



MANUALE

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

IRIS (Basata su ISO 22163)

Rev.01 del 16.09.2024

REGISTRO DELLE REVISIONI			
Capitolo	Data	Rev	Tipo di Revisione
Tutti i capitoli	18.03.2022	0	Prima emissione
Tutti i capitoli	16.09.2024	1	Aggiornamento di Sistema

Copia controllata del Manuale di Gestione per la Qualità: SI NO

Copia n° 1 Rilasciata a: Origo Francesco

Funzione: DG

Emesso e verificato da:
RSGQ – Dott. Ingenito Fabrizio

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ingenito Fabrizio'.

Approvato da:
DG – Dott. Origo Francesco

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Origo Francesco'.

INDICE

0	Introduzione	6
0.1	Generalità.....	6
0.2	Tabella Correlazione Punti Norma / Capitoli Manuale / Processi.....	7
0.3	Principi per la gestione della qualità	7
0.4	Approccio per processi.....	8
0.4.1	Generalità	8
0.4.2	Ciclo Plan-Do-Check-Act	8
0.4.3	Pensiero basato sui rischi (Risk-Based Thinking).....	9
0.4.4	Relazione con altre norme Sistemi di Gestione	10
1.	Scopo e campo d'applicazione	10
2	Riferimenti normativi	11
3	Termini e definizioni	11
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto.....	12
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	13
4.3	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità	15
4.3.3	Sistema di Gestione per la Qualità e i relativi processi. Supplementare	16
4.4	Sistema di Gestione per la Qualità e i relativi processi	17
5.1	Leadership e impegno	20
5.1.1	Generalità	20
5.1.2	Focalizzazione sul cliente.....	21
5.2	Politica.....	22
5.2.1	Stabilire la Politica per la Qualità	22
5.2.2	Comunicare la Politica per la Qualità	24
5.2.3	Politica per la Qualità.....	25
5.2.4	Politica per la Sicurezza	25
5.3	Ruoli, responsabilità ed autorità nell'organizzazione	25
5.3.1	Politica per la Sicurezza -Supplementare	26
5.3.2	Responsabilità e autorità dei responsabili del processo	26
6.1	Azioni per affrontare rischi ed opportunità	27
6.1.3	Azioni per affrontare rischi ed opportunità – Supplementari.....	28
6.1.4	Pianificazione di emergenza.....	28
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	28
6.3	Pianificazione delle modifiche	29
6.4	Pianificazione delle attività d'impresa	30

7.1 Risorse	31
7.1.1 Generalità	31
7.1.1.1 Generalità - Supplementare	32
7.1.2 Persone	32
7.1.3 Infrastruttura.....	33
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi.....	34
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione.....	35
7.1.5.1 Generalità	35
7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni.....	35
7.1.6 Conoscenza organizzativa	37
7.2 Competenza	38
7.2.1 Competenza - Supplementare.....	39
7.3 Consapevolezza	39
7.3.1 Competenza - Supplementare.....	40
7.4 Comunicazione	40
7.5 Informazioni documentate.....	41
7.5.1 Generalità	41
7.5.2 Creazione ed aggiornamento	42
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate.....	44
8.1 Pianificazione e controllo operativi.....	46
8.1.1 Pianificazione dell'esternalizzazione o del trasferimento dei processi	48
8.1.2 Gestione dell'offerta.....	48
8.1.3 Gestione del progetto	49
8.1.3.1 Gestione dell'integrazione del progetto	49
8.1.3.2 Gestione dello scopo e campo di applicazione del progetto	50
8.1.3.3 Gestione del tempo del progetto.....	50
8.1.3.4 Gestione del costo del progetto	50
8.1.3.5 Gestione per la qualità del progetto.....	50
8.1.3.6 Gestione delle risorse umane del progetto	51
8.1.3.7 Gestione delle comunicazioni del progetto	51
8.1.3.8 Gestione dei rischi e delle opportunità del progetto.....	51
8.1.3.9 Gestione dell'approvvigionamento del progetto	51
8.1.4 Gestione della configurazione	52
8.1.5 Gestione delle modifiche.....	52
8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi	53

8.2.1 Comunicazione con il cliente	53
8.2.1.1 Comunicazione con il cliente - Supplementare.....	53
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	54
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi -Supplementare.....	54
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi a prodotti e servizi.....	55
8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e i servizi.....	55
8.2.5 Requisiti per i prodotti e i servizi	56
8.3 Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi	57
8.3.1 Generalità	57
8.3.2 Pianificazione della progettazione e Sviluppo	57
8.3.3 Input alla progettazione e Sviluppo.....	57
8.3.4 Controlli della progettazione e Sviluppo.....	58
8.3.5 Output della progettazione e Sviluppo	58
8.3.6 Modifiche della progettazione e Sviluppo	58
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.....	59
8.4.1 Generalità	59
8.4.1.1 Generalità – Supplementari	59
8.4.1.1.1 Classificazione dei fornitori esterni e dei prodotti processi o servizi forniti esternamente	60
8.4.1.1.2 Valutazione dei fornitori esterni.....	60
8.4.1.1.3 Approvazione dei fornitori esterni	60
8.4.1.1.4 Selezione dell'offerta dei fornitori esterni	60
8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli	61
8.4.2.1 Approvazione del rilascio di prodotti, processo servizi forniti esternamente	62
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni	63
8.4.3.1 Informazioni ai fornitori esterni – Supplementare	64
8.4.4 Gestione della catena di fornitura.....	64
8.5 Produzione ed erogazione del servizio	65
8.5.1 Controllo della produzione	65
8.5.1.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi – Supplementari	66
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	68
8.5.2.1 Identificazione e rintracciabilità – Supplementari	68
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni	69
8.5.4 Preservazione	69
8.5.4.1 Preservazione – Supplementare	70

8.5.5 Attività post-consegna	70
8.5.6 Controllo delle modifiche.....	70
8.5.7 Programmazione della produzione	70
8.6 Rilascio di prodotti e servizi.....	71
8.7 Controllo degli output non conformi	72
8.7.3 Controllo degli output non conformi - Supplementare	73
8.8 RAMS/LCC.....	73
8.9 Ispezione primo articolo.....	74
8.10 Gestione dell'obsolescenza	74
8.11 Gestione dell'innovazione.....	74
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione.....	75
9.1.1 Generalità	75
9.1.2 Soddisfazione dei clienti	76
9.1.3 Analisi e valutazione	77
9.1.3.1 Analisi e valutazione - Supplementari	77
9.2 Audit Interno	78
9.2.3 Audit interno – Supplementare	79
9.2.3.1 Programma di audit	79
9.2.3.2 Gestione auditor	79
9.3 Riesame di Direzione	80
9.3.1 Generalità	80
9.3.2 Input al Riesame di Direzione	80
9.3.3 Output del Riesame di Direzione	81
9.3.3.1 Output del Riesame di Direzione - Supplementari.....	81
9.4 Riesame di processo	81
10.1 Generalità	82
10.2 Non conformità ed azioni correttive.....	83
10.2.3 Non conformità ed azioni correttive - Supplementari	87
10.3 Miglioramento continuo	87

0 Introduzione

0.1 Generalità

La Vuolo Taddeo srl ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità (acronimo SGQ) conforme ai requisiti della norma IRIS (basata su ISO 22163) affinché abbia la capacità di:

- fornire sistematicamente prodotti e servizi che soddisfino il cliente e gli applicabili requisiti legali e regolamentari;
- facilitare le opportunità per aumentare la soddisfazione del cliente;
- affrontare rischi e opportunità in funzione del suo contesto e degli obiettivi;
- dimostrare la conformità ai requisiti specifici del sistema di gestione per la qualità.

Il presente Manuale della Qualità illustra come la Vuolo Taddeo srl si faccia carico dei requisiti indicati dalla norma IRIS (basata su ISO 22163) e dei requisiti indicati dalle normative applicabili.

Il Manuale della Qualità rappresenta il Sistema di Gestione per la Qualità ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione delle attività della Vuolo Taddeo srl. Questo Manuale deve essere letto ed utilizzato integrando il contenuto di ogni sezione con le Procedure in esso richiamate.

0.2 Tabella Correlazione Punti Norma / Capitoli Manuale / Processi

Si rimanda all'allegato 5 Matrice di correlazione.

Dati Societari

Denominazione	Vuolo Taddeo Srl
Sede legale	Via Torquato Tasso, 35, Gragnano (NA)
Sede operativa	Via Torquato Tasso, 35, Gragnano (NA)
E.mail	info@vuolotaddeo.com
Telefono/fax	0818710009
P.IVA/C.F.	03072281219

0.3 Principi per la gestione della qualità

La Vuolo Taddeo srl adotta i principi per la gestione della qualità per come enunciati e descritti nella IRIS (basata su ISO 22163). I principi per la gestione della qualità sono:

- Focalizzazione sul cliente
- Leadership;
- Partecipazione attiva delle persone
- Approccio per Processi
- Miglioramento
- Processo decisionale basato sull'evidenza
- Gestione delle relazioni

0.4 Approccio per processi

0.4.1 Generalità

La Vuolo Taddeo srl ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

Questo approccio permette alla Vuolo Taddeo srl di tenere sotto controllo le interazioni e le interdipendenze tra i processi del sistema in modo da conseguire i risultati attesi in conformità alla propria politica ed agli obiettivi strategici che la Direzione si pone.

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.

