità.

I procedimenti di misurazione e la strumentazione sono trattati coerentemente con la norma ISO 10012.

Le informazioni dei produttori dei singoli strumenti sono considerate vincolanti ai fini della corretta applicazione del presente capitolo del manuale.

Le frequenze di conferma metrologica sono definite e, se necessario modificate, in base alle norme UNI 10127-1-2.

Di seguito è descritto come le apparecchiature di prova e misura, i campioni e i materiali di riferimento sono gestiti e tenuti sotto controllo.

Viene inoltre descritto il processo di conferma metrologica basato su tarature e/o verifiche periodiche.

Lo specifico Piano fabbricazione e controllo riporta i controlli di qualità da svolgere sui prodotti e stabilisce la strumentazione da utilizzare. L'elenco delle attrezzature di misura disponibili è descritto nei seguenti documenti di sistema:

- [FA-ST002](#): scheda taratura saldatrici AMPEROMETRI e VOLTMETRI
- [FA ESC003](#): elenco strumenti di controllo
- [FA RTI004](#): registro taratura interno

### **Identificazione delle apparecchiature**

Ogni apparecchiatura, sia campione che di linea, è identificata tramite una etichetta che riporta le seguenti informazioni:

- Codifica dello strumento
- Scadenza taratura

Per apparecchiature dotate di involucri e nel caso il cartellino sia posto, per ragioni di impraticabilità, sull'involucro, il codice di identificazione viene riportato anche sull'apparecchiatura.

Gli apparecchi con taratura scaduta o segnalati come soggetti a taratura ma privi della data di scadenza del periodo coperto da taratura non possono essere utilizzati e devono essere posti fuori servizio.

Nell'utilizzo dello strumento si dovrà tener conto dell'errore sistematico dello stesso al fine di apprezzare correttamente le tolleranze ammesse ai controlli.

Per tutte le apparecchiature non funzionanti correttamente o ipotizzate tali sono applicati, a cura di Responsabile del FPC, appositi cartellini di fuori servizio riportanti la scritta evidente "APPARECCHIATURA NON CONFORME – NON UTILIZZARE" per identificarne lo stato.

### **Scheda Strumento e registrazioni**

Per ogni apparecchiatura è predisposta, a cura del Responsabile FPC un'apposita scheda che ne riassume le caratteristiche e contenente almeno i seguenti dati:

- ✓ Descrizione dello strumento
- ✓ Identificazione
- ✓ Costruttore
- ✓ Campo di Misura
- ✓ Identificazioni dello strumento campione utilizzato per la taratura
- ✓ Criteri di accettazione dello strumento in base alle specifiche di prova
- ✓ Registrazioni delle tarature con evidenza esito.

### **Verifica, controllo e conferma delle apparecchiature**

Il Responsabile Produzione applica il programma di verifica, controllo e conferma delle apparecchiature con le frequenze di cui al precedente paragrafo al fine di mantenere la fiducia nello stato di taratura e affidabilità di tutte le apparecchiature.

Le frequenze di conferma metrologica possono essere modificate in base ai criteri di cui alle UNI 10127-1-2, in questo caso sono conservate opportune registrazioni direttamente sulle schede strumento.

Gli Strumenti di Linea (S) sono dispositivi di monitoraggio e misurazione confermati attraverso il confronto con gli Strumenti Campione (C) e vengono utilizzati per misurare le caratteristiche dei prodotti e i parametri del processo di produzione.

### **Procedura generale di conferma metrologica degli strumenti di linea.**

Oltre a quanto stabilito al presente capitolo, la strumentazione di misurazione viene confermata in base alle seguenti indicazioni generali.

Specifici accorgimenti possono essere stabiliti in base alle necessità ed alle specificità dei diversi strumenti, in questo caso sono emesse procedure di conferma metrologica ad hoc che tengono conto della particolarità dello strumento e delle informazioni del fabbricante.

Le verifiche, i controlli e le conferme delle apparecchiature sono svolte dal Responsabile del FPC in base alla documentazione di corredo della stessa apparecchiatura, e, eventualmente, alla specifica procedura di conferma.

- a) Verificare che la risoluzione dello Strumento sia almeno 10 volte inferiore alla tolleranza minima per la quale è impiegato
- b) Aggiornare l'etichetta
- c) In base alle indicazioni del fabbricante, proteggere la strumentazione da regolazioni non desiderate e conservarla in ambienti ad accesso, temperatura ed umidità controllati, salvo ulteriori disposizioni di conservazione comunicate dal fabbricante.

Le verifiche sono condotte seguendo le indicazioni richiamate o riportate nella documentazione di corredo della strumentazione e registrate, insieme ai relativi esiti di conferma metrologica.

I controlli, le verifiche e le evidenze di conformità degli strumenti e delle apparecchiature di linea sono registrati nel Registro taratura interno FA-RTI004

### **Documentazione delle apparecchiature**

Per ogni apparecchiatura il Responsabile Produzione predispone un fascicolo ove raccoglie e conserva tutta la documentazione cartacea di pertinenza (manuali, istruzioni, procedure di manutenzione e di controllo intermedio, schede, rapporti e certificati di taratura, rapporti di riparazione/manutenzione, ecc.), e in genere ogni registrazione pertinente all'apparecchiatura.

### **Apparecchiature non conformi**

In caso di apparecchiature non conformi il Responsabile Produzione le identifica tramite una etichetta (vedi § Gestione delle non conformità) e ne impedisce l'utilizzo tramite segregazione.

In questo caso, le apparecchiature per le quali è possibile una messa a punto, viene attuata prontamente e registrata sulla apposita scheda. Viceversa, vengono dismesse e scartate.

Tutti i controlli svolti con l'apparecchiatura risultata non conforme sono ripetuti a cura del Responsabile Produzione a partire dalla data dell'ultimo riscontro di conformità.

Nel caso in cui i prodotti siano stati consegnati, la Direzione stabilisce le opportune azioni per assicurare una completa conformità di tali prodotti compreso, se necessario, il loro richiamo.

## **7.1.6 Conoscenza organizzativa aziendale**

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

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

In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale, Metal Carp considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso

- l'analisi degli errori e delle non conformità,
- la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste,
- la conservazione dei risultati ottenuti dai processi, e dai miglioramenti effettuati

sulle risorse esterne attraverso

- reperimento di standard, norme, codici, etc,
- l'istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti e fornitori,
- l'attivazione di consulenze

## **7.2 Competenza**

Metal Carp determina la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto, e assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza.

Ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

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

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

- individuazione delle esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del prodotto/servizio;
- addestramento necessario per soddisfare tali esigenze;
- valutazione dell'efficacia della formazione e dell'addestramento forniti.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le attività formative tengono conto dei profili professionali presenti in azienda e sono differenziate a seconda dell'appartenenza ai diversi livelli.

Oltre ad individuare le risorse necessarie allo svolgimento delle attività, l'organizzazione ha stabilito, e documenta attraverso i curricula personali, i requisiti che deve avere ogni dipendente/collaboratore per assumere un determinato ruolo in azienda.

Nel caso in cui inizialmente un neoassunto o un collaboratore non abbia tutti i requisiti codificati dall'azienda per svolgere determinate mansioni, occorrerà formarlo a mezzo di adeguate azioni di addestramento. Successivamente, sarà verificata l'efficacia della formazione effettuata.

La Direzione si assicura e verifica inoltre che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

La Direzione determina:

- la descrizione delle responsabilità per ogni ruolo organizzativo e le caratteristiche in termini di istruzione, abilità, esperienza richieste per ogni ruolo organizzativo nel documento [Mansionario](#) (DI-MAN001)
- lo stato della formazione e delle conoscenze del personale, e gli eventuali deficit formativi, nei documenti [Scheda Valutazione Personale](#) (MO-VDP021) e [Matrice delle Competenze](#) (DI-MDC015)

Questi documenti costituiscono il riferimento per la selezione del Personale e per la definizione degli interventi di addestramento e formazione.

## 7.2.1 Qualifica e formazione del personale di produzione

L'adeguatezza del Personale è fondamentale per la corretta applicazione delle procedure di produzione.

Le attività di Metal Carp si basano sulle capacità tecniche e operative delle persone che vi operano.

Nella predisposizione del piano specifico di commessa il Responsabile di Produzione identifica il numero di persone coinvolte in base al livello di competenza.

La Direzione si impegna a mantenere un adeguato livello di competenza di tutto il personale afferente:

- ✚ Individua le necessità di formazione, addestramento e aggiornamento in primo luogo di coloro che eseguono le attività che influenzano la qualità dei componenti strutturali prodotti.
- ✚ In base alle necessità di formazione emerse la stessa provvede, inoltre, all'addestramento attraverso attività formative svolte all'interno e/o all'esterno con la collaborazione di specialisti interni e/o esterni e comunque prima che inizino le attività operative definite nel Piano di commessa.

La Direzione assegna i compiti al personale che esegue le attività che influenzano la qualità del prodotto, in relazione alle competenze possedute in termini di istruzione, addestramento, conoscenze, abilità, esperienza e qualifica.

## 7.2.2 Selezione del personale

Le nuove risorse sono selezionate in modo che siano in grado di inserirsi rapidamente.

In fase di selezione, le future risorse devono dimostrare di possedere senso di responsabilità e capacità tali da garantirne il buon inserimento e la crescita all'interno dell'organizzazione.

Al fine di ridurre al minimo le possibilità di errore di giudizio, nella selezione delle nuove risorse sono adottati i seguenti criteri di valutazione:

- ➔ qualifiche ottenute,
- ➔ precedenti esperienze professionali,
- ➔ periodo di prova
- ➔ titolo di studio e corsi di specializzazione/aggiornamento professionale.

Le informazioni sui candidati all'assunzione sono raccolte sul documento  *Scheda di selezione del nuovo personale* (MO-SNP019).