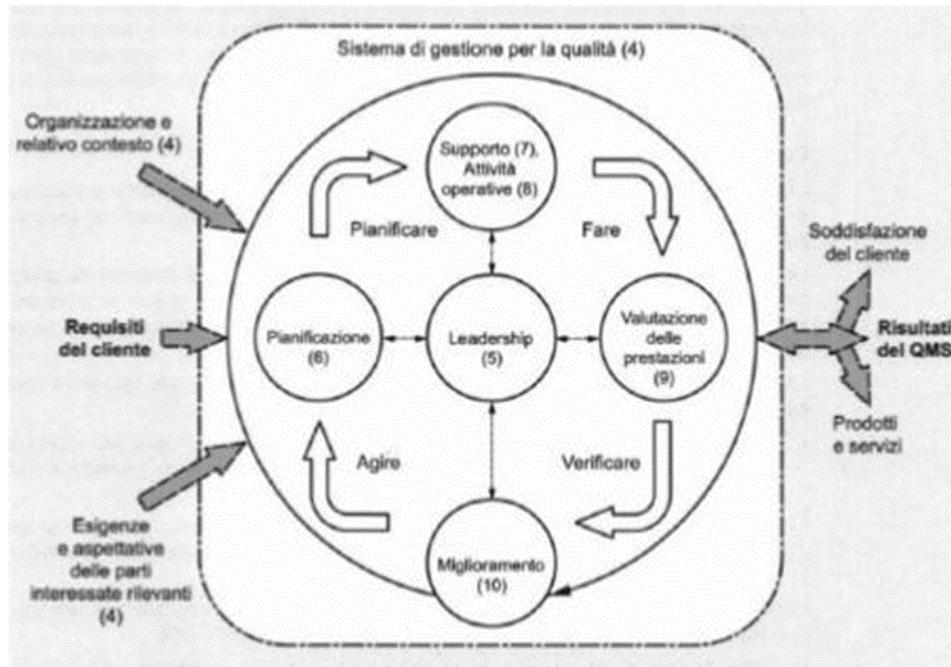
L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT (PDCA) con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

0.4.2 Ciclo Plan-Do-Check-Act

La Vuolo Taddeo srl applica ai propri processi la metodologia PDCA di seguito descritta:

- Plan (Pianificare): stabilire gli obiettivi del sistema e i suoi processi, le risorse necessarie per fornire i risultati in conformità ai requisiti del cliente e alle politiche dell'organizzazione e identificare e affrontare i rischi e le opportunità.
- Do (Fare): attuare ciò che è stato pianificato.
- Check (Verificare): monitorare e misurare i processi, i prodotti e i servizi risultanti, a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate e riferire sui risultati.
- Act (Agire): intraprendere azioni per migliorare le prestazioni, per quanto necessario.

La figura che segue rappresenta la struttura della norma IRIS (basata su ISO 22163) e del presente MQ basata sul ciclo PDCA



0.4.3 Pensiero basato sui rischi (Risk-Based Thinking)

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

La Vuolo Taddeo srl considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

La Vuolo Taddeo srl 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 la Vuolo Taddeo srl "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto della Vuolo Taddeo srl.

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.

La Vuolo Taddeo srl ritiene che affrontare sia rischi che opportunità crei una base per aumentare l'efficacia del SGQ, ottenendo risultati migliori e prevenendo effetti negativi.

Le opportunità possono nascere come risultato di una situazione favorevole per ottenere un risultato atteso.

Per questo motivo la Vuolo Taddeo srl pianifica e implementa azioni per affrontare rischi e opportunità.

0.4.4 Relazione con altre norme Sistemi di Gestione

La Vuolo Taddeo srl adotta altri sistemi di gestione e deve necessariamente rispettare molti requisiti previsti dalle normative in ambito di sicurezza del lavoro e prevenzione ambientale.

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

- Contesto aziendale
- Normative applicabili
- 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

1. Scopo e campo d'applicazione

Il presente Manuale di Gestione per la Qualità (MQ) descrive, attraverso informazioni documentate e coordina la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, la gestione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità della Vuolo Taddeo srl ed i rapporti con le parti interessate.

Serve da riferimento per l'applicazione e l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità stesso.

Il MQ è voluto dalla Direzione come strumento per:

- dimostrare la capacità di fornire sistematicamente prodotti e servizi che soddisfino il cliente e gli applicabili requisiti legali e regolamentari,
- migliorare la soddisfazione del cliente attraverso l'applicazione efficace del sistema, inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e la garanzia di conformità ai requisiti dei clienti e dei requisiti legali e regolamentari applicabili,
- consentire a tutte le risorse a tutti i livelli di comprendere, attuare e sostenere i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità,
- rappresentare il Sistema di Gestione per la Qualità operante ed è vincolante per tutte le risorse che concorrono nella realizzazione dei prodotti e servizi.

2 Riferimenti normativi

Il SGQ implementato è stato costruito in modo da rispondere ai requisiti della norma internazionale di riferimento, alla legislazione vigente in termini di prevenzione e di sicurezza sui posti di lavoro, alle norme tecniche o direttive di settore applicabili.

La sua struttura segue i punti della Norma IRIS (basata su ISO 22163), come evidenziato nella Tabella di Correlazione riportata all'interno del presente capitolo.

È riportato l'elenco di norme o leggi applicate per l'implementazione del SGQ nel modulo Mod.01.04.

3 Termini e definizioni

Per i termini e definizioni utilizzati nei documenti che descrivono il SGQ, si fa riferimento alle seguenti norme e linee guida:

UNI EN ISO 9001:2015

IRIS (basata su ISO 22163)

CAP 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

La Vuolo Taddeo srl ha determinato in apposito documento Analisi dei Rischi (minacce/opportunità) i fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici e che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità.

Per la determinazione del contesto ha valutato:

contesto esterno

- l'ambiente sociale, tecnologico, culturale, politico, cogente, finanziario, economico, naturale e competitivo, al livello territoriale in cui opera
- elementi determinanti e tendenze fondamentali che hanno un impatto sugli obiettivi dell'organizzazione
- relazioni con i portatori di interessi esterni, loro percezioni e valori

contesto interno

- governance, struttura operativa, ruoli e responsabilità
- politiche, obiettivi e strategie in atto per il loro conseguimento
- capacità, intese in termini di risorse e conoscenza (per esempio capitale, tempo, persone, processi, sistemi e tecnologie)
- sistemi e flussi informativi, processi decisionali
- relazioni con i portatori di interessi interni, loro percezioni e valori
- la cultura dell'organizzazione
- norme, linee guida e modelli adottati dall'organizzazione
- la forma e l'estensione delle relazioni contrattuali

La Vuolo Taddeo srl monitora e riesamina, quando necessario, le informazioni che riguardano tali fattori esterni e interni. La Direzione ne effettua la verifica anche in sede di Riesame della Direzione.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

La Vuolo Taddeo srl ha individuato in apposito documento Analisi dei Rischi (minacce/opportunità):

- le parti interessate che sono rilevanti per il suo SGQ;
- i requisiti di queste parti interessate che sono rilevanti per il SGQ.

Per parti interessate rilevanti si intendono quelle parti che possono o potrebbero avere impatto sulla capacità dell'organizzazione di fornire beni e servizi che incontrino i requisiti del cliente e quelli di legge e regolamentari applicabili.

Le parti interessate si suddividono in due categorie:

- **Interne:** la parti interessate interne sono quelle persone, gruppi o entità che fanno parte all'azienda e che possono avere un impatto e delle aspettative dall'operato dell'organizzazione. Le principali parti interessate interne sono: dipendenti suddivisi per le varie mansioni, la proprietà, eventuali soci, azionisti, ecc.;
- **Esterne:** gli stakeholder esterni sono persone, gruppi ed entità che possono avere un impatto e delle aspettative nei confronti dell'operato dell'organizzazione e che non sono affilati con essa. Le principali parti interessate esterne sono: clienti, fornitori, competitor, sindacati, organismi di controllo e certificazione, enti pubblici, ecc..

Il modo più semplice per cogliere le aspettative e le esigenze meno evidenti consiste semplicemente nel chiedere alle parti interessate un feedback. Quindi riunioni, moduli di soddisfazione da compilare, ecc...

Inoltre, esaminare i reclami o le richieste che pervengono all'azienda è utile per predisporre un Sistema di Gestione sempre più in linea con le aspettative delle parti interessate: le principali parti interessate e le loro aspettative sono:

Clienti: le persone che utilizzano il prodotto influiscono direttamente sulla capacità di soddisfare le loro esigenze. Si devono comprendere le esigenze, le aspettative ed i requisiti di queste persone, perché e in che modo utilizzano il prodotto o servizio erogato, poiché determinano come i prodotti o servizi devono essere realizzati. Sono tra le parti interessate più importanti. I clienti si aspettano di ricevere prodotti o servizi in tempo e conformi alle specifiche richieste.

Dipendenti: anche se i dipendenti non sono acquirenti del prodotto o servizio, vogliono lavorare in un ambiente che crea prodotti e servizi che soddisfano le esigenze dei clienti finali. Nessuno vuole realizzare prodotti o servizi difettosi. Ogni azienda poi deve individuare quanti sono i dipendenti necessari per produrre e consegnare con successo i prodotti e servizi e di quali infrastrutture hanno bisogno. Inoltre, i lavoratori si aspettano stabilità, sicurezza, un lavoro soddisfacente, formazione continua, coinvolgimento rispetto all'andamento dell'azienda.

Fornitori: anche i fornitori sono estremamente importanti come parti interessate perché, fornendo le materie prime, le parti di ricambio, alcuni servizi, ecc. influiscono direttamente sul risultato finale del prodotto o servizio erogato. Tra i loro principali interessi ci sono i pagamenti puntuali e che il rapporto di fornitura permanga nel tempo.

Governi e organizzazioni non governative: molte organizzazioni hanno requisiti legali che i prodotti e servizi erogati devono soddisfare, e questo può comportare un grande costo per soddisfarli. Questo potrebbe includere la legislazione ambientale o quella sulla salute e la sicurezza sul lavoro; ciò potrebbe influenzare la capacità di consegnare i prodotti e servizi in conformità ai contratti. Inoltre, è importante comprendere le aspettative di altre organizzazioni, come le associazioni di categoria, che potrebbero identificare quali livelli di prestazioni e durata sono attesi dai clienti finali.

Azionisti/Soci: dal momento che la linea finanziaria aziendale è direttamente influenzata dai costi dei prodotti o servizi, gli azionisti o i soci saranno interessati a quanto il modello organizzativo aziendale è prestazionale. In particolare, questo gruppo di parti interessate potrebbe essere estremamente importante per investire nel miglioramento continuo.

Comunità: è inteso l'ambiente in cui opera l'azienda che comprende quindi il territorio, le abitazioni, le organizzazioni, le istituzioni e le persone che vivono e lavorano vicino all'azienda. Tutte queste entità si aspettano di avere un vicino responsabile e attento alle tematiche per esempio ambientali, e che provi a lavorare anche nel loro interesse.

La Vuolo Taddeo srl prevede un monitoraggio continuo ed il riesame di queste parti interessate e dei loro requisiti.

4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

L'applicazione del SGQ copre le attività produttive e gestionali svolte dalla Vuolo Taddeo srl e in particolare:

per ISO 9001:2015:

Produzione e installazione di carpenteria metallica strutturale e non. Progettazione ed erogazione di servizi di manutenzione su rotabili ferroviari. Installazione e montaggio di impianti di climatizzazione per rotabili ferroviari con fornitura di gas refrigerante. Installazione e montaggio di impianti pneumatici, idraulici, elettrici e meccanici per rotabili ferroviari. Manutenzione, revisione e riparazione di componentistica e sottoassiemi elettrici, meccanici e pneumatici, compresi i convertitori statici, per rotabili ferroviari ed industriali. Conversione attraverso le fasi di taglio, saldatura e assemblaggio di veicoli su rotaia e loro componenti.

per IRIS (basata su ISO 22163):

Servizio completo per la manutenzione corrente (programmata 1° livello e correttiva) di:

- impianti di climatizzazione cabina e salone passeggeri;
- convertitore statico principale da 200 kva e convertitore statico ausiliario da 11 kva;
- sistema di monitoraggio e controllo (Sicas);
- registratore eventi (Cesis).

La Vuolo Taddeo srl nel determinare i confini e l'applicabilità del SGQ, stabilendone il campo di applicazione, ha considerato:

- I fattori interni ed esterni riportati nel requisito 4.1
- I requisiti delle rilevanti parti interessate riportate nel requisito 4.2
- I prodotti e servizi dell'organizzazione

Il SGQ, implementato e descritto dalla Vuolo Taddeo srl, copre tutte le attività che hanno influenza diretta sulla qualità dei prodotti e servizi forniti, fino alla formulazione della Politica della Qualità. Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato elaborato per:

- 1) Dimostrare la capacità della Vuolo Taddeo srl di erogare costantemente nel tempo un servizio conforme ai requisiti del Cliente e che ne soddisfino le aspettative, siano esse esplicite che implicite, ai requisiti cogenti ed ai requisiti della norma di riferimento;
- 2) Garantire ed accrescere la soddisfazione del Cliente tramite l'applicazione efficace ed efficiente del Sistema di Gestione per la Qualità stesso.

Per quanto riguarda la UNI EN ISO 9001:2015, la Vuolo Taddeo S.r.l. non prevede esclusioni.

Per quanto concerne la IRIS (basata su ISO 22163), la Vuolo Taddeo srl prevede esclusioni per i seguenti punti, sottoelencati.

-8.3: svolgendo solo attività di manutenzione, la progettazione e le specifiche di lavoro sono fornite dal committente;

-8.8: rimane applicabile la parte Sicurezza, di cui comunque la Vuolo non ha primaria responsabilità, ma, per la quale comunque collabora strettamente con il committente seguendo le sue specifiche disposizioni; svolgendo solo attività di manutenzione, le analisi RAM e le valutazioni Icc non sono richieste per gli interventi svolti dall'organizzazione e restano un onere in capo al committente.

I punti 8.9 (FAI) e 8.10 (obsolescenza) non sono esclusi a priori, ma risultano, allo stato dei fatti, non applicabili per le attività di manutenzione svolte dall'organizzazione, le quali non richiedono ispezioni di primo articolo e la gestione dei materiali soggetti a obsolescenza.

4.3.3 Sistema di Gestione per la Qualità e i relativi processi. Supplementare

Per i processi principali la documentazione del processo deve avere come minimo i seguenti requisiti:

- Input necessari e output attesi da tali processi
- Attribuzione delle responsabilità e delle autorità per tali processi

Inoltre, l'organizzazione deve:

- Documentare una struttura gerarchica dei suoi processi
- Comunicare i processi e assicurarsi che il personale sia al corrente dei processi
- Addestrare il personale sui processi e accertarsi della sua comprensione
- Accertarsi che i processi siano applicati e che il personale rispetti i processi
- Accertarsi e mantenere la conformità al sistema di gestione, ai suoi processi

4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e i relativi processi

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, documenta ed attua un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della IRIS (basata su ISO 22163) e si impegna a migliorare con continuità l'efficacia.

La Vuolo Taddeo srl nel definire il proprio SGQ ha considerato:

- a) i fattori del suo contesto esterni ed interni individuati al par. 4.1;
- b) i requisiti delle rilevanti parti interessate individuate al par. 4.2;
- c) i prodotti e servizi dell'organizzazione.

In particolare, la Vuolo Taddeo srl ha:

- identificato i processi, compresi gli input e output, necessari per il sistema di gestione per la qualità, la loro applicazione, la loro sequenza e le loro interazioni; essi sono i seguenti (processi principali):
- definito i criteri per assicurare l'efficacia dell'operatività dei processi e del loro controllo mediante la stesura ed approvazione del presente Manuale e delle Procedure, Istruzioni e Specifiche in esso richiamate, dei relativi flussi e di eventuali piani della qualità;
- determinato la sequenza e interazioni di questi processi;
- determinato ed applicato i criteri e metodi (incluso monitoraggi, misurazioni e relativi indicatori prestazionali) necessari per assicurare efficacia delle operazioni ed il loro controllo, garantendo la rilevazione e la risoluzione di eventuali difformità al fine di correggere gli effetti derivanti;
- assicurato le risorse necessarie per il corretto funzionamento e controllo dei processi
- attribuito le responsabilità e le autorità per tali processi;
- valutato tali processi e messo in atto i cambiamenti necessari per assicurare che tali processi ottengano i risultati atte-si, definendo un programma di gestione e di miglioramento delle prestazioni aziendali;
- affrontato le opportunità ed i rischi come determinati in accordo ai requisiti di cui al successivo par. 6.1;
- attuato le azioni adeguate a conseguire il miglioramento per i processi ed il sistema di gestione per la qualità.

L'organizzazione mantiene informazioni documentate nella misura necessaria a:

- supportare l'operatività dei processi,

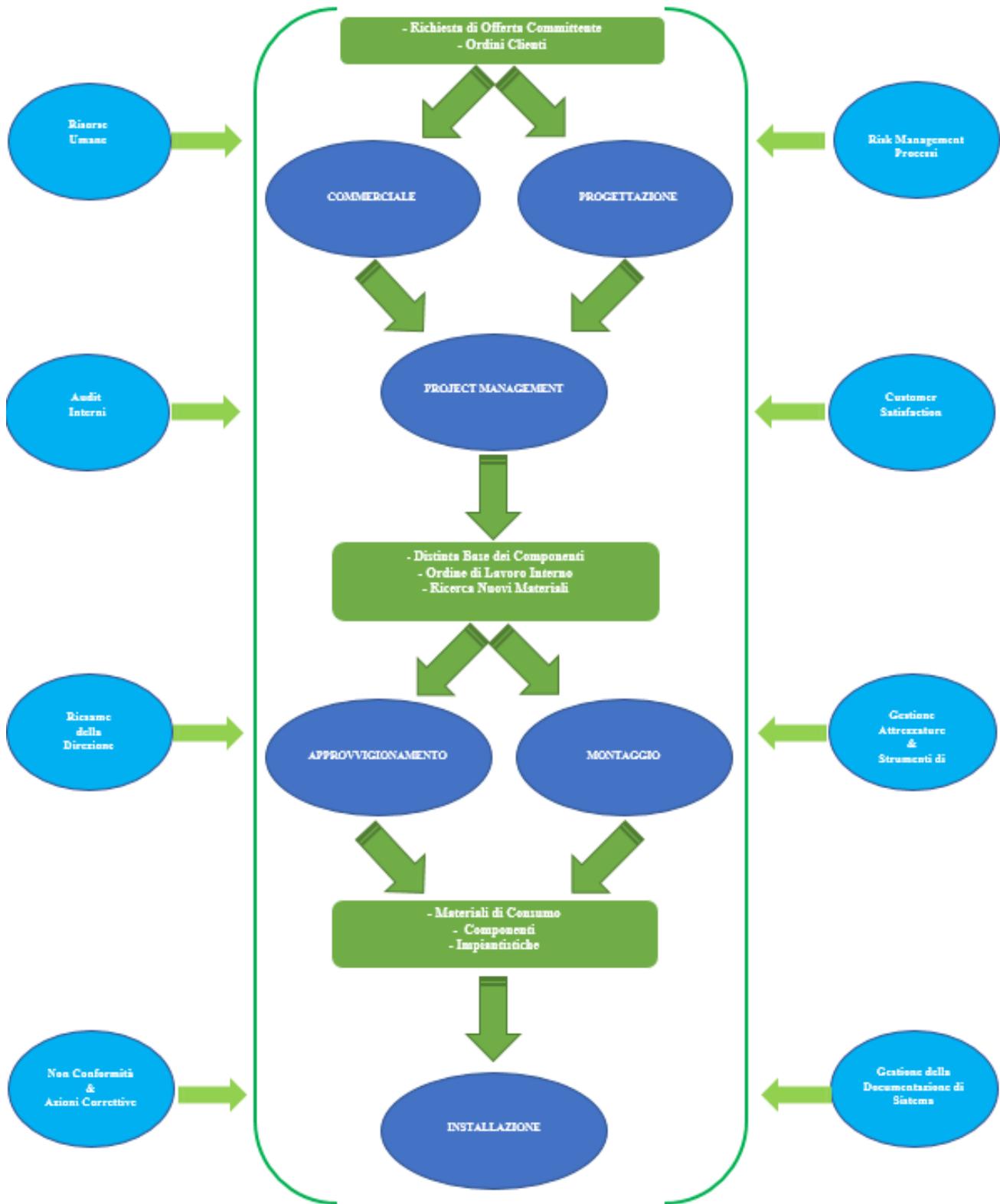
- conservare informazioni documentate, affinché si possa confidare nel fatto che i processi sono condotti come pianifica-to.

I processi sono gestiti al fine di garantire quanto sopra esposto e quanto previsto dal SGQ, in accordo ai requisiti della norma internazionale IRIS (basata su ISO 22163).

I processi individuati dall' Vuolo Taddeo srl si dividono in:

- Processi fondamentali (quelli che apportano valore aggiunto lungo la catena del valore).
- Processi strategici o di supporto (quelli che pur non apportando direttamente valore aggiunto sono indispensabili per una corretta gestione dei processi fondamentali).
- Processi di monitoraggio (quelli che permettono di valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi e del SGQ).

Elenchiamo di seguito i suddetti processi distinti per "famiglie".



CAP 5 LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Generalità

La Direzione è convinta che l'adozione di tecniche di organizzazione Vuolo Taddeo srl, come il SGQ, già collaudate nei settori produttivi/commerciali costituisce un sostegno ed aiuto allo sviluppo delle attività lavorative.

La Direzione si adopera per garantire il raggiungimento della soddisfazione del Cliente ed il miglioramento continuo delle prestazioni in termini di efficacia attraverso le metodiche acquisite con il SGQ e si è posta degli obiettivi con il raggiungimento dei quali mira alla massima efficienza della propria attività.