## 7.2.3 Periodo di prova

Nel caso di assunzione, l'inserimento del Personale prevede un periodo di prova al fine di permettere una valutazione "sul campo" delle capacità e del livello qualitativo delle prestazioni svolte dal Personale incaricato.

Le valutazioni sono registrate sul modulo  *Scheda inserimento nuovo personale* (MO-INP020).

## 7.2.4 Formazione ed addestramento

Le attività di formazione ed addestramento coinvolgono tutta l'azienda con livelli di contenuti diversificati in funzione dei ruoli ricoperti.

La Direzione annualmente pianifica le attività formative e di addestramento a livello generale, in funzione delle politiche, delle esigenze specifiche e degli obiettivi. Inoltre si tiene conto di eventuali richieste degli interessati, derivanti da specifiche necessità operative.

L'attività di formazione e addestramento è programmata sul  *Programma di formazione* (MO-PDF044).

L'attività formativa viene effettuata dal Personale interno qualificato o mediante partecipazione a corsi esterni, seminari, convegni.

Al termine di qualsiasi attività di formazione viene compilato un rapporto dell'intervento formativo denominato  *Rapporto di formazione* (MO-RFO039) che viene conservato a cura del Responsabile Qualità.

È compito del Responsabile Qualità verificare e valutarne l'efficacia registrando tale analisi sul  *Rapporto di formazione*.

Tali verifiche possono comprendere l'uso di questionari fine corso.

L'analisi dei risultati ottenuti con gli interventi formativi sono oggetto di valutazione da parte della Direzione nel corso del riesame del sistema qualità.

Nel caso emergessero scostamenti negativi tra quanto era atteso e quanto effettivamente è stato ottenuto, dovranno essere individuate le azioni da intraprendere.

#### 7.2.5 Formazione e qualificazione per gli addetti alla qualità

Il Personale direttamente impegnato nella Qualità viene predisposto un piano di formazione e qualificazione specifico sulle principali tecniche e metodologie di gestione della qualità.

Il Personale che deve svolgere gli audit deve essere qualificato seguendo uno specifico corso di formazione che preveda anche l'esecuzione di almeno due verifiche in affiancamento a valutatori esperti.

#### 7.2.6 Formazione e qualificazione Personale addetto al servizio di sicurezza e prevenzione

Qualora sia necessario, la Direzione provvede alla pianificazione della formazione del Personale in merito alla sicurezza dell'ambiente di lavoro in accordo con quanto previsto dalle vigenti normative di legge.

### 7.3 Consapevolezza

Le persone che operano all'interno di Metal Carp conoscono:

- la politica per la Qualità,
- gli obiettivi generali per la qualità e gli obiettivi per la qualità che li riguardano,
- l'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità
- le implicazioni delle Non Conformità ai requisiti del Sistema Qualità.

Il comportamento e le prestazioni dei singoli influiscono direttamente sull'efficienza dei processi, sulla qualità del servizio fornito ai Clienti.

A tale scopo la Direzione ed il Responsabile Qualità favoriscono il coinvolgimento del Personale e l'integrazione tra le diverse funzioni con una serie di azioni:

- chiara assegnazione delle responsabilità e delle autorità attraverso la definizione dell'organigramma e dei ruoli organizzativi,
- aperto scambio di informazioni anche attraverso riunioni con tutto il personale
- esame delle esigenze del Personale
- sensibilizzazione sul sistema aziendale di gestione per la qualità attraverso interventi di formazione

interna ed esterna, ove necessario.

## 7.4 Comunicazione

L'Azienda ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini della gestione del Sistema Qualità.

E' chiarito:

- cosa è necessario comunicare;
- quando comunicare;
- con chi avere comunicazione;
- come comunicare.

Per maggiori dettagli, si rimanda alle specifiche procedure del Sistema Qualità.

## 7.5 Informazioni documentate

Nel Sistema Qualità sono incluse:

- le informazioni documentate richiesta dalla Norma ISO 9001.2015;
- le informazioni documentate che Metal Carp ritiene necessarie per l'efficacia del Sistema Qualità

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

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

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

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

Le informazioni documentate sono:

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

Metal Carp, quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

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

➤ L'archiviazione e la catalogazione

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

Si rimanda per maggiori dettagli al precedente paragrafo 4.4, e al documento  *Elenco istruzioni, moduli e procedure* (DI-EIP010).

### **Documentazione produttiva**

Tale documentazione comprende:

- 1) Il presente Manuale Qualità
- 2) Il piano di fabbricazione e controllo specifico per ogni commessa (PFC)
- 3) Le procedure documentate richieste dalla norma di riferimento che sono descritte nel presente manuale, nel Piano fabbricazione e controllo e, quando necessario, emesse separatamente.
- 4) I moduli della qualità che sono richiamati nel presente manuale, nel piano di commessa (PFC) e nelle procedure
- 5) Le registrazioni, ossia documenti (moduli compilati) che riportano i risultati ottenuti e/o forniscono evidenza delle attività svolte e la raccolta dei dati necessari;
- 6) I documenti di origine esterna, ossia Leggi, normative (volontarie e cogenti), regolamenti, prescrizioni, linee guida, ecc.
- 7) Documenti di supporto (piani, liste, moduli, tabelle, schede, diagrammi, ecc.)

La documentazione di produzione consente di comunicare a tutti gli utilizzatori gli obiettivi, le politiche, le finalità, le prassi ed i metodi stabiliti ed applicati.

Attraverso l'utilizzazione dei documenti Metal Carp risponde adeguatamente ai requisiti dei Clienti e delle norme applicabili ai prodotti.

I documenti possono essere utilizzati per la formazione del personale come materiale didattico e/o descrittivo. Tali documenti assicurano l'uniformità dei comportamenti, la loro reperibilità e rintracciabilità.

Le registrazioni, ottenute attraverso la compilazione dei moduli predisposti, forniscono l'evidenza oggettiva della conformità dei prodotti e del FPC ai requisiti contrattuali, di legge, normativi e posti da Metal Carp.

Metal Carp ha predisposto e mantiene aggiornato il presente Manuale che include:

- a) Lo scopo e campo di applicazione del FPC.
- b) Le procedure documentate richieste dalle norme di riferimento
- c) I riferimenti alle procedure predisposte e non contenute nel manuale,
- d) La descrizione dei processi del FPC e le loro interazioni.
- e) La definizione della politica e gli obiettivi del FPC.

### 7.5.1 Procedure di Back-up dei dati informatici

A tutela dei dati conservati su supporto informatico, METAL CARP pone in essere una triplice modalità di salvataggio dei dati, con cadenza giornaliera:

- a) Un back-up generale avviato dall'Amministrazione, manualmente, su supporto esterno;
- b) Un back-up generale avviato dal Responsabile Commerciale, manualmente, su supporto esterno, che viene archiviato fuori dall'Azienda a fine giornata;
- c) Un back-up incrementale avviato in automatico dal sistema, con archiviazione su cloud.

## 8 ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 Pianificazione e controllo operativi

In ambito alla pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati definiti i processi correlati alla realizzazione dei prodotti ed all'erogazione delle prestazioni da parte della società e predisposta la documentazione necessaria ad assicurarne l'attuazione, il monitoraggio e la registrazione nel rispetto della Politica e degli Obiettivi per la Qualità stabiliti.

Sono pianificate e realizzate azioni per:

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

I risultati della pianificazione sono in accordo con l'organizzazione di Metal Carp.

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

La definizione di tali processi e delle relative caratteristiche e modalità esecutive si è basata su un'attenta analisi dei requisiti associati ai prodotti da realizzare ed alle prestazioni da erogare, sulla valutazione della potenzialità ed adeguatezza delle risorse disponibili e sulla coerenza degli stessi con i requisiti e gli obiettivi stabiliti per gli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

Detti processi, come definiti e procedurizzati, si configurano e si sviluppano, nella loro attuazione, in modo diversificato in relazione alle richieste/aspettative dei Clienti, agli obiettivi della società ed alle esigenze degli eventuali Fornitori coinvolti alla realizzazione delle commesse acquisite.

La Direzione, pur riservandosi l'autorità sulle decisioni, in merito alla programmazione, alla pianificazione ed alle modalità di sviluppo delle commesse ed all'impiego o approvvigionamento delle risorse necessarie, ha affidato le responsabilità per il corretto svolgimento del processo di realizzazione delle opere e delle prestazioni e per il coordinamento, lo svolgimento e la rendicontazione delle attività di commessa al Responsabile Produzione e FPC.

Tale funzione si interfaccia con le altre funzioni gestionali della società per la definizione dei requisiti, l'analisi delle problematiche, l'individuazione delle risorse, la programmazione e pianificazione delle attività di esecuzione e controllo e lo sviluppo delle metodologie esecutive, ed è coadiuvata dal personale tecnico a disposizione per l'esecuzione e la registrazione delle attività inerenti la realizzazione dei prodotti e l'erogazione delle prestazioni previste/i e definite/i.

In ambito alle attività di programmazione e pianificazione delle commesse vengono prese in considerazione le seguenti attività:

- adeguato controllo dell'offerta e riesame dei requisiti del prodotto/servizio;
- attenta gestione delle attività di definizione e controllo dei documenti e dati di base;
- individuazione, approvvigionamento e mantenimento delle risorse da impiegare;
- individuazione, selezione e valutazione dei fornitori;
- definizione e pianificazione delle attività gestionali ed operative da eseguire;
- definizione e pianificazione dei controlli finali necessari e delle responsabilità ed interfacce correlate;
- informazione, addestramento ed eventuale qualifica del personale incaricato;
- identificazione, preparazione e gestione dei documenti e delle registrazioni necessarie ed applicabili per ciascuna delle fasi ivi definite di gestione, controllo, prova e collaudo del processo.

In seguito all'accettazione e stipula di contratto, il Responsabile Commerciale mette a disposizione delle funzioni competenti, la documentazione tecnica e quella inerente le condizioni di realizzazione del prodotto/servizio richiesto ricevuta dal Cliente o predisposta in fase contrattuale.