In tal senso la Direzione ha provveduto a formulare la **politica della qualità (All.4 del MGQ)**, a definire gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica formulata compatibili con la strategia aziendale ed il contesto in cui opera e si impegna a perseguire il mantenimento ed il miglioramento del SGQ attraverso:

- l'assunzione in prima persona della responsabilità dell'efficacia del sistema;
- l'integrazione dei requisiti del sistema qualità nei processi promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi ed il "risk based thinking";
- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del SGQ;
- la diffusione all'interno della Vuolo Taddeo srl della politica della qualità e degli obiettivi;
- la formazione al SGQ di tutto il personale, comunicando l'importanza di un sistema qualità efficace e della conformità dei requisiti del sistema qualità;
- la sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei clienti in materia di qualità delle prestazioni e dei prodotti forniti, facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del SGQ;
- il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente e delle performance aziendali, assicurando che il sistema qualità raggiunga i risultati definiti;
- la costante promozione del miglioramento continuo;
- il sostegno degli altri ruoli manageriali importanti a dimostrare la loro leadership nella loro area di influenza;
- l'effettuazione, periodica, del riesame sul SGQ.

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La Direzione dimostra leadership e impegno verso l'attenzione al Cliente assicurando che:

- i requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili siano definiti, compresi e soddisfatti;
- i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la sua capacità di accrescere la soddisfazione dei Clienti siano determinati ed affrontati;
- l'attenzione sull'aumento della soddisfazione del Cliente sia mantenuta.

La Vuolo Taddeo srl mira ad ottenere la fidelizzazione del Cliente, puntando a perseguire sempre la massima soddisfazione del Cliente.

Obiettivo primario della Vuolo Taddeo srl è perseguire mantenere ed accrescere nel tempo la soddisfazione del cliente. Per conseguire tale obiettivo risulta indispensabile individuare, definire e soddisfare i requisiti espressi ed impliciti degli stessi.

La Direzione assicura che tali requisiti siano recepiti attraverso la documentazione del SGQ volta alla percezione e soddisfazione dei bisogni esplicativi ed impliciti del cliente o di suoi rappresentanti e conseguentemente predisposta affinché sia possibile misurare il suo livello di soddisfazione.

La Vuolo Taddeo srl è un'azienda orientata al cliente, pertanto, ha avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze del cliente, basato non solamente sulla rilevazione delle non conformità che lo coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione del cliente.

In relazione alle informazioni dei clienti e ai dati relativi alla fidelizzazione, in fase di riesame della direzione sono valutate le azioni da intraprendere al fine di aumentare la soddisfazione degli stessi.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità

La Direzione ha stabilito una Politica per la Qualità che:

- sia appropriata agli scopi ed al contesto della Vuolo Taddeo srl e supporti i suoi indirizzi strategici,
- fornisca un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità,
- includa l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili,
- includa l'impegno al continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

La Direzione della Vuolo Taddeo srl si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività il cliente sia interno che esterno.

In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di confronto attraverso riunioni con tutto il personale.

La soddisfazione del cliente esterno, invece, è perseguita offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i processi Vuolo Taddeo srl , sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente, quindi, assume un ruolo centrale nella strategia, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prodotti/servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Il fine ultimo della Vuolo Taddeo srl è garantire prodotti di qualità elevati, cercando di avvicinarsi il più possibile alle aspettative dei propri clienti.

L'impegno della Direzione è assicurare tutte le risorse necessarie a perseguire un percorso continuativo ed efficace diretto alla soddisfazione dei propri clienti. Il cliente finale rappresenta il punto di partenza per tutte le migliorie da apportare ai propri prodotti/servizi e, nel contempo, un valido strumento per poter analizzare l'impegno profuso in tal senso.

A questo scopo è stato istituito un Sistema Qualità rispondente alla norma IRIS (basata su ISO 22163). In armonia con tale obiettivo, la Direzione intende portare la Vuolo Taddeo srl ad una continua crescita organizzativa e metodologica: in tal senso la certificazione, da parte di un ente accreditato, del Sistema per la Qualità, rappresenta un passo di fondamentale e prioritaria importanza.

La Politica per la Qualità, prevede una costante modifica nella struttura e nelle modalità operative della Vuolo Taddeo srl dettata dal continuo mutamento delle esigenze di mercato, ciò comporta un periodico aggiornamento del presente Manuale da parte del Servizio Qualità in collaborazione con le funzioni direttamente interessate ai processi che si svolgono nella Vuolo Taddeo srl.

La politica per la qualità è costantemente riesaminata dalla Direzione riportando a livello di dettaglio i propri obiettivi all'interno dei previsti "Riesami della Direzione" e, comunque, aggiornata quando da essa ritenuto necessario. La Politica è documentata ed integrata mediante la definizione di obiettivi, che dettagliano le modalità poste in essere per l'attuazione della politica.

I piani di miglioramento esplicitano e rendono operativi gli obiettivi per la qualità, ivi inclusi quelli necessari per ottemperare ai requisiti relativi ai prodotti/servizi. Essi definiscono gli interventi da attuare per il conseguimento dell'obiettivo, i responsabili dell'intervento ed i tempi di esecuzione. Gli obiettivi per la qualità, sono misurabili, pertanto i piani di miglioramento individuano un opportuno indicatore che consenta il monitoraggio del livello di applicazione e conseguimento dell'obiettivo, in funzione dei traguardi che la Vuolo Taddeo srl intende prefiggersi. I piani di miglioramento costituiscono uno dei più importanti elementi dinamici su cui si basa il Sistema di Gestione per la Qualità, in quanto gli stessi (conseguentemente alla definizione di nuovi obiettivi) sono rivisti, modificati, aggiornati in funzione delle eventuali mutate esigenze dell'organizzazione o semplicemente per nuove idee di miglioramento in sede di riesame della direzione.

Essi sono redatti ed aggiornati dal Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ) unitamente ad enti competenti, verificati ed approvati dalla Direzione Vuolo Taddeo srl.

La Vuolo Taddeo srl ha prefissato i seguenti obiettivi:

- Definire processi di erogazione che portino ad offrire servizi rispondenti esattamente a quanto atteso dai Clienti;
- Analizzare sistematicamente il mercato, nell'ottica di percepirlne le richieste, al fine di adeguare continuamente il servizio offerto;
- Perseguire un costante miglioramento dell'ambiente di lavoro;
- Assicurare la crescita lavorativa del proprio personale di pari passo con gli obiettivi della Vuolo Taddeo srl;
- Assicurare trasparenza ed uniformità di comportamento, nei confronti del Cliente, da parte delle risorse interne ed esterne;
- Rispettare i requisiti contrattuali nel rispetto degli adempimenti legislativi;
- Impegnarsi costantemente nella prevenzione dei problemi e delle carenze.

Per il raggiungimento degli obiettivi definiti nella politica della qualità, la Vuolo Taddeo srl:

- coinvolge nel modo più ampio possibile tutto il personale,
- favorisce le nuove idee e le proposte migliorative,
- fa sì che ogni responsabile coordini i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo,
- segue costantemente l'avanzamento dei progressi verso la qualità ed i risultati ottenuti,
- attua il miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli tramite specifica formazione ed addestramento volto all'effettiva crescita,
- fa in modo che l'attività di consulenza sia basata su serietà, competenza, professionalità e sul rispetto del segreto professionale, relativamente a tutte le informazioni tecniche e metodologiche acquisite dai Clienti,
- definisce e mette in atto piani per il raggiungimento degli obiettivi che coinvolgono livelli e funzioni pertinenti dell'organizzazione in misura diversa in funzione della rilevanza che gli enti hanno al suo interno e dell'influenza che hanno o possono avere sui requisiti del prodotto,
- effettua riesami periodici del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità

La direzione pertanto, fissando i propri obiettivi, si impegna affinché la politica della qualità sia diffusa a tutto il personale.

La politica per la qualità è:

- disponibile e mantenuta come informazione documentata;
- comunicata: tramite affissione e riunioni periodiche di formazione;
- compresa: la verifica è effettuata durante gli audit interni
- applicata: da tutto il personale cui è stata comunicata
- resa disponibile alle parti interessate su richiesta, pubblicazione su materiale promozionale (brochure, etc.)

5.2.3 Politica per la Qualità

La Politica per la qualità deve trattare la prevenzione dei guasti e le aspettative del cliente

5.2.4 Politica per la Sicurezza

L'alta direzione deve stabilire, attuare, mantenere e comunicare una politica di sicurezza mantenendo gli stessi requisiti applicati per la politica per la qualità.

5.3 Ruoli, responsabilità ed autorità nell'organizzazione

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

- assicurare la conformità del sistema qualità ai requisiti della norma,
- assicurare che l'output dei processi sia quanto previsto,
- riportare sulle performance del sistema qualità, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento ed innovazione 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 ed implementati.

I ruoli, le responsabilità e le autorità sono definiti nei seguenti documenti

- Organigramma funzionale e nominativo
- Manuale della Qualità, Procedure e Istruzioni

La Direzione verifica in prima persona la comprensione e la consapevolezza, da parte del personale, del proprio ruolo, delle responsabilità ed autorità affidate.

La verifica è effettuata tramite osservazione diretta sul campo o tramite quanto riferito da altri responsabili.

Ulteriore strumento di verifica sono gli audit interni condotti da personale qualificato.

La direzione assicura che tali responsabilità siano rese note e comprese all'interno dell'organizzazione mediante affissione dell'organigramma e distribuzione in forma controllata del manuale.

La Direzione ha nominato un proprio rappresentante per il SGQ che supporta la Direzione ad assicurare il mantenimento dei processi, a promuovere la consapevolezza dei requisiti

dei clienti in tutta l'Organizzazione e riferisce all'Alta Direzione sulle prestazioni del SGQ (incluse le necessità di miglioramento).

La Vuolo Taddeo srl eroga il proprio servizio con la struttura organizzativa descritta nel Mansionario.

5.3.1 Politica per la Sicurezza -Supplementare

La Direzione deve:

- Nominare i responsabili del processo
- Documentare e comunicare aggiornamenti della responsabilità
- Dare ai rappresentanti indipendenti dal processo di esecuzione, la possibilità di arrestare il processo o la fornitura del prodotto o servizio, qualora i requisiti di qualità o sicurezza non siano rispettati

Nel caso di delega delle attività, tele delega deve essere definita e

5.3.2 Responsabilità e autorità dei responsabili del processo

Il responsabile del processo deve essere responsabile della conformità del processo ai requisiti elencati nel paragrafo 4.4, fatta eccezione per la disponibilità delle risorse.

CAP 6 RISCHI ED OPPORTUNITÀ

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

In fase di pianificazione del Sistema Gestione Qualità, la Vuolo Taddeo srl ha considerato i fattori di cui al par. 4.1 e 4.2 e ha determinato le opportunità ed i rischi che è necessario affrontare per:

- Assicurare che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi;
- Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- Accrescere gli effetti desiderati;
- Ottenere il miglioramento.

La valutazione dei rischi è stata condotta mediante il documento MATRICE ANALISI DEI RISCHI.

La Vuolo Taddeo srl ha identificato i rischi e le opportunità tenendo in considerazione il proprio contesto e le parti interessate che hanno un potenziale impatto (positivo o negativo) sull'operatività e sulle prestazioni del proprio SGQ.

Sulla base dei risultati di questa valutazione l'organizzazione ha pianificato, in modo proporzionato all'impatto sulla conformità del servizio:

- Le azioni per affrontare queste opportunità e rischi;
- Le modalità per:

integrale ed attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità (come richiesto al par. 4.4), valutare l'efficacia di tali azioni.

La Vuolo Taddeo srl considera, per affrontare rischi e opportunità, le opzioni seguenti:

- evitare il rischio,
- prendere un rischio al fine di perseguire un'opportunità,
- eliminare la fonte di rischio,
- modificare la probabilità o le conseguenze,
- condividere il rischio,
- contenere il rischio con decisione consapevole.

Le opportunità possono portare a:

- nuovi prodotti/servizi,
- nuove prassi,
- nuovi mercati,
- nuovi clienti,
- realizzare nuove partnership,
- nuove tecnologie,
- altre desiderabili e praticabili possibilità per affrontare i bisogni dell'organizzazione o dei suoi clienti.

6.1.3 Azioni per affrontare rischi ed opportunità – Supplementari

Il processo di gestione dei rischi considera:

- Il riesame e l'aggiornamento regolare di rischi e azioni
- La conservazione di informazioni documentate da valutazioni del rischio, riesami e azioni

6.1.4 Pianificazione di emergenza

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, valida e riesamina con regolarità un suo piano di emergenza sulla base di una valutazione dei suoi rischi delle attività di impresa. Qualora la Vuolo Taddeo srl identifichi di esternalizzare un processo durante una pianificazione di emergenza, si applicheranno i requisiti del paragrafo 8.1.1.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

La Vuolo Taddeo srl stabilisce gli OBIETTIVI PER LA QUALITÀ (All.3 del MGQ) relativi alle funzioni ed ai livelli pertinenti nell'organizzazione e per i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità. Gli obiettivi per la qualità:

- sono coerenti con la Politica della Qualità,
- sono misurabili,
- prendono in considerazione i requisiti applicabili,
- sono pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi ed all'aumento della soddisfazione del cliente,
- sono monitorati,
- sono comunicati agli interessati,
- sono aggiornati come appropriato.

La Vuolo Taddeo srl conserva informazioni documentate in merito agli obiettivi per la Qualità negli INDICATORI KPI.

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

- le azioni da realizzare,
- le risorse da dedicare,
- le responsabilità delle azioni,
- le tempistiche di realizzazioni,
- il metodo per la valutazione del risultato.

Gli impegni di Politica della Qualità della Direzione sono tradotti annualmente in obiettivi misurabili per il raggiungimento dei quali è coinvolta la struttura Vuolo Taddeo srl a tutti i livelli. Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità, la Direzione incontra annualmente tutto il personale coinvolto operativamente nel Sistema Gestione Qualità, in modo da fornire tutte le informazioni e chiarificazioni richieste.

Gli obiettivi sono formalizzati ad inizio anno ed illustrati a tutti i responsabili Vuolo Taddeo srl ed in particolare a RSGQ nella sua veste di responsabile operativo del raggiungimento

di tali obiettivi. Tali obiettivi sono espressi in termini di risultati da raggiungere verificabili e di traguardi temporali da rispettare; essi sono trasmessi ai vari livelli interessati per il loro conseguimento.

6.3 Pianificazione delle modifiche

Il SGQ implementato all'interno dalla Vuolo Taddeo srl è stato attuato allo scopo di individuare, capire e soddisfare i requisiti del Cliente, garantendo la realizzazione del prodotto e l'erogazione del servizio puntuale ed altamente professionale.

Per poter raggiungere lo scopo prefissato, la Direzione, coadiuvata dal Responsabile della Direzione per il SGQ, individua nelle seguenti attività le operazioni necessarie per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati ed ottemperare ai requisiti del Cliente:

- 1) Definizione dei Requisiti (esplicativi ed impliciti) del cliente.
- 2) Comunicazione dei requisiti ai collaboratori.
- 3) Realizzazione del prodotto ed erogazione del servizio allo scopo di ottemperare e soddisfare i requisiti del cliente,
- 4) Attività di verifica del soddisfacimento dei requisiti tramite:
 - a) verifica e misura del grado di soddisfazione del Cliente,
 - b) verifica della corretta realizzazione del prodotto/servizio offerto,
 - c) attuazione di un attento sistema di monitoraggio con la rilevazione di Non Conformità ed Azioni Correttive, Segnalazioni provenienti dal Cliente,
 - d) verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati,
 - e) esecuzione di un'analisi dei dati acquisiti,
 - f) esecuzione di riesami del SGQ allo scopo di verificarne l'andamento ed individuare e stabilire possibili migliorie.
- 5) Attività di analisi dei dati provenienti dalle attività di cui al punto 4.
- 6) Garantire la formazione ed informazione necessaria ai propri collaboratori (interni ed esterni).

Qualora emerga la necessità di effettuare modifiche al Sistema Gestione Qualità, le modifiche sono condotte in modo pianificato e sistematico. La Vuolo Taddeo srl garantisce inoltre l'integrità del SGQ nel momento in cui siano pianificate ed attuate modifiche allo stesso, anche a seguito di possibili eventi o situazioni che lo rendano necessario (nuovi sviluppi tecnologici, commerciali, legislativi, attività, prodotti, ecc).

Nell'affrontare i cambiamenti la Vuolo Taddeo srl considera:

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

La Vuolo Taddeo srl gestisce i cambiamenti sotto forma di piani di miglioramento valutandone sempre i rischi e le opportunità derivanti.

6.4 Pianificazione delle attività d'impresa

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene una pianificazione delle attività d'impresa documentata, riesaminata su base annuale.

La pianificazione delle attività d'impresa considera:

- obiettivi per la qualità
- strategia di mercato e prodotto, compresi i piani di sviluppo dei nuovi prodotti e processi e strategie di graduale eliminazione
- riesame della direzione
- pianificazione del budget
- rischi e opportunità dell'organizzazione
- piano di emergenza
- esigenze e aspettative dei clienti
- impatto dei cambiamenti nelle tecnologie e nei requisiti cogenti
- capacità dell'azienda considerando la previsione
- fusione, acquisizione, esternalizzazione e trasferimento

CAP 7 SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

La fornitura di un servizio che sia qualitativamente apprezzato dai clienti necessita di risorse umane, infrastrutture, mezzi, ambiente di lavoro e di apparecchiature di misura al fine di migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e di accrescere la soddisfazione dei clienti, ottemperando ai requisiti del cliente. Sono state considerate:

- le capacità delle risorse esistenti al proprio interno ed i vincoli che gravano su di esse;
- le risorse necessarie di cui approvvigionarsi presso fornitori esterni.

Inoltre la formazione del personale è ritenuta fondamentale per avere personale capace di effettuare tutte le attività.

Allo scopo di ottenere un miglioramento continuo del servizio offerto i responsabili aziendali hanno organizzato la Vuolo Taddeo srl in modo da avere:

1. Un management adeguato, compatto e molto impegnato verso gli obiettivi;
2. Comunicazione orizzontale e verticale efficace;
3. Assegnazione di mansioni, chiare e ben definite;
4. Metodi di lavoro creativi;
5. Coinvolgimento del personale in tutte le attività;
6. Gestione e manutenzione delle infrastrutture e dei mezzi;
7. Definizione dei piani di sicurezza ed antincendio;
8. Formazione ed informazione dei dipendenti sulla sicurezza e sull'impiego dei dispositivi personali di protezione;
9. Impiego di tecnologie informatiche per facilitare le attività di produzione e di commercializzazione;
10. Individuazione ed impiego di adeguate misure per incentivare il personale e coinvolgerlo nel miglioramento;
11. Coinvolgimento di tutto il personale affinché sia consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Direzione.

La Direzione, con la collaborazione del RSGQ e dei collaboratori, con il SGQ provvede a mantenere costantemente sotto controllo le attività della Vuolo Taddeo srl e ad individuare le risorse necessarie per una corretta ed efficace erogazione del servizio e gestione aziendale in coerenza con i requisiti del SGQ.

È stabilito che chiunque possa segnalare la necessità di risorse provvedendo ad informare di tale necessità il responsabile di processo che disporrà i successivi passi, allo scopo di garantire massimi livelli di efficienza e professionalità.

7.1.1.1 Generalità - *Supplementare*

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo documentato per la pianificazione, l'approvazione e il controllo del budget.

Questo processo considera:

- a) le risorse e le infrastrutture minime necessarie per l'esecuzione dei processi [vedere punto 4.4.1 d)];
- b) l'attuale raccolta ordini e le loro previsioni;
- c) le disposizioni relative ai rischi.

7.1.2 Persone

L'organizzazione ha determinato e messo a disposizione le persone necessarie per l'efficace attuazione del sistema di gestione per la qualità e per l'operatività e il controllo dei suoi processi.

Tutto il personale impiegato dalla Vuolo Taddeo srl è munito delle necessarie competenze per poter eseguire correttamente le proprie attività.

L'organigramma funzionale e nominativo danno una rappresentazione grafica della struttura organizzativa Vuolo Taddeo srl.

La Vuolo Taddeo srl è consapevole che un'adeguata motivazione e formazione del personale, a tutti i livelli dell'organizzazione, è condizione indispensabile per l'attuazione della politica qualità, il conseguimento degli obiettivi ed il miglioramento continuo nelle proprie prestazioni.

A tale scopo sono identificate, ad ogni livello aziendale, le necessità di formazione ed addestramento e si predispongono piani formativi adeguati ai ruoli ed alle responsabilità delle diverse figure professionali all'interno della Vuolo Taddeo srl, con particolare riferimento ai ruoli.

I programmi di formazione ed addestramento tengono in considerazione gli aspetti diretti ed indiretti inerenti la qualità.

La Vuolo Taddeo srl provvede ad assicurare, attraverso un'adeguata sensibilizzazione ed informazione, che le attività eventualmente affidate a personale o Vuolo Taddeo srl esterne siano condotte secondo criteri compatibili con il sistema di gestione per la qualità.