Il Responsabile Produzione, debitamente informato, con i responsabili delle funzioni interessate, da avvio alle attività finalizzate alla definizione e organizzazione, la programmazione e la pianificazione generale della commessa acquisita.

Durante tali attività viene sostanzialmente definito il piano di programmazione commessa con riferimento alle fasi essenziali del processo, alle risorse disponibili ed ai fabbisogni ed alle attività fondamentali applicabili per la realizzazione ed il controllo del prodotto e delle prestazioni previste, associate ad una programmazione temporale che copre la completa esecuzione della commessa.

Successivamente vengono definite dai Responsabili delle funzioni coinvolte, in collaborazione con il Responsabile Produzione, le modalità per la gestione del processo di erogazione delle prestazioni e l'entità e la tipologia dei controlli, delle prove e dei collaudi intermedi e finali, necessari a garantirne il continuo monitoraggio, a favorirne la valutazione e a determinarne l'accettazione e la validazione da parte del Cliente.

Lo sviluppo e le risultanze delle attività di apertura vengono documentate su apposita modulistica, successivamente utilizzati dalle altre funzioni coinvolte per lo sviluppo delle attività di competenza, nel quale sono individuati i Responsabili coinvolti per la commessa, le risorse umane e tecnologiche messe a disposizione, i Fornitori coinvolti, i documenti di riferimento applicabili e gli elementi critici del processo, le modalità del controllo previste.

Nei processi primari della Metal Carp (le attività che hanno un'influenza diretta sulla qualità del servizio) ogni singola fase viene analizzata al fine di individuarne gli aspetti di criticità relativamente al rischio di non

raggiungere il risultato voluto dal punto di vista dei requisiti di qualità, a tal scopo vengono definite le relative responsabilità, procedure e risorse.

La pianificazione dell'erogazione del servizio si concretizza nella definizione di:

- ↪ tutti i requisiti richiesti per l'erogazione del servizio;
- ↪ incarichi e risorse da impiegare per l'erogazione del servizio;
- ↪ documenti a supporto delle attività quali: procedure, istruzioni e registrazioni della qualità;
- ↪ attività di verifica e monitoraggio;
- ↪ registrazioni della qualità necessarie a fornire fiducia sulla conformità dei processi e dei relativi servizi.

Nel prospetto che segue si presentano i processi primari e le loro articolazioni, i relativi responsabili, i documenti di riferimento.

Processo	Responsabile del processo	Processi collegati	Documenti di riferimento
Gestione dei Clienti	Direzione Responsabile Commerciale	Determinazione dei requisiti relativi al servizio	PO-COM001
		Riesame dei requisiti relativi al servizio	
		Comunicazioni con il Cliente	
Approvvigionamento	Direzione Responsabile Acquisti	Gestione degli ordini di acquisto Verifica delle forniture Valutazione dei fornitori	PO-UAC029
Erogazione del servizio	Responsabile Produzione Responsabile FPC Coordinatore di Saldatura	Programmazione della produzione Controllo di Gestione	PO-PDP013 PO-PRO002
		Gestione delle manutenzioni programmate e straordinarie	
		Gestione amministrativa degli automezzi e delle vetture	

Per ogni processo sono poi individuati, ove possibile, indicatori e standard di riferimento, come più diffusamente trattato nelle successive sezioni del Manuale.

Nei paragrafi che seguono si analizzano i principali processi per l'erogazione dei servizi e per ognuno si presenta una tabella riassuntiva che precisa:

- ➔ il tipo di processo;
- ➔ i responsabili del processo;
- ➔ i destinatari del processo, ossia il "cliente" interno e/o esterno;
- ➔ i processi collegati;
- ➔ le procedure di riferimento che illustrano nel dettaglio le modalità operative seguite.

## 8.1.1 Pianificazione dei componenti strutturali

Per ogni commessa è predisposto uno specifico piano di fabbricazione e controllo (PFC) che, in base ai requisiti contrattuali stabiliti ed alla classe di esecuzione include almeno:

- L'identificazione delle funzioni responsabili le loro mansioni e le autorità specificate per le varie fasi del progetto.
- Le procedure, i metodi, le specifiche e le istruzioni di lavoro da applicare nelle varie fasi;
- La pianificazione specifica del controllo del processo di realizzazione dei componenti strutturali;
- Le modalità di gestione delle modifiche e varianti in corso d'opera;
- La procedura per la gestione delle non conformità, le richieste di concessioni e contenziosi di qualità;
- Le informazioni per le ispezioni e/o prove.

Il presente manuale, i piani di commessa (PFC) e, se necessarie, le procedure in essi richiamate descrivono compiutamente le attività, le metodologie e le responsabilità delle funzioni per la realizzazione dei componenti strutturali ed il conseguimento degli obiettivi del FPC.

I Piani di commessa descrivono i processi principali (Processi di produzione) e le specifiche modalità operative per la realizzazione dei componenti strutturali commissionati.

Il Responsabile Produzione prepara il Piano di commessa (PFC) che descrive la particolare applicazione dei processi di produzione per la realizzazione conformemente alla classe di esecuzione richiesta.

Attraverso le modalità operative indicate nel presente manuale, nello specifico Piano di commessa (PFC) e, quanto opportuno, nelle procedure richiamate, Metal Carp assicura che le risorse, i mezzi ed i processi necessari per raggiungere gli obiettivi descritti sono idonei, identificati e la loro gestione pianificata.

Il Responsabile FPC identificato nell'Organigramma è responsabile del mantenimento della conformità e della coerenza del FPC.

La Direzione assicura inoltre l'adeguatezza quantitativa e qualitativa delle attrezzature, delle apparecchiature, delle infrastrutture e del personale per il conseguimento degli obiettivi contrattuali stabiliti.

La pianificazione della gestione delle risorse è descritta nei precedenti § 7.2 e § 7.3. Nel caso si rendano necessarie risorse particolari e ulteriori per ottemperare a requisiti contrattuali, queste sono identificate nello specifico Piano Fabbricazione e Controllo (PFC) e gestite conformemente alle disposizioni contenute nel presente manuale.

## 8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

### 8.2.1 Comunicazione con il Cliente

Metal Carp ha stabilito processi per comunicare con il Cliente in relazione a:

- informazioni in merito al prodotto e al servizio.
- recepimento della percezione e del punto di vista del cliente, reclami inclusi.
- gestione della proprietà del cliente, quando applicabile.
- richieste specifiche e contingenti, quando rilevanti

### 8.2.2 Determinazione dei requisiti dei prodotti e servizi

Il mercato cui si rivolge Metal Carp è costituito da aziende dislocate sull'intero territorio nazionale, ma prevalentemente nel nord Italia. La gestione dei processi relativi al Cliente si propone di:

- garantire un rapporto ed una comunicazione efficace con Cliente;
- assicurare l'adeguatezza e la correttezza dei dati e delle informazioni assunti come base per l'erogazione dei servizi di trasporto in modo da garantire che il contratto possa essere portato a termine soddisfacendo tutte le esigenze, interne ed esterne e rispettando tutti i termini previsti;
- garantire che le esigenze del Cliente ed i requisiti contrattuali siano opportunamente definiti, documentati e compresi;
- verificare la capacità effettiva dell'azienda di soddisfare i requisiti e le attese espressi dal Cliente;
- definire competenze, responsabilità e modalità di esecuzione delle attività indicate al fine di garantire la massima soddisfazione del Cliente.

La procedura **PO-COM001** *Attività commerciali* riporta le modalità di gestione dei rapporti con i destinatari del servizio.

Nello schema che segue si evidenziano i responsabili della determinazione e della comunicazione dei requisiti del servizio, i destinatari di questa attività, i processi collegati, i processi realizzati da organizzazioni esterne e le procedure di riferimento.

Processi	Responsabili del processo	Destinatari del processo	Processi interni collegati	Processi esterni	Procedure
<b>Determinazione e riesame dei requisiti del servizio (specificati dal cliente, impliciti, stabiliti dall'Azienda, cogenti).</b>  <b>Comunicazione ai destinatari del servizio.</b>	Direzione Responsabile Commerciale	Programmazione Produzione  Cliente	Acquisti  Produzione	-	<b>PO-COM001</b> <i>Attività commerciali</i>

### 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi a prodotti e servizi erogati

Metal Carp riesamina:

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

Il riesame è condotto in Metal Carp prima di trasmettere al Cliente l'accettazione per il prodotto/servizio richiesto.

Il riesame assicura che le divergenze eventuali tra contratto e ordine siano risolti.

Nei casi in cui il Cliente non trasmetta a Metal Carp le proprie specifiche in modo formalizzato, l'Azienda provvede alla formalizzazione e ne fa comunicazione al Cliente.

Metal Carp conserva informazioni documentate come evidenza della conduzione dei riesami.

Il riesame dei requisiti relativi ai servizi erogati assicura che:

- la definizione dei requisiti sia sufficientemente chiara e dettagliata;
- siano risolte eventuali divergenze dovute a vincoli interni ed esterni;
- Metal Carp abbia le capacità per rispettare i requisiti stabiliti per i servizi.

L'azienda conserva la registrazione dei riesami dei documenti riportanti i requisiti del servizio ed assicura che eventuali modifiche a quanto stabilito siano tempestivamente segnalate a tutti gli interessati.

## 8.2.4 Modifiche ai requisiti dei prodotti o servizi

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

## 8.3 Progettazione e sviluppo dei prodotti/servizi

I requisiti dei prodotti/servizi di Metal Carp sono definiti dal Cliente, nei dettagli opportuni per la produzione. Non risulta dunque necessaria la gestione di un processo di Progettazione e Sviluppo, pertanto il requisito espresso al § 8.3 della norma UNI EN ISO 9001:2015 risulta **non applicabile** all'azienda.