7.1.3 Infrastruttura

La Vuolo Taddeo srl per garantire nel tempo la conformità dei propri prodotti ai requisiti definiti, ha predisposto un controllo sulle infrastrutture individuate al suo interno come:

- l'edificio in cui la Vuolo Taddeo srl opera;
- i servizi di supporto che sono individuati a loro volta in automezzi e sistemi di comunicazione informatica; le attrezzature per la movimentazione dei materiali e la trasformazione (taglio e foratura) acciaio.

La Direzione ritiene indispensabile mantenere l'adeguatezza delle proprie infrastrutture nel tempo ed adeguarle a nuove esigenze. A tal proposito, eventuali necessità di adeguamento (spazi di lavoro attrezzati, attrezzature, apparecchiature e software, servizi di supporto) sono valutate in sede di Riesame della Direzione.

Le attrezzature che necessitano di manutenzione sono sottoposte a tale attività (vedi piano di manutenzione e schede di manutenzione) per garantire i risultati attesi dal processo di manutenzione.

La Vuolo Taddeo srl tiene sotto controllo l'applicazione di regole generali per il corretto svolgimento delle attività e il buon funzionamento delle attrezzature indispensabile per:

- prevenire possibili non conformità sul prodotto realizzato,
- ridurre il numero degli scarti,
- ridurre la frequenza dei rallentamenti o fermi apparecchiature,
- migliorare la sicurezza delle apparecchiature,
- ottenere costantemente spunti per il miglioramento tecnologico delle apparecchiature stesse.

La Vuolo Taddeo srl adotta piani di manutenzione dei mezzi di produzione tali da assicurare, in modo continuativo, la capacità del processo produttivo mediante operazioni di manutenzione programmata.

La periodicità degli interventi di manutenzione dei macchinari e attrezzature è stabilita sulla base di istruzioni tecniche fornite dal costruttore, considerando i dati relativi ad eventuali malfunzionamenti e guasti e/o fermi macchina ed in relazione alle esigenze interne della Vuolo Taddeo srl .

Il responsabile di manutenzione gestisce la messa in efficienza delle attrezzature anche mediante supporto di aziende esterne; la fatturazione eseguita dal fornitore da evidenza di tale attività. Egli è delegato alla verifica (di manutenzione) periodica dei mezzi e delle strutture a scopo preventivo.

Le fasi del processo sono tenute sotto controllo attraverso Istruzioni Operative esposte anche sul luogo di lavoro, mediante l'impiego di personale specializzato e formato per le attività di competenza ed adeguate registrazione delle operazioni di manutenzione.

Le attrezzature, le macchine e gli impianti per l'esecuzione delle operazioni sono identificati univocamente e corredati di una scheda che prescrive le attività e gli interventi di manutenzione preventivi necessari. La Vuolo Taddeo srl, inoltre, per proteggere i propri computer (hardware e software) ha pianificato:

- aggiornamento automatico giornaliero dell'antivirus via web e rinnovo annuale della licenza
- configurazione di firewall
- back up

Le frequenze sono programmate direttamente sui PC e non è prevista registrazione. Per black-out di corrente elettrica, invece, la Vuolo Taddeo srl dispone di vari gruppi di continuità. Le manutenzioni ai computer sono effettuate da tecnici specializzati in occasioni di problemi all'hardware o al software.

Come in precedenza anticipato, chiunque può segnalare la necessità di infrastrutture, siano queste riferite a mezzi, attrezzature, ambienti, etc..., informando di tale esigenza DIR; sarà cura della Direzione analizzare le richieste e provvedere alla ricerca ed al reperimento di quanto necessario per la gestione delle attività; per la ricerca di risorse, che non siano risorse umane, si rimanda al paragrafo 8.4 del presente Manuale della Qualità.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Per assicurare le condizioni minime che l'ambiente di lavoro deve possedere per garantire una corretta erogazione del servizio e la conformità dei prodotti realizzati ai requisiti definiti, la Vuolo Taddeo srl cura e tiene sotto controllo i parametri ambientali, quali: temperatura, umidità, polverosità, areazione, ecc., che potrebbero avere effetti negativi nella produzione, in riferimento ai contenuti delle norme tecniche di settore relative alle attività lavorative svolte.

La Vuolo Taddeo srl, inoltre, ottempera ai requisiti legislativi in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro (uffici, opificio, parcheggio automezzi, ecc.) anche in base a quanto prescritto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., prevedendo nel proprio stabilimento:

- Area Uffici
- Area Magazzini e Lavorazioni

In considerazione della rilevanza che può avere sulle prestazioni della Vuolo Taddeo srl, la Direzione pone quindi particolare cura nella gestione dell'ambiente di lavoro mediante:

- un management adeguato, compatto e molto impegnato verso gli obiettivi;
- comunicazione orizzontale e verticale efficace;
- assegnazione di mansioni chiare e ben definite;
- metodi di lavoro creativi;
- coinvolgimento del personale in tutte le attività;
- piani di carriera per il personale;
- gestione e manutenzione delle infrastrutture e dei mezzi;
- definizione dei piani di sicurezza ed antincendio;
- formazione ed informazione dei dipendenti sulla sicurezza e sull'impiego dei dispositivi personali di protezione;

- coinvolgimento di tutto il personale affinché sia consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Direzione.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

7.1.5.1 Generalità

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 a disposizione devono essere:

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

7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni

La Vuolo Taddeo srl utilizza normalmente proprie apparecchiature per misurare e collaudare i prodotti commercializzati o trasformati; queste apparecchiature sono tenute sotto controllo dal responsabile della produzione che, in funzione della tipologia e di quanto previsto in questa sezione, provvede:

- ad autorizzarne l'utilizzo,
- a definire il programma di gestione per ciascuna di esse, in merito alla loro manutenzione, taratura e/o verifica, quando previsto o necessario,
- a garantire che siano identificate in modo adeguato, al fine di determinarne lo stato di taratura,
- a garantire la loro protezione contro regolazioni non autorizzate che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni,
- a garantire la loro corretta conservazione e protezione per evitarne danneggiamenti o deterioramenti durante la movimentazione, la manutenzione e l'immagazzinamento (es. cadute, infiltrazioni d'acqua, ecc.).

Per assicurare l'affidabilità e la ripetibilità delle misure eseguite sulle caratteristiche che influiscono sulla conformità ai requisiti predefiniti del prodotto, la Vuolo Taddeo srl applica un sistema di controllo periodico, in modo tale da garantire controllo ed efficienza degli strumenti di misura, nonché la loro integrità e leggibilità.

In funzione del loro impiego, tali strumenti sono sottoposti a taratura presso centri LAT a fronte di campioni che garantiscano la riferibilità alla metrologia (strumenti primari), o in alternativa sono sottoposti a specifici controlli in riferimento a criteri interni definiti e documentati per verificarne la loro funzionalità; in entrambi i casi gli esiti dei controlli sono regi-strati su apposita modulistica, predisposta per ciascuno strumento.

Ogni apparecchiatura e strumento è identificata tramite il numero di matricola, la data dei controlli e la data di scadenza.

Le apparecchiature devono, inoltre, essere conservate ed utilizzate dalle funzioni interessate in modo che sia mantenuta la precisione e l'idoneità richiesta nel tempo.

Il responsabile deve preoccuparsi di eliminare la strumentazione ritenuta non idonea.

Nel caso in cui durante attività di verifica della strumentazione alcuni strumenti dovessero risultare non più idonei, saranno attuate adeguate azioni per verificare/garantire la correttezza delle misure in precedenza eseguite con gli stessi e la conformità ai requisiti predefiniti del/i prodotto/i oggetto/i delle misure; si provvederà ad eseguire nuovamente le misure partendo dall'ultima misura effettuata andando a ritroso, finché le misure riscontrate non siano compatibili con le misure rilevate in precedenza. Per il/ i materiale/i e/o il/i prodotto/i che dovesse/ro risultare difforme/i rispetto ai requisiti predefiniti, saranno attuate le azioni del caso, al fine di ricondurlo/i, ove possibile, in condizione di conformità, altrimenti scarta-to/i e gestito/i secondo la procedura per la gestione del prodotto non conforme.

Per quanto concerne le misurazioni e l'utilizzazione di strumentazione per misure ove è richiesta una competenza specifica e/o l'assoluta attendibilità delle misurazioni eseguite, come ad esempio prove di laboratorio che hanno lo scopo di verificare la corretta funzionalità del prodotto o delle materie prime impiegate, la Vuolo Taddeo srl si affida a fornitori/tecni esterni qualificati, nel qual caso la gestione dalla taratura della strumentazione è di loro responsabilità, nel rispetto del punto della norma.

In tali casi la Vuolo Taddeo srl richiede ai suddetti fornitori idonee registrazioni che diano evidenza della corretta gestione della strumentazione dagli stessi utilizzata.

Per quanto riguarda la scelta e l'acquisto di nuovi strumenti è effettuata considerando che il grado di precisione richiesto dei parametri da misurare sono imposti da:

- contratti con clienti; normativa vigente;
- contratti di acquisto (fornitori).

Lo strumento primario acquistato deve essere corredata di un certificato di taratura dalla casa costruttrice, o effettuato, ove possibile, all'interno della Vuolo Taddeo srl.

La documentazione della strumentazione di misura primaria è elencata in apposita scheda.

È stata predisposta documentazione appropriata (Piano di Taratura, Scheda Strumento) in cui si descrivono le modalità operative per la gestione degli strumenti e dei sistemi di misura, sia nei casi di taratura a fronte di campioni che garantiscano la riferibilità alla metrologia, o per i controlli previsti in riferimento a criteri interni definiti e documentati per verificare la funzionalità degli stessi.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

La Vuolo Taddeo srl ha determinato e mantiene la conoscenza maturata, incluso quella del suo personale, per assicurare che possa raggiungere la conformità dei prodotti e servizi.

La conoscenza organizzativa è raccolta e conservata quale documentazione del SGQ:

- Manuale,
- Procedure,
- Istruzioni,
- Normative applicabili,
- Documenti necessari al corretto svolgimento delle attività.

Le conoscenze sono conservate e rese disponibili nella misura in cui sono utili attraverso la distribuzione e la formazione del personale.

In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto Vuolo Taddeo srl considera le conoscenze esistenti.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso:

- l'analisi degli errori,
- l'analisi di risultati positivi e negativi relativi ai processi,
- la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste,
- la capitalizzazione delle esperienze del personale,

e sulle risorse esterne attraverso:

- il reperimento di standard, norme, ecc.
- le partecipazioni ad eventi organizzati da associazioni di settore, fornitori ed altre parti interessate,
- l'attivazione di consulenze.

7.2 Competenza

La Direzione per poter permettere una corretta ricerca del personale relativa a necessità di ampliamento di organico (dovuto ad un qualsiasi motivo, quale ad esempio la necessità di nuovi collaboratori per sopperire a momentanee situazioni di crisi dovute all'incremento delle commesse), ha provveduto a descrivere i requisiti minimi che una figura professionale deve possedere per poter svolgere le proprie mansioni all'interno del modulo SCHEDA PERSONALE; nell'allegato Manuale di funzione" sono assegnati i ruoli e le responsabilità di tutto il personale per portare a conoscenza di tutti i propri compiti.

La Vuolo Taddeo srl provvede, inoltre, a far sì che il proprio personale mantenga le competenze necessarie per una corretta erogazione del servizio tramite formazione-addestramento continuo.

Per poter garantire il mantenimento ed il rafforzamento delle conoscenze e delle capacità già possedute, acquisirne di nuove in ragione di un'evoluzione della normativa in materia, la Vuolo Taddeo srl provvede a:

- 1) Monitorare i propri collaboratori al fine di verificare la necessità di sottoporli ad eventuali sessioni di formazione-addestramento.
- 2) Provvedere alla formazione-addestramento specifico in affiancamento a personale già esperto in caso di nuove assunzioni.
- 3) Provvedere alla formazione-addestramento del personale ogni qualvolta ne sorga la necessità come ad esempio in caso di acquisto di nuove attrezzature, software, hardware etc, la persona che individua la necessità di formazione-addestramento, ne fa richiesta in modo che RSGQ possa attuare i passi necessari per:
 - a) la ricerca dell'ente formatore,
 - b) la valutazione economica del corso,
 - c) inserire il corso nel programma annuale,
 - d) richiedere l'approvazione della Direzione,
 - e) erogare il corso.
- 4) Provvedere alla verifica dell'efficacia della formazione-addestramento effettuato, che potrà avvenire tramite la somministrazione di prove scritte, tramite prove pratiche o tramite la verifica dell'operato dei collaboratori durante lo svolgimento delle proprie mansioni; tale verifica potrà essere eseguita dall'ente formatore o da responsabile individuato dalla Direzione.

Il Responsabile della Qualità provvederà, inoltre, a promuovere una costante e continua attività di sensibilizzazione, in modo da garantire una diffusa conoscenza della Politica e degli obiettivi Vuolo Taddeo srl.

Tale attività ha anche lo scopo di sensibilizzare i collaboratori sulla necessità di raggiungere gli obiettivi prefissati, in particolare la Soddisfazione del Cliente, sull'importanza che l'operato del collaboratore ha nel raggiungimento dello scopo prefissato, in relazione al ruolo

svolto ed alle conseguenti implicazioni/vantaggi per la Vuolo Taddeo srl legate alle proprie prestazioni e derivanti dalla corretta applicazione del SGQ.

Il RSGQ provvederà, infine, a mantenere aggiornate le registrazioni sulle attività di formazione-addestramento del personale e sull'efficacia della formazione-addestramento sostenuto dallo stesso, su apposita modulistica allo scopo emessa. L'esecuzione di tali attività sarà riportata, sempre a cura del RSGQ, sulle singole schede predisposte per ciascun collaboratore, in modo da documentare la formazione, le abilità specifiche, le competenze, ecc. acquisite da ciascuno, oltre alle esperienze maturate dallo stesso, tutto quanto concorrendo allo scopo di offrire alla Direzione gli strumenti adatti per verificare la possibilità di destinare un collaboratore ad altre attività/funzioni diverse da quelle svolte/ricoperte, o valutare la necessità di nuove/ulteriori sessioni di formazione necessarie per ciascuno di essi.

7.2.1 Competenza - Supplementare

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo documentato per la gestione della competenza.

Tale processo comprende:

- identificazione della distanza esistente tra competenze effettive e necessarie
- identificazione, pianificazione, organizzazione, esecuzione e monitoraggio di azioni che servono per acquisire la competenza necessaria
- entrata in servizio di lavoratori temporanei neoassunti che coprano un minimo di qualità e sicurezza del prodotto
- Input della conoscenza organizzativa
- Una prova che il personale formato ha compreso il contenuto della formazione

La Vuolo Taddeo srl conserva informazioni documentate relative alle attività di gestione della competenza.

7.3 Consapevolezza

Le persone che operano in Vuolo Taddeo srl sono formate affinché abbiano consapevolezza:

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

7.3.1 Competenza - Supplementare

La Vuolo Taddeo srl applica i requisiti del paragrafo 7.3 anche alla politica e agli obiettivi di sicurezza.

7.4 Comunicazione

La Vuolo Taddeo srl ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini dell'attuazione, mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità; in particolare, ha stabilito la natura e la tipologia delle comunicazioni, le modalità e le responsabilità per le comunicazioni, i destinatari delle comunicazioni, ecc.

L'efficace circolazione delle informazioni sulla qualità all'interno ed all'esterno della Vuolo Taddeo srl rappresenta un elemento chiave per promuovere la motivazione del personale nei confronti del sistema di gestione della qualità, favorire il processo di miglioramento continuo, creare consenso nei confronti delle attività della Vuolo Taddeo srl da parte della comunità esterna.

Per garantire una corretta comunicazione interna e divulgazione delle informazioni necessarie per l'erogazione del servizio, la realizzazione del prodotto e la gestione del SGQ si provvede a:

- 1) eseguire delle riunioni di gruppo in cui i partecipanti saranno informati di quanto di loro pertinenza (informazioni relative all'applicazione delle procedure del SGQ, utilizzo di moduli, ecc.),
- 2) emettere eventuali comunicazioni interne scritte nel caso di informazioni critiche,
- 3) annotare le segnalazioni ricevute dagli operatori relative all'andamento (proposte e/o osservazioni), al fine di analizzarle e verificare la necessità di intraprendere l'iter previsto dalla procedura PG8.02.A "Gestione Prodotto Non Conforme".

Le comunicazioni al personale interessato possono riguardare anche gli esiti dei monitoraggi interni, degli audit, dei riesami, eventuali informazioni ed aggiornamenti relativi al sistema di gestione della qualità.

Per le comunicazioni esterne, RSGQ provvede a ricevere, registrare e fornire adeguate risposte alle richieste provenienti dall'esterno.

La Vuolo Taddeo srl ha stabilito che le richieste provenienti dall'esterno volte ad ottenere informazioni e delucidazioni relativamente al proprio Sistema di Gestione per la Qualità devono essere esaminate da RSGQ e comunicate alla Direzione che decide circa la natura della risposta da fornire.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

La gestione di un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma IRIS (basata su ISO 22163) efficace ed efficiente necessita di una documentazione di gestione e di registrazioni controllata ed attuata con ordine e sistematicità.

La documentazione del SGQ implementato dalla Vuolo Taddeo srl è stata predisposta allo scopo di garantire il soddisfacimento dei requisiti della norma IRIS (basata su ISO 22163); nel dettaglio la stessa include:

- Le informazioni documentate richieste dalla IRIS (basata su ISO 22163) (quando applicabili):

Campo di applicazione (vedi 4.3) (incluso eventuali giustificazioni della non applicabilità di requisiti).

Descrizione del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi (vedi 4.4.3).

Politica della qualità (vedi 5.2.3).

Obiettivi per la qualità (vedi 6.2.1).

Adeguatezza dei sistemi di monitoraggio e misurazione (vedi 7.1.5).

Quando la riferibilità metrologica è un requisito, i metodi di calibrazione o verifica, e qualora non esista un campione di riferimento, indicando il riferimento adottato (vedi 7.1.5.2).

Certificati di taratura delle apparecchiature di controllo, misura e collaudo (vedi 7.1.5).

Competenza (vedi 7.2).

Dimostrazione della conformità del processo come pianificato e del prodotto ai requisiti (vedi 8.1). Riesame dei requisiti relativi al prodotto (vedi 8.2.3).

Documentazione sulla valutazione e monitoraggio delle prestazioni dei fornitori (vedi 8.4.1).

Offerta/Contratto Fornitore (vedi 8.4.1).

Ordini di acquisto (vedi 8.4.1).

Certificati di prodotto (vedi 8.4.2).

Dichiarazioni di Conformità/prestazione (vedi 8.4.3).

Rapporti di prova (vedi 8.4.3).

Documenti di trasporto (vedi 8.4.1).

Gestione della catena di fornitura (vedi 8.4.4).

Definizione delle caratteristiche dei prodotti/servizi e i risultati da conseguire (vedi 8.5.1).

Attività da effettuare e risultati da raggiungere (vedi 8.5.1).

Validazione dei processi (vedi 8.5.1).

Mantenimento della rintracciabilità (vedi 8.5.2).

Perdita, danneggiamento o inutilizzabilità di una proprietà del cliente o di un fornitore esterno (vedi 8.5.3).

Controllo delle modifiche (vedi 8.5.6).

Evidenza della conformità del prodotto/servizio rilasciato a fronte dei criteri di accettazione (vedi 8.6).

Riferibilità delle persone che sono autorizzate al rilascio del prodotto/servizio al cliente (vedi 8.6).

Controllo dei risultati dei processi, prodotti o servizi non conformi (vedi 8.7.3).

Evidenza dei risultati di monitoraggi e misurazioni, analisi e valutazioni (vedi 9.1.1).

Evidenze della applicazione ed effettuazione del programma di audit interni ed i relativi risultati (vedi 9.2.3).

Risultati del riesame di direzione (vedi 9.3.3)

Riesami del processo (vedi 9.4).

Natura delle non conformità, correzioni ed azioni correttive (vedi 10.2.3).

Le informazioni documentate, oltre a quelle espressamente richieste dalla IRIS (basata su ISO 22163), che la Vuolo Taddeo srl ritiene necessarie per l'efficacia del Sistema Qualità sono:

- Manuale della Qualità,
- procedure ed istruzioni operative previste dalla Vuolo Taddeo srl per un maggior controllo dei processi e la corretta gestione delle attività, documenti necessari per una corretta pianificazione e controllo dei processi, registrazioni che l'organizzazione ritiene necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e tenuta sotto controllo dei propri processi e dei prodotti.

Alla documentazione sopra indicata si aggiungono i documenti di origine esterna composti da:

1. Leggi e norme;
2. Manuali dell'attrezzature.

L'elenco delle norme e Leggi è riportato su specifica modulistica.