Riteniamo non applicabile il paragrafo 8.3 per i seguenti motivi:

- per l'attività di *lavorazioni meccaniche conto terzi*, Metal Carp riceve sempre dai Clienti i disegni e le specifiche dei complessivi da realizzare (completi di tutte le quote identificative del complessivo), e l'attività dell'Ufficio Tecnico consiste nell'ottenere, partendo dai disegni dei complessivi, i disegni di dettaglio dei componenti che saranno poi realizzati nelle fasi produttive; si tratta quindi di un'attività di progettazione operativa.
- per l'attività di *produzione porte metalliche*, le specifiche da ottenere per i prodotti finiti sono dettagliate dai Clienti mediante capitolati di lavoro, stabiliti in sede di contratto. L'Ufficio Tecnico Metal Carp, partendo da queste specifiche, sviluppa i disegni dei complessivi e dei componenti, i cicli di lavoro e le distinte base. Tutti questi documenti però sono, precedentemente all'avvio delle attività di produzione, inviati ai Clienti per verifica e approvazione, e diventano, a seguito di questa, documenti ufficiali del Cliente stesso. L'attività di produzione avviene quindi, per Metal Carp, sulla base di documenti che risultano essere a tutti gli effetti forniti, o esplicitamente approvati, dai Clienti.

Si rimanda comunque alla procedura **PO-PUT009 Ufficio Tecnico** per i dettagli sulle attività svolte presso l'Ufficio Tecnico Metal Carp.

## 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

Le forme in cui si concretizza la selezione dei fornitori sono regolate da leggi e regolamenti e dipendono essenzialmente dal valore e dalla tipologia del bene/prodotto/servizio da acquisire.

Nello schema che segue si evidenziano i responsabili per la gestione dell'approvvigionamento, i destinatari, i processi collegati, gli eventuali processi realizzati da organizzazioni esterne e le procedure di riferimento.

Processi	Responsabili del processo	Destinatari del processo	Processi interni collegati	Processi esterni	Procedure
<b>Acquisizione di beni e servizi in modo efficace ed economico</b> <b>Valutazione preventiva dei fornitori e monitoraggio delle loro prestazioni in termini di qualità, servizio, costo</b> <b>Controllo dei beni e servizi approvvigionati</b>	Direzione Responsabile Acquisti	Produzione Manutenzione attrezzature	Monitoraggio e misurazione dei processi e del servizio Gestione non conformità e dei reclami Gestione delle azioni correttive e preventive	-	<b>PO-UAC029</b> Gestione degli acquisti e verifica delle forniture

## 8.4.1 Criteri seguiti nel processo di approvvigionamento

Metal Carp assicura che i prodotti/servizi approvvigionati esternamente siano conformi ai requisiti specificati.

Sono applicati specifici requisiti per :

- A. I fornitori di prodotti / servizi che entrino a far parte del prodotto/servizio Metal Carp

E cioè:

- lamiere e materiali base

- B. I prodotti/servizi forniti direttamente al Cliente, per conto di Metal Carp

Attualmente non ve ne sono di significativi

- C. I fornitori di processi o sottoprocessi del Sistema, che Metal Carp ha deciso di affidare all'esterno.

E cioè:

- lavorazioni esterne

Metal Carp stabilisce ed applica opportuni criteri per la valutazione, la selezione, il monitoraggio delle prestazioni dei Fornitori. Ciò in considerazione della loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi alle specifiche.

Sono conservate le informazioni documentate relative alla valutazione e rivalutazione, la selezione, il monitoraggio delle prestazioni dei Fornitori.

Metal Carp ha predisposto una procedura al fine di assicurare che i prodotti e i servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati.

La procedura **PO-UAC029** *Gestione degli acquisti e verifica delle forniture* stabilisce:

- ⇒ le regole da rispettare nelle procedure di acquisto;
- ⇒ i criteri per la valutazione e la selezione dei fornitori;
- ⇒ i criteri per il controllo dei prodotti e dei servizi approvvigionati.

Il tipo e l'estensione del controllo eseguito sui fornitori e sui prodotti/servizi approvvigionati è correlato agli effetti che possono avere nell'erogazione dei servizi.

I fornitori sono valutati e selezionati in base alla loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti dettati dalla Metal Carp che, a questo proposito, ha stabilito i criteri per la selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori. Le registrazioni della valutazione e delle eventuali azioni scaturite sono conservate.

## 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo sulle forniture

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, Metal Carp considera:

- a) l'impatto potenziale dei processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno sulla capacità dell'azienda ad incontrare le specifiche dei clienti, e le norme esterne cogenti.
- b) l'effettivo controllo applicati dai fornitori stessi

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

I processi e le funzioni che Metal Carp ha affidato all'esterno rimangono nell'ambito di applicazione del Sistema Qualità. Di conseguenza, considerato quanto sopra, sono definiti i controlli applicabili ai Fornitori ed al prodotto fornito.

## 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

Metal Carp comunica ai fornitori, se applicabile, requisiti in relazione a:

- a) I prodotti/servizi ed i processi realizzati per conto di Metal Carp
- b) metodi, processi, attrezzature e documenti allegati necessari per il prodotto/servizio.
- c) Competenze del Personale, incluse le qualifiche necessarie
- d) I controlli ed i monitoraggi che Metal Carp intende applicare sul Fornitore e sulle forniture

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

Le informazioni per l'approvvigionamento descrivono i prodotti/servizi da approvvigionare, ivi inclusi, ove opportuno:

- ⇒ requisiti per l'approvazione dei prodotti/servizi, delle procedure e dei processi;
- ⇒ eventuali requisiti del sistema di gestione per la qualità (certificazioni di prodotto e/o dell'organizzazione del fornitore).

Metal Carp assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della comunicazione al fornitore.

Qualora l'azienda o un suo committente intenda effettuare verifiche presso il fornitore, si precisano, tra le informazioni relative all'approvvigionamento, le modalità esecutive di tali verifiche e i criteri per il rilascio dei prodotti/servizi in oggetto.

## 8.5 Produzione ed Erogazione del servizio

Nello schema che segue si evidenziano i responsabili per la gestione della produzione, i destinatari, i processi collegati, eventuali processi realizzati da organizzazioni esterne e le procedure di riferimento.

Processi	Responsabili del processo	Destinatari del processo	Processi interni collegati	Processi esterni	Documenti e Procedure
Erogazione del servizio Esecuzione di controlli e verifiche	Responsabile Produzione Responsabile FPC	Clienti	Acquisti Gestione non conformità e dei reclami Gestione delle azioni correttive e preventive	Lavorazioni esterne	PO-PRO002 <i>Gestione della Produzione</i> DI-FPC002 <i>Manuale FPC</i>

## 8.5.1 Controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi

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

Tali condizioni includono, se e quando applicabile:

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

Le attività necessarie all'effettuazione di monitoraggi e misurazioni, nonché per il rilascio e la consegna dei prodotti, sono disponibili in maggior dettaglio nei documenti sopra indicati, che riportano anche le modalità di identificazione dei prodotti e della loro rintracciabilità documentale.

Presso Metal Carp. "controllare il processo di erogazione del servizio" significa effettuare tutte quelle attività aventi lo scopo di:

- ➔ pianificare le attività predisponendo i necessari documenti per la corretta gestione delle attività (procedure, istruzioni, moduli);
- ➔ predisporre le risorse materiali e le condizioni operative necessarie per realizzare quanto definito nelle procedure;
- ➔ prevenire l'insorgere di problemi o disservizi durante la realizzazione del servizio.

### **Specifiche dei componenti strutturali**

La realizzazione dei componenti strutturali è svolta e mantenuta sotto controllo sulla base delle specifiche

dei componenti.

Tali specifiche forniscono le necessarie informazioni per la realizzazione del componente strutturale, per le dichiarazioni al cliente e per la consegna al fine della valutazione a fronte dei requisiti.

Le specifiche dei componenti strutturali possono essere preparate dal cliente e approvate dal Responsabile Acquisti (nel caso la progettazione sia sotto la responsabilità del Cliente) e contengono le informazioni richieste in funzione della classe di esecuzione.

Il piano della qualità di commessa comprende o richiama, secondo l'applicabilità:

- a) Il recepimento dei dati delle specifiche prodotte dal Cliente.
- b) Le specifiche realizzate sulla base del processo di progettazione esecutiva.
- c) Le modalità operative richieste in funzione delle parti applicabili delle norme 3834 e 15085 per quanto riguarda:
  - Approvvigionamento
  - Preparazione ed assemblaggio
  - Saldature
  - Trattamenti superficiali
  - Specifiche relative alle tolleranze geometriche ammesse
- d) Il piano di controllo da applicare durante la realizzazione dei componenti strutturali
- e) Le registrazioni di conformità necessarie

Nel caso in cui la preparazione delle specifiche dei componenti strutturali sia realizzata in condivisione col Cliente e/o con altri progettisti esterni, il Piano di Qualità stabilisce le responsabilità individuali.

Nel caso in cui gli accordi contrattuali stabiliscano che le specificazioni dei componenti strutturali sono fornite dal Cliente, questi deve indicare tutte le necessarie informazioni tecniche per realizzare il componente strutturale.

Tali comunicazioni sono raccolte dal Responsabile Commerciale in fase di contrattazione.

In questo caso le specificazioni possono comprendere le informazioni riguardo:

- a) Prodotti costituenti necessari per la realizzazione
- b) Caratteristiche geometriche necessarie per la realizzazione del componente strutturale
- c) Eventuali requisiti di marcatura CE
- d) Eventuali requisiti strutturali (Esempio: capacità portante, deformazione agli stati limite di utilizzo, resistenza alla fatica, resistenza al fuoco, ecc.)
- e) Principali requisiti dei lavori nei quali il componente strutturale sarà inserito
- f) Ogni altro dettaglio necessario per la corretta realizzazione.

## 8.5.2 Validazione dei processi e dei prodotti

Metal Carp, ove necessario, definisce specifiche modalità di validazione dei processi in modo da garantire che eventuali carenze siano previste e affrontate, per quanto possibile, sin dalle fasi di pianificazione. Questo, in particolar modo per i processi e le attività produttive e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione.

La validazione consiste:

- nell'adozione di procedure e metodi di lavoro definiti;
- nella partecipazione di personale con adeguate competenze.

### 8.5.3 Identificazione e rintracciabilità

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

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

E' tenuta sotto controllo l'identificazione univoca del prodotto/servizio. I prodotti realizzati vengono identificati con mezzi adeguati (targhette, cartelli, moduli, ecc.) lungo tutte le fasi di produzione, dal ricevimento alla spedizione e consegna.

Sono conservate le relative informazioni documentate

Gli obiettivi che si pone il sistema di identificazione adottato dalla Metal Carp sono:

- predisporre un metodo di identificazione che consenta una facile ed univoca individuazione dei prodotti e del servizio, delle attività svolte, delle informazioni e dei prodotti/materiali necessari per la realizzazione;
- garantire la disponibilità, di tutti i dati e le informazioni che consentano una valutazione e/o analisi pregressa di quanto svolto e dei risultati ottenuti;
- assicurare la possibilità di risalire alle attività svolte e relative responsabilità, nel caso sia necessario gestire un disservizio o una non conformità.

La Metal Carp identifica i documenti sia cartacei, sia elettronici con mezzi adeguati lungo tutte le fasi di realizzazione del servizio.

Lo stato di avanzamento delle attività è documentato con le modalità delineate dalle procedure di riferimento.

### 8.5.4 Proprietà che appartengono ai Clienti o ai Fornitori

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

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

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

#### **Proprietà intellettuale**

Metal Carp è organizzata in modo da garantire ad ogni fase del processo la completa riservatezza dei dati forniti e di quanto ricevuto per l'espletamento della commessa.

Il sistema informatico esistente è dotato di server con firewall e sistema anti-intrusione con password di accesso, inoltre ogni addetto all'atto del suo inserimento in azienda è istruito a rispettare nel proprio lavoro i criteri di riservatezza dei dati.

## 8.5.5 Preservazione e conservazione

Metal Carp assicura il mantenimento della conformità dei prodotti durante le lavorazioni interne e fino alla consegna a destinazione mediante quanto espresso nella **PO-GDM010 Gestione del magazzino**, che descrive le attività inerenti l'identificazione, la movimentazione, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione in tutte le fasi di realizzazione del prodotto, dal ricevimento dei materiali alla spedizione e consegna.

## 8.5.6 Attività post consegna

Quando applicabile, Metal Carp rispetta i requisiti delle attività di post vendita del prodotto/servizio.

Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di post vendita, sono considerati:

- a) I rischi associati al prodotto/servizio
- b) La natura, l'uso ed il tempo di vita del prodotto/servizio
- c) Le informazioni di ritorno dal Cliente
- d) I requisiti di legge e regolamentari cogenti

Attualmente in Metal Carp non vi sono in essere particolari attività post-consegna dei prodotti. Il presente punto risulta pertanto Non Applicabile.

## 8.5.7 Controllo delle modifiche

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

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

## 8.6 Valutazione e rilascio di prodotti e servizi

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

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

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

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

## 8.6.1 Valutazione dei componenti strutturali

Al termine e durante la realizzazione dei componenti strutturali definiti nelle specifiche di cui al precedente paragrafo sono condotte, sotto la responsabilità del Responsabile di Produzione coadiuvato, ove necessario, dal Coordinatore della Saldatura e dal Responsabile dei controlli non distruttivi, le prove i controlli ed i collaudi di cui alle norme di riferimento in coerenza con le specifiche di prova indicate, la classe di esecuzione appropriata e tramite idonea attrezzatura.

Le attività di controllo svolte dai Coordinatori di Saldatura sono riepilogate, per singola commessa, nel modulo **MO-ATC043** *Attività di coordinamento della saldatura*.

Il Piano della qualità della Commessa (PFC) riporta le registrazioni di conformità dei controlli avvenuti.

Nel caso in cui le specifiche dei componenti strutturali prevedano l'esecuzione di esami fuori standard ovvero specifici piani di prove per particolari proprietà degli stessi, in questo caso il piano di produzione specifico prevede l'esecuzione di tali test e la conseguente registrazione di conformità sulla scheda di lavorazione dedicata.

## 8.6.2 Prove, ispezioni e riparazioni

Il piano della qualità di commessa stabilisce le prove, i controlli ed i collaudi da svolgere durante il processo di produzione.

Si rimanda al documento **PO-PRO002** *Gestione della Produzione* per ulteriori dettagli.

## 8.7 Controllo degli output non conformi

Un servizio, un'attività, un prodotto o un processo sono da considerarsi **non conformi** quando una o più caratteristiche non soddisfano i requisiti specificati da leggi, normative, procedure, istruzioni, contratti, specifiche tecniche ecc.

Gli eventi che possono dare origine ad una **non conformità di prodotto** sono classificabili in:

- eventi che compromettono o possono compromettere la qualità del prodotto/servizio erogato;
- situazioni che determinano o possono determinare una sospensione dell'attività in corso o del servizio,
- problemi che richiedono la comunicazione al Cliente;
- anomalie nelle comunicazioni interne o con il Cliente tali da pregiudicare il livello di qualità del prodotto fornito o del servizio erogato;
- anomalie riscontrate nei prodotti/servizi acquisiti all'esterno, tali da determinare un'anomalia nel prodotto/servizio finale per il Cliente.

Il **reclamo** deve essere inteso come un segnale di insoddisfazione del Cliente causato da una non conformità rispetto ai requisiti specificati, da una carenza nell'erogazione del servizio o dall'erronea comprensione dei requisiti stessi.

Per **segnalazioni** si intendono i rilievi e i suggerimenti da parte dei Clienti.

Le non conformità, i reclami e le segnalazioni **possono essere rilevati da qualsiasi persona** che opera presso la Metal Carp.

Metal Carp identifica e tiene sotto controllo i risultati dei processi, ed i prodotti/servizi non conformi ai requisiti. Ciò al fine di evitare indesiderati utilizzi e/o spedizioni ai Clienti.

Sono intraprese opportune azioni correttive, in base alla natura della non conformità di prodotto/servizio.

Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo la spedizione del prodotto o dopo l'erogazione del servizio.

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

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

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

Per quanto concerne le modalità generali di gestione di reclami, segnalazioni e non conformità, si rimanda al successivo Capitolo 10.

## 8.7.1 Gestione delle Non Conformità in Produzione

Per non conformità oppure per prodotto non conforme si intende ciò che non soddisfa i requisiti stabiliti da:

- Regolamento 305/2011/CEE ( a partire dal 1-7-2013)
- Leggi nazionali applicabili
- ISO 3834-2 (parti applicabili),
- ISO15085 (parti applicabili),
- Presente Manuale,
- Piano della qualità di commessa,
- Specifiche del componente strutturale,
- Requisiti contrattuali del Cliente.

Il piano della qualità di commessa stabilisce in base alla classe di esecuzione, le modalità di trattamento delle non conformità.

### **Identificazione e controllo**

Nel caso in cui durante lo svolgimento delle attività previste dalle procedure, emergano prodotti o situazioni non conformi, tutto il personale è tenuto a rilevare la NC secondo quanto indicato nel successivo capitolo

10, a disposizione di tutti e a darne tempestiva informazione al Responsabile Produzione per le valutazioni ed il trattamento.

I pezzi saldati che risultano non conformi ai controlli visivi dopo la saldatura non possono essere riparati ma devono essere scartati.

### **Trattamento delle Non Conformità con Correzione**

Colui che rileva la non conformità segnala l'evento al Responsabile Produzione e/o al Coordinatore di Saldatura che a sua volta coinvolge il Responsabile identificato interessato.

Il responsabile del processo nell'ambito delle proprie competenze definisce la proposta di trattamento e provvede a consultarsi con il Responsabile Produzione che approva in base alle proprie competenze.

Il Responsabile del trattamento provvede all'attuazione della correzione così come approvata.

Le azioni per la correzione possono prevedere tra l'altro, senza limitarsi ad esse:

- l'identificazione dell'oggetto non conforme e ove applicabile la segregazione,
- la sospensione dell'attività,
- la ripetizione delle attività;
- l'eventuale ritiro/annullamento/modifica dei documenti emessi oppure dell'esito dei servizi erogati,
- l'eventuale notifica al cliente.

### **Controllo di conformità**

Una volta completate le operazioni di correzione, prima del rilascio, il responsabile del controllo preposto svolge le opportune verifiche di conformità e appone la propria sigla per approvazione ed evidenza di conformità.

### **Registrazione e chiusura**

Il Responsabile del trattamento annota le azioni della correzione attuate e una volta completate consegna il modulo compilato al Responsabile Produzione.

A Non Conformità risolta lo stesso Responsabile Produzione verifica che il trattamento applicato sia conforme ai requisiti della presente procedura ed archivia la registrazione.

### **Trattamento delle Non Conformità con Concessione**

Nonostante la non conformità riscontrata, nei casi in cui il responsabile del trattamento ritenga che non è possibile oppure non appropriato applicare il trattamento con correzione oppure il trattamento con scarto, il prodotto/servizio non conforme può essere consegnato in base ad opportune considerazioni di conformità all'effettiva destinazione d'uso (Esempio: Sicurezza e conformità al D. Lgs. 206/2005 Responsabilità da prodotto difettoso).

Il responsabile del procedimento, riscontrata la sussistenza dei requisiti minimi di sicurezza applicabili:

- a) Prende contatto col Cliente,
- b) Comunica la natura e la pertinenza delle non conformità riscontrate,
- c) Richiede la registrazione di approvazione e accettazione del non conforme,
- d) Completa le registrazioni della qualità sul Rapporto non conformità

- e) Procede alla consegna come previsto dal Piano di qualità specifico e dal presente manuale.

### **Trattamento delle Non Conformità con Scarto**

Nei casi in cui non è possibile correggere l'operato, oppure ottenere una concessione, si procede con l'eliminazione del non conforme e la ripetizione delle attività conformemente alla pianificazione stabilita.

Le attività oppure i prodotti scartati sono identificati e registrati e sono oggetto di valutazione e analisi al fine di stabilire la necessità di azioni correttive e/o preventive.

Nel caso di necessità di conservazione per motivazioni di utilizzo dei dati, tali prodotti o documentazione dovranno essere identificati tramite etichetta "NON CONFORME NON UTILIZZARE" e segregata in appropriate aree al fine di prevenirne l'involontario utilizzo.

### **Trattamento degli effetti della Non conformità**

Nel caso che il prodotto/servizio non conforme venga rilevato dopo che è stato consegnato, Metal Carp adotta tutti i provvedimenti necessari e appropriati per il trattamento e quelli finalizzati ad eliminare tutti gli effetti conosciuti, anche potenziali, derivanti da tali non conformità.

## **9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione**

La Società Metal Carp ha impostato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di continuo miglioramento, definendone gli obiettivi ed i processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del Cliente, la motivazione del personale e l'adempimento della Politica per la Qualità definita dalla Direzione.

In tale ambito ha definito, quali elementi caratteristici e significativi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguata implementazione:

- le opere realizzate e le prestazioni erogate, in relazione ai requisiti applicabili;
- i rapporti con i Clienti/Committenti e con il mercato, in virtù delle aspettative e delle esigenze correlate;
- l'organizzazione e la gestione della società, in funzione delle esigenze interne individuate;
- i rapporti con i fornitori, secondo le prescrizioni applicabili.

Di conseguenza ha pianificato ed attuato opportuni processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento finalizzati a dimostrarne la conformità, evidenziarne l'efficacia e determinarne il continuo miglioramento. La pianificazione e l'attuazione di tali processi sono state affidate alle diverse funzioni interne della Società, in relazione alle specifiche competenze e responsabilità, si sviluppano secondo le modalità definite in apposite procedure gestionali e si identificano sostanzialmente con:

- la misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti attraverso la gestione dei reclami e la sistematica raccolta ed analisi delle informazioni e dei dati inerenti le aspettative e la percezione degli stessi nei confronti della qualità dei prodotti e delle prestazioni della Società

- la verifica costante dell'efficace attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguatezza e conformità alla politica, ai requisiti ed alla pianificazione stabilita ed ai requisiti della normativa di riferimento applicabile, attraverso gli Audit Interni;
- il monitoraggio e la misurazione, ove applicabile, dei processi e di erogazione delle prestazioni mediante le attività di controllo, prova e collaudo delle attività svolte e dei risultati ottenuti definite nei documenti di pianificazione e programmazione applicabili ed il periodico riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- l'identificazione, la gestione ed il controllo delle non conformità inerenti le prestazioni erogate, la conduzione dei processi e l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento delle stesse e per l'attuazione delle conseguenti azioni necessarie a governarne gli effetti, reali o potenziali e la predisposizione di specifici strumenti di comunicazione e registrazione;
- l'analisi e l'elaborazione periodica dei dati risultanti dall'attuazione dei diversi processi del Sistema di Gestione per la Qualità e dallo sviluppo delle commesse acquisite, raccolti attraverso le registrazioni di pertinenza, allo scopo di dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e valutarne le opportunità di miglioramento.
- l'individuazione la pianificazione e l'attuazione di azioni correttive e preventive, ove necessario ed applicabile, per eliminare le cause delle non conformità e dei problemi evidenziati o prevenirne il verificarsi, riesaminandone gli effetti e l'efficacia allo scopo di garantire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità ed assicurare il costante rispetto degli obiettivi stabiliti e la soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate.

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

Metal Carp adotta sistemi di controllo che consentono di valutare il grado d'efficacia della propria organizzazione, nonché il corretto impiego di risorse, metodi, strumenti per favorire il miglioramento continuo e la soddisfazione dei Clienti.

## 9.1.1 La soddisfazione dei Clienti

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

Sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni dei Clienti in merito all'organizzazione, ai prodotti ed ai servizi.

Le informazioni derivano:

- dai dati relativi alla qualità dei prodotti consegnati e dei servizi erogati,
- da una valutazione quantitativa derivante dall'analisi dei dati inerenti le offerte emesse, le commesse acquisite e la fatturazione,
- dai dati di penetrazione su mercati, aree, tipologie di clienti,
- da congratulazioni o apprezzamenti trasmessi dal Cliente a Metal Carp,
- dalle opinioni dei venditori e del Responsabile Commerciale

Agli strumenti di valutazione della soddisfazione dei Clienti si unisce la gestione dei reclami e delle segnalazioni pervenute.

Eventuali azioni correttive e/o di miglioramento sono gestite come descritto nei capitoli successivi.

Le informazioni raccolte sulla soddisfazione dei Clienti sono inoltre esaminate nel corso del riesame del sistema di gestione per la qualità.

## 9.1.2 Analisi e valutazione

I dati derivanti dai monitoraggi e dalle misure sono analizzati e valutati.

I risultati della analisi e delle valutazioni sono utilizzati per:

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

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

### **Analisi dei dati**

Per i diversi processi definiti in ambito al Sistema di Gestione per la Qualità della Società sono stati individuati i dati utili per dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e per valutarne e determinarne le opportunità di miglioramento.

Tali dati vengono raccolti durante lo sviluppo quotidiano dell'attività dei diversi responsabili di funzione, attraverso le registrazioni definite e previste dalle procedure applicabili per la realizzazione e lo sviluppo dei processi di competenza.

Periodicamente il Responsabile Qualità provvede alla raccolta dei dati derivanti dalle attività di monitoraggio e misurazione di propria competenza, con la collaborazione dei responsabili delle altre funzioni, relativamente alla raccolta e catalogazione delle registrazioni riportanti i dati inerenti lo sviluppo ed i risultati dei processi di pertinenza.

Di conseguenza ne cura l'elaborazione e la registrazione in modo da evidenziarne le criticità e permetterne la successiva analisi e la valutazione in relazione agli obiettivi ed ai requisiti applicabili.

Sono pertanto oggetto di analisi e valutazione, le registrazioni ed i dati concernenti i seguenti elementi de Sistema di Gestione per la Qualità:

- le attività relative alla gestione delle risorse umane;
- la gestione e l'utilizzo delle risorse tecnologiche e delle infrastrutture;
- la capacità dei fornitori di soddisfare i requisiti e le esigenze;

- l'esito delle attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione e di Gestione dei reclami dei Clienti;
- i risultati derivanti dalla conduzione degli audit interni;
- i risultati di eventuali audit interni nei confronti della Società da parte di organizzazioni esterne e/o di Clienti/Committenti;
- le prestazioni e lo stato di conformità dei processi di gestione logistica e magazzino;
- lo stato e l'efficacia delle azioni correttive e preventive definite ed attuate.

La raccolta e l'analisi dei dati non è comunque limitata alla valutazione degli elementi caratteristici del Sistema di Gestione per la Qualità ma può riguardare altri dati di tipo contabile/amministrativo (esempio: analisi dei costi di gestione e dei consumi) che, pur non rientrando strettamente negli argomenti del Sistema di Gestione per la Qualità, possono avere impatto sul Sistema stesso o influenzarne il miglioramento. L'analisi dei dati può rappresentare infatti uno strumento utile per la valutazione dei costi derivanti dalle carenze di qualità e per l'individuazione e la successiva definizione di azioni nei confronti delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità di competenze finalizzate a rimuoverne le relative cause.

L'analisi dei dati viene condotta allo scopo di individuare gli aspetti più significativi di ciascun elemento del Sistema di Gestione per la Qualità interessato, valutarne le tendenze e la criticità, definire adeguate proposte di trattamento e soluzione dei problemi eventualmente individuati e determinare le opportunità e le proposte di miglioramento.

Le risultanze dell'elaborazione e dell'analisi dei dati vengono riportate in una relazione riepilogata a cura del Responsabile Qualità.

La valutazione delle risultanze dell'analisi e delle proposte di miglioramento correlate, avviene normalmente in sede al riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione.

Le decisioni e le considerazioni della Direzione in seguito alla valutazione, che possono riguardare anche l'aggiornamento degli obiettivi per la qualità, vengono registrate e gestite a cura del Responsabile Qualità e successivamente diffuse dallo stesso a tutti i responsabili di funzione interessati.

### **Monitoraggio e misurazione dei processi**

Metal Carp utilizza metodi atti a misurare, tenere sotto controllo e migliorare in modo continuo l'efficienza dei processi correlati alla gestione del Sistema.

I metodi applicati sono finalizzati a valutare rispetto a target di riferimento l'effettivo stato di attuazione dei principali processi ed a rivedere periodicamente i target.

Le misurazioni da effettuare ed i dati da raccogliere ed elaborare sono definiti, di volta in volta, dai responsabili d'area/funzione in collaborazione con il Responsabile Qualità, i quali mettono a disposizione i supporti, mezzi e formazione necessari al personale preposto alle misurazioni, raccolta ed elaborazione dati.

Le misurazioni sono mirate a confermare la capacità dei singoli processi di soddisfare con continuità i requisiti stabiliti.

Metal Carp tiene sotto controllo i principali processi raccogliendo dati per compiere analisi, per rilevare eventuali problemi e scostamenti rispetto a quanto pianificato ed intervenire opportunamente.

Il **sistema di indicatori** di cui si è dotata l'azienda permette di misurare l'andamento di parametri significativi per valutare l'efficacia e l'efficienza delle diverse aree organizzative.

Gli indicatori fondamentali sono definiti nel  *Rapporto indicatori gestionali e qualitativi (MO-IND054)* periodicamente aggiornato dal Responsabile Qualità.

L'impiego degli indicatori quale strumento gestionale comporta diverse fasi:

- l'individuazione di variabili in grado di rappresentare i processi in modo significativo;
- la definizione di standard di riferimento (obiettivi da conseguire);
- l'individuazione di come sarà attuato il sistema di controllo (responsabilità, modalità e periodicità di rilevazione);
- l'analisi dei dati raccolti;
- azioni di miglioramento in presenza di scostamenti rispetto agli standard previsti o in presenza di condizioni ritenute indesiderabili;
- l'eventuale ri-definizione degli indicatori e degli standard nel corso del riesame del sistema di gestione per la qualità.

Il Responsabile Qualità dispone inoltre di una **visione generale sulle non conformità, i reclami, sulle azioni correttive e sulle azioni di miglioramento** ed è in grado di riassumere per la Direzione e per i diversi uffici i principali problemi relativi alla qualità dei processi e del servizio.

## 9.2 Audit interni

Per verifiche ispettive interne, o audit, si intendono gli esami sistematici tesi a determinare:

- se le attività svolte ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto stabilito dal sistema di gestione per la qualità;
- se il sistema di gestione per la qualità sia idoneo al conseguimento degli obiettivi che l'azienda si prefigge.

Il sistema di audit prevede:

- ↳ un programma di verifica annuale che indica le attività, le aree interessate e il periodo di esecuzione;
- ↳ la definizione dell'obiettivo e dell'estensione della verifica e dei documenti di riferimento;
- ↳ l'analisi degli scostamenti fra i risultati attesi e quelli constatati;
- ↳ la definizione di azioni correttive e/o di miglioramento;
- ↳ l'attuazione delle azioni correttive/di miglioramento e la verifica della loro efficacia.

Per ciascun Audit è definito il campo di applicazione, ed i criteri per la conduzione.

Sono selezionati gli Auditori, per assicurare imparzialità ed obiettività.

### 9.2.1 Pianificazione degli Audit

Il Responsabile Qualità provvede annualmente alla preparazione, compilazione ed aggiornamento del **Piano audit (MO-PAU061)** che è comunicato a tutto il personale interessato.

La frequenza di verifica di un'area è determinata dal livello d'attuazione del sistema di gestione per la qualità, dall'introduzione di modifiche al sistema stesso o dall'individuazione di particolari carenze.

Il Responsabile Qualità può pianificare un **audit straordinario** se:

- vi sono condizioni che possono pregiudicare la qualità del servizio e che pertanto è necessario individuare e rimuovere;
- è opportuna una verifica conseguente all'attuazione di azioni correttive.

Il Responsabile del Gruppo di Verifica (RGV) è una persona qualificata per l'esecuzione di verifiche ispettive (rif. § 06) e non deve essere coinvolto direttamente nelle attività sottoposte a verifica.

In particolare attraverso gli Audit interni la società si propone di:

- valutare il livello di applicazione delle procedure gestionali e dei documenti in base ai quali la funzione verificata deve operare, valutando altresì la competenza e la consapevolezza maturata dal personale della funzione stessa in merito ai criteri ed alle prescrizioni riportate nella suddetta documentazione e per la sua applicazione;
- valutare le modalità operative, le interfacce, le prescrizioni e le responsabilità stabilite nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e di conseguenza stabilirne l'efficacia, considerando le difficoltà e le problematiche riscontrate dal personale nell'attuazione.

La conduzione delle verifiche ispettive interne è affidata a personale che risponde ai seguenti requisiti:

- possiede solida conoscenza delle attività svolte dalla Società;
- è indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività sottoposte ad audit;
- assicura l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva;
- è stato preventivamente qualificato ed abilitato all'esercizio di tale funzione.

## 9.2.2 Esecuzione dell'audit, azioni correttive e verifica della loro efficacia

Il RGV coordina l'esecuzione della verifica utilizzando i documenti applicabili o le norme di riferimento.

Prima di avviare l'audit, il RGV illustra al personale dell'area sottoposta a verifica le finalità e le fasi di conduzione del programma di verifica.

Le attività di verifica consistono nell'evidenziare tutti gli elementi di conformità o di non conformità del sistema, in altre parole:

- ↳ la conoscenza dei documenti applicabili;
- ↳ il grado di applicazione;
- ↳ l'adeguatezza dell'organizzazione, delle risorse impiegate e delle norme di riferimento.

Gli elementi utilizzati per la valutazione sono il colloquio con il personale, la verifica dei documenti di registrazione della qualità, l'osservazione del modo di operare.

La verifica è tesa ad evidenziare le circostanze e gli elementi oggettivi su cui fondare la valutazione.

I risultati della verifica sono discussi con il personale dell'area oggetto della verifica affinché siano chiaramente compresi. Essi devono essere documentati nel dettaglio ed essere riportati dal RGV nel **☒ Rapporto di verifica ispettiva/audit (MO-RAU062)**, al termine della verifica stessa. Questo documento deve anche evidenziare la necessità di intraprendere delle azioni correttive.

I rapporti sono firmati dal RGV e sono consegnati in copia al Referente dell'area verificata che definisce le eventuali azioni correttive compilando il **☒ Verbale Non conformità\_Azione Correttiva (MO-VNC008)**.

I **☒ Verbali NC\_AC** devono essere consegnati in copia al Responsabile Qualità.

I Responsabili delle aree sottoposte a verifica assicurano che siano adottate tempestivamente le azioni correttive decise.

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

## 9.3 Riesame di Direzione

### 9.3.1 Requisiti generali

La Direzione della Metal Carp ad intervalli pianificati, riesamina il sistema di gestione per la qualità per valutare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia a pianificare il miglioramento. Nel riesame valuta le esigenze di cambiamenti al sistema di gestione per la qualità, Politica ed Obiettivi per la qualità inclusi. Il documento di riesame è conservato.

Il riesame da parte della Direzione avviene, normalmente, in abito ad una riunione collegiale cui partecipano i diversi responsabili di funzione della Società, e che si prefigge di sottoporre a valutazione le risultanze e le proposte ed opportunità di miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché di identificare ed analizzare le esigenze di modifica e pianificarne l'attuazione anche attraverso l'aggiornamento della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

#### **Riesami mensili**

A livello mensile viene svolta una riunione tra Produzione, Acquisti, Commerciale e Qualità nella quale vengono discussi i vari obiettivi aziendali.

Tali obiettivi vengono raggruppati nel file **☒ MO-IND054 Rapporto indicatori di gestione<sup>1</sup>**; il file verrà aggiornato mensilmente dal reparto qualità per essere poi condiviso con gli altri reparti, stendendo poi una mini sintesi degli argomenti discussi.

### 9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il riesame sono:

-  L'esito delle verifiche ispettive interne ed esterne;
-  I risultati dei principali indicatori gestionali e della qualità (**☒ Rapporto indicatori gestionali e qualitativi**);
-  La verifica della soddisfazione dei Clienti e la gestione dei reclami;

---

<sup>1</sup> Il file si trova qui: <V:\CERTIFICAZIONI METALCARP\CERTIFICAZIONI\Metalcarp - certificazione saldature\Procedura - Modulistica Rev01\Modulistica\MO-AAA000>

- ✚ Le prestazioni dei Fornitori esterni;
- ✚ L'efficacia delle azioni correttive intraprese;
- ✚ L'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese, e, più in generale, l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- ✚ L'attuazione delle azioni decise nel precedente riesame del sistema di gestione per la qualità (☞ *Azioni di miglioramento*, MO-ADM018);
- ✚ La valutazione del clima interno e delle comunicazioni, dell'efficacia degli interventi formativi e delle necessità di addestramento/formazione;
- ✚ La valutazione dell'ambiente di lavoro e delle risorse tecnologiche e strumentali;
- ✚ L'adeguatezza della ☞ *Politica per la Qualità* in funzione della missione e degli obiettivi dell'azienda;
- ✚ L'adeguatezza, delle procedure, delle istruzioni e delle forme di registrazione delle attività svolte;
- ✚ Le proposte di miglioramento.

### 9.3.3 Risultati del riesame

Sulla base della valutazione dei dati e sulle considerazioni effettuate, la Direzione pianifica il miglioramento del sistema di gestione della qualità ridefinendo:

- gli ☞ *Obiettivi* di miglioramento dei processi, delle metodologie di lavoro e del servizio;
- il sistema di indicatori appropriato per la valutazione degli obiettivi organizzativi, e, ove necessario, la modalità di rilevazione della soddisfazione dei Clienti;
- i criteri con cui definire il sistema di rilevazione della soddisfazione dei Clienti;
- la tipologia e i requisiti delle attività da realizzare;
- le risorse strutturali, tecnologiche e umane da impiegare;
- la ☞ *Politica per la qualità*.

Il riesame è verbalizzato.

Gli obiettivi di miglioramento sono tradotti in ☞ *Azioni di miglioramento* gestite secondo quanto previsto dal presente Manuale.

## 10 MIGLIORAMENTO

Metal Carp individua e seleziona opportunità di miglioramento; implementa le necessarie azioni per incontrare i requisiti del cliente, ed incrementarne la soddisfazione.

Ciò include, quando appropriato:

- il miglioramento dei processi per prevenire le non conformità
- il miglioramento dei prodotti e servizi per incontrare le esigenze del Cliente, espresse o attese,
- la correzione, la prevenzione o la riduzione degli effetti indesiderati,
- il miglioramento dei risultati del Sistema Qualità.

## 10.1 Gestione delle non conformità, dei reclami e delle segnalazioni

Gli eventi che possono dare origine ad una **non conformità**, oltre a quelle di prodotto già definite nel Capitolo 8, possono essere:

- eventi che compromettono o possono compromettere la qualità del servizio erogato o l'esecuzione delle procedure interne Metal Carp;
- situazioni che possono potenzialmente arrecare danno alle persone,
- situazioni che determinano o possono determinare una sospensione dell'attività in corso o del servizio,
- anomalie nelle comunicazioni interne tali da poter pregiudicare il livello di qualità del servizio erogato;
- anomalie riscontrate nei prodotti/servizi acquisiti all'esterno,
- eventi che vanno a modificare (in peggio) la valutazione dei rischi o delle opportunità precedentemente svolta.

### 10.1.1 Gestione delle non conformità, analisi e trattamento

La persona che rileva la non conformità compila il  *Verbale di Non conformità/Azione Correttiva* e lo consegna alla Direzione o al Responsabile Qualità.

L'esame della non conformità deve evidenziarne le **cause**. Le non conformità devono dare infatti inizio ad un'**azione correttiva** per rimuovere le cause, qualora evidenzino fin da subito criticità organizzative e/o operative, o tendano a ripetersi.

Le decisioni prese in merito alla risoluzione della non conformità, le responsabilità e le modalità di valutazione della loro efficacia sono riportate sul  *Verbale di Non conformità/Azione correttiva*.

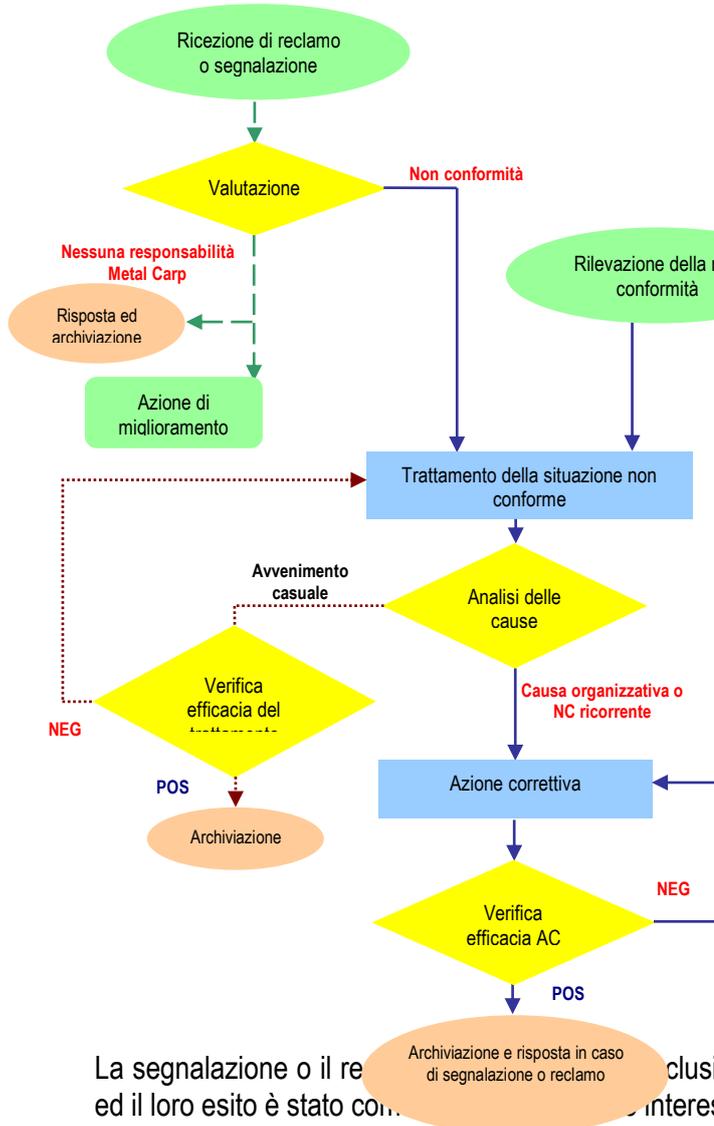
Nel caso di non conformità relative a servizi, materiali e prodotti approvvigionati, si segue quanto stabilito dalla **PO-UAC029** *Gestione degli acquisti e verifica della qualità delle forniture*.

Nel caso di non conformità riscontrate dopo il completamento del servizio, la Direzione valuta e coordina eventuali azioni in merito agli effetti, reali o potenziali, derivanti da tali non conformità.

Maggiori dettagli sul processo sono descritti nella **PO-GNC005** *Modalità per la gestione delle Non Conformità*.

Il Responsabile Qualità registra le non conformità sull'apposito  *Registro Non conformità*, che firma solo dopo la positiva verifica del trattamento della non conformità.

## 10.1.2 Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni



Tutto il Personale della Metal Carp è tenuto a facilitare la ricezione delle segnalazioni e dei reclami da parte dei Clienti registrandoli anche quando sono presentati a voce.

Il Responsabile dell'area interessata dal reclamo/segnalazione deve:

- comunicare al Responsabile Qualità il reclamo/segnalazione;
- analizzare quanto esposto e verificarne la fondatezza consultando tutte le parti interessate;
- registrare l'eventuale non conformità sul *Verbale di Non conformità/Azione correttiva*;
- individuare i provvedimenti necessari richiedendo, ove applicabile, un'azione correttiva;
- informare il Cliente sul trattamento della richiesta;
- comunicare al Responsabile Qualità la chiusura del reclamo/segnalazione compilando il modulo *Registro Reclami* indicando l'eventuale *Rapporto di Non conformità/Azione correttiva*.

La segnalazione o il reclamo sono conclusi quando le azioni decise sono state portate a termine ed il loro esito è stato comunicato alle parti interessate.

Il Responsabile Qualità controlla le segnalazioni e i reclami sull'apposito *Registro Reclami* verificando dopo la chiusura del reclamo (inclusa l'eventuale gestione della non conformità) e la risposta al Cliente.

## 10.1.3 Gestione delle azioni correttive

L'**azione correttiva** è volta ad eliminare le cause di esistenti non conformità, anomalie o altre situazioni non desiderate, al fine di prevenirne il ripetersi.

Va inoltre precisata la differenza tra azione correttiva ed **intervento correttivo**. Quest'ultimo si riferisce a qualsiasi intervento volto, nella normale pratica, a migliorare/ristabilire una situazione normale, senza che questo implichi alcuna particolare formalizzazione, registrazione, o consultazione.

Le azioni correttive possono emergere a seguito delle seguenti situazioni:

- non conformità, segnalazioni o reclami;
- verifiche ispettive interne;
- verifiche ispettive concordate con l'Ente di certificazione.

Il Responsabile Qualità prima di tutto analizza le cause di non conformità che hanno generato la necessità dell'azione correttiva.

A seguito di quest'analisi, si individua l'azione da intraprendere tenendo conto degli impatti economici, tecnici ed operativi e si stabiliscono le modalità ed i tempi di attuazione, nonché la necessità di effettuare interventi formativi del personale o di revisionare documenti facenti parte del sistema di gestione per la qualità. In questa sede sono anche individuati eventuali elementi utili alla valutazione della efficacia delle azioni correttive (es. indicatori che forniscono dati quantitativi per descrivere il fenomeno in oggetto e coglierne le variazioni). A seguito di Non conformità, e delle relative Azioni correttive, potrebbe essere necessario aggiornare, i rischi e le opportunità determinati nel corso della pianificazione.

L'azione correttiva è registrata sul  *Verbale di NC/AC*.

Le azioni correttive sono elencate nel  *Registro delle non conformità e delle azioni correttive (MO-RNC009)*.

Al termine dell'azione correttiva, il Responsabile Qualità o altra persona delegata verifica l'efficacia di quanto attuato valutando i risultati ottenuti.

Se la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva dà esito negativo, si individuano altre azioni seguendo lo schema descritto.

Nel corso del riesame del sistema di gestione per la qualità si riesaminano le azioni correttive attuate, il loro impatto, e la loro efficacia.

## 10.2 Miglioramento continuo

Il sistema di gestione per la qualità consente la raccolta di una serie di dati fondamentali per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia dell'organizzazione e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti. Rientrano in tale ambito i dati relativi a:

- ⇒ monitoraggio dei processi e del servizio erogato;
- ⇒ verifica della soddisfazione dei Clienti;
- ⇒ non conformità e reclami;
- ⇒ qualità delle forniture;
- ⇒ caratteristiche e andamento dei processi e dei servizi, incluse le opportunità per azioni di miglioramento.

Nel corso del riesame del sistema di gestione per la qualità la Direzione valuta le informazioni e definisce le possibili azioni di miglioramento.

Metal Carp mette in atto sistematicamente azioni correttive e azioni preventive per il miglioramento del proprio sistema organizzativo.

Le azioni di miglioramento nascono da una sistematica analisi critica dei dati di processo e delle modalità operative in atto e si pongono come obiettivo di rendere più efficiente ed efficace il sistema organizzativo.

## 10.2.1 Gestione delle azioni di miglioramento

Le **azioni di miglioramento** nascono:

1. dal monitoraggio dei dati significativi dei processi;
2. dal confronto con situazioni organizzative analoghe;
3. dai suggerimenti provenienti dal personale o dall'esterno;
4. dall'analisi critica delle modalità organizzative attuate e delle risorse disponibili.

Le fonti per l'individuazione di azioni di miglioramento sono il confronto con altri soggetti (parti interessate, Clienti, consulenti, fornitori, ecc.) e l'iniziativa di tutto il Personale.

Quando possibile, si devono individuare le *motivazioni* e gli elementi utili per la *valutazione a consuntivo dell'efficacia* delle azioni di miglioramento(es. indicatori).

Le azioni di miglioramento sono registrate su un apposito modulo (☞ *Azione di miglioramento*, MO-ADM018) che deve essere distribuito a tutte le persone interessate.

La verifica dei risultati è generalmente curata dal Responsabile Qualità, sentite le persone interessate.

Nel corso del riesame del sistema di gestione per la qualità si valuta l'efficacia delle azioni di miglioramento attuate e si predispongono il ☞ *Piano di miglioramento* per il periodo successivo. Le iniziative previste nel ☞ *Piano di miglioramento* sono tradotte in ☞ *Azioni di miglioramento* ed attuate con le modalità indicate.

Il Responsabile Qualità registra le azioni di miglioramento sull'apposito ☞ *Registro Azioni di miglioramento* utilizzato per verificare la chiusura delle azioni (MO-EAM052).