7.5.2 Creazione ed aggiornamento

Nel generare e aggiornare le informazioni documentate, l'organizzazione assicura:

- identificazione e descrizione (per es. titolo, data, autore o numero di riferimento);
- formato (per es. lingua, versione del software, grafica) e supporto (es. cartaceo, elettronico);
- riesame ed approvazione per idoneità ed adeguatezza.

Il Manuale della Qualità (acronimo MGQ) costituisce il documento di riferimento in base al quale indirizzare e regolamentare in forma chiara ed univoca lo svolgimento delle attività della Vuolo Taddeo srl, ottimizzare l'organizzazione interna delle risorse e stabilire gli obiettivi che l'organizzazione si è prefissata, nonché i programmi adottati per conseguirli, prevenendo e/o riducendo il verificarsi di non conformità.

Il Manuale per la Qualità (MGQ) è:

- proprietà intellettuale della Vuolo Taddeo srl;
- lo strumento organizzativo per la realizzazione, il miglioramento e la costruzione delle attività che hanno influenza sulla qualità del prodotto/servizio;
- lo strumento per indicare le responsabilità del personale assegnato alle Funzioni che costituiscono il SGQ, di quelle Funzioni, cioè, che influenzano direttamente o indirettamente la qualità del prodotto/servizio;
- lo strumento per indicare i Responsabili che, nell'ambito del SGQ, hanno l'autorità necessaria a trattare gli argomenti inerenti alla qualità.

Il Manuale della Qualità predisposto dalla Vuolo Taddeo srl è, pertanto, il documento cardine del SGQ; nello stesso è enunciata la politica della qualità, lo scopo ed il campo di applicazione del SGQ inclusi i dettagli sulle esclusioni ammesse e le relative giustificazioni. La politica della qualità è riesaminata ad ogni riesame della Direzione e nel caso la Direzione ritenesse utile variarla, si provvederà a formalizzarla su apposito documento e ad informarne tutte le maestranze.

Nel manuale sono inoltre richiamate le procedure documentate e le istruzioni operative predisposte dalla Vuolo Taddeo srl per una corretta applicazione del SGQ ed una breve descrizione dell'interazione dei processi.

La Direzione ritiene che la divulgazione del Manuale possa contribuire ad elevare la cultura della gestione in qualità nelle persone che operano all'interno dell'organizzazione e per l'organizzazione (ad esempio fornitori), coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle procedure, cosicché tutti possano partecipare ai piani di miglioramento continuo ed alla riduzione di sprechi e difetti correlati alla "non qualità" che determinano, inoltre, un aggravio di costi per l'economia della Vuolo Taddeo srl, nonché una perdita di immagine per l'organizzazione stessa.

Il Manuale può essere distribuito in forma controllata o in forma non controllata, sarà cura del RSGQ provvedere ad inviare ai destinatari delle copie controllate del MGQ e le copie aggiornate dello stesso; i possessori delle copie controllate del Manuale dovranno provvedere alla distruzione integrale del MGQ superato o del capitolo che è stato variato.

Ad ogni variazione dell'indice di Edizione o di revisione, il RSGQ provvederà ad aggiornare l'indice delle sezioni riportato nelle prime pagine del presente Manuale.

Le Procedure descrivono le modalità gestionali di alcune attività, non esaustivamente dettagliate sul MQ, in PG della complessità dei processi e della competenza del personale. Le Istruzioni descrivono in modo più accurato e dettagliato le modalità operative di alcune attività, in funzione della complessità della fase di riferimento/processi e della competenza del personale.

I moduli sono i documenti necessari alla Vuolo Taddeo srl per assicurare in modo efficace la pianificazione, l'operatività ed il controllo dei suoi processi. Tale documentazione è richiamata nel MQ, nelle procedure e nelle Istruzioni.

Le attività inerenti la gestione delle informazioni documentate sopra riportate sono descritte nella procedura PG4.01.A "GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE INTERNA" e . PG4.02.A "GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE ESTERNA".

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Tutti le informazioni documentate del SGQ sono tenute sotto controllo in conformità a quanto previsto dai requisiti della Norma IRIS (basata su ISO 22163).

Le informazioni documentate richieste dal sistema sono:

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

Le modalità di emissione, approvazione, revisione, distribuzione ed archiviazione di tutte le informazioni documentate della qualità sono riportate nella procedura PG4.01.A; in particolare in essa sono riportate:

- 1) Responsabilità per l'approvazione e verifica delle informazioni documentate prima della loro emissione,
- 2) Responsabilità per l'approvazione e verifica delle informazioni documentate ad ogni nuova emissione degli stessi,
- 3) Modalità per evidenziare le modifiche apportate, e lo stato di revisione delle informazioni documentate,
- 4) Modalità per garantire una corretta distribuzione delle informazioni documentate allo scopo di garantire che gli stessi siano disponibili sui posti di lavoro,
- 5) Modalità di conservazione, archiviazione, protezione, reperibilità ed accesso delle informazioni documentate al fine di garantire l'integrità nel tempo (i documenti devono essere sempre leggibili ed identificabili),
- 6) Modalità di identificazione, controllo, gestione ed aggiornamento delle informazioni documentate di origine esterna, che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del SGQ, per garantire che la loro distribuzione sia eseguita in forma controllata,
- 7) Modalità di identificazione delle informazioni documentate superate al fine di evitare l'uso involontario delle stesse nell'eventualità ci sia la necessità di conservare un documento superato per una qualsiasi ragione.

Le registrazioni sono tutti quelle informazioni documentate che sono utilizzate dalla Vuolo Taddeo srl per dare evidenza della conformità del SGQ alle norme di riferimento ed alla legislazione vigente applicabile, dell'efficace funzionamento del SGQ, siano esse registrazioni relative ad attività svolte in proprio dalla Vuolo Taddeo srl e/o registrazioni relative ad attività svolte da fornitori/tecnici esterni per conto della Vuolo Taddeo srl (attività in outsourcing).

Per la durata delle archiviazioni è stato predisposto apposito modello sul quale sono riportate le registrazioni della qualità, la durata di archiviazione (in relazione alla data di emissione della registrazione stessa), le modalità di archiviazione e la relativa ubicazione delle stesse.

Il processo di gestione delle registrazioni implementato dalla Vuolo Taddeo srl garantisce la gestione delle registrazioni richieste dalla norma e quelle (sia interne che esterne) necessarie per la corretta gestione delle attività.

L'utilizzo dei dati provenienti da tali registrazioni costituisce la base per correggere eventuali scostamenti, riparare gli effetti di tali scostamenti, trattare gli eventuali casi conseguenti di non conformità.

8 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi

L'organizzazione della Vuolo Taddeo srl è basata su processi, cioè su attività che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita; gli elementi in uscita di un processo si possono a loro volta trasformare in elementi in ingresso per un altro processo.

Le attività avvengono secondo le indicazioni fornite dal cliente sui documenti o disegni forniti dallo stesso.

I documenti di pianificazione del processo di trasformazione sono:

- 1) Disegni del cliente
- 2) Distinta prelievo materiale
- 3) Distinta programmi macchina
- 4) Distinta prelievo materiale con registrazione dei controlli
- 5) D.D.T. di consegna o fattura accompagnatoria

La pianificazione della fornitura si basa in ogni caso sulla definizione:

- Degli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi alle forniture da realizzare, che sono formalizzati negli obiettivi della qualità;
- Di mettere a disposizione le risorse specificate per la commercializzazione e trasformazione con l'appontamento di operatori idonei alle varie attività;
- Criteri di misurazione, di controllo e di accettabilità, definiti a livello di ogni singola lavorazione mediante dei piani di controllo standard;
- Le registrazioni necessarie a fornire evidenza che le forniture e i processi risultino in conformità, mettendo a disposizione o creando apposita modulistica per le registrazioni.

La sequenza ed interazione tra i vari processi è di seguito indicata:



Per i processi:

- analisi e riesame requisiti del cliente,
- gestione forniture,
- Movimentazione
- Trasformazione

sono individuati obiettivi specifici tali da garantire il soddisfacimento degli obiettivi generali della qualità.

La Vuolo Taddeo srl:

- Determina i requisiti per i prodotti e servizi;
- Determina le risorse necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti e servizi;
- Implementa i controlli dei processi in accordo con i criteri;
- Determina e conserva le informazioni documentate nell'estensione necessaria: ad avere confidenza che i processi siano stati attuati come pianificato; per dimostrare la conformità dei prodotti e servizi ai loro requisiti.
- Conserva 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.

Pertanto allo scopo di soddisfare le richieste dei propri clienti pianifica:

Le modalità ed i tempi di consegna da effettuare;

I controlli/prove/collaudi ed i relativi parametri da rispettare sui prodotti da fornire ai clienti;

L'adeguamento dei prezzi di vendita relativi all'andamento di mercato;

L'allargamento del proprio parco clienti.

Inoltre la Vuolo Taddeo srl ha disposto:

Piani di controllo prodotti nel corso dell'intero processo di trasformazione/controllo al fine di assicurare la completa rispondenza dei prodotti ai requisiti qualitativi specificati dal committente, che comprendono: prove, controlli e collaudi al ricevimento delle materie prime, prove, controlli e collaudi durante la lavorazione del prodotto e sul prodotto finito;

Piani di manutenzione su attrezzature/impianti di produzione;

Piani di taratura e controlli sui dispositivi per le misure e controllo.

8.1.1 Pianificazione dell'esternalizzazione o del trasferimento dei processi

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo documentato per la pianificazione della esternalizzazione dei processi che possono influenzare la qualità dei prodotti o dei servizi dell'organizzazione.

Tale processo comprende:

- uno studio di fattibilità
- una valutazione del rischio
- una pianificazione delle azioni richieste per l'esternalizzazione
- la comunicazione al cliente quando necessario
- una ispezione primo articolo
- la conservazione delle informazioni documentate delle attività di esternalizzazione

8.1.2 Gestione dell'offerta

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo documentato per la gestione delle offerte. Tale processo comprende:

- la gestione dei requisiti
- il tipo l'estensione dei controlli
- la gestione di rischio e opportunità compresa la valutazione finanziaria l'input della conoscenza organizzativa
- la pianificazione degli elementi conseggnabili
- la pianificazione delle risorse per l'esecuzione del contratto
- l'approvazione dell'offerta conserva informazioni documentate relative alle attività di gestione delle offerte

La Vuolo Taddeo srl definisce i tipi e livelli di competenze richieste in materia di gestione dei requisiti per le persone che trattano le offerte.

8.1.3 Gestione del progetto

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo documentato per la gestione dei progetti.

Tale processo comprende:

- la gestione dei requisiti
- il tipo e l'estensione dei controlli
- le fasi e l'attività di progetto
- le tappe fondamentali e gli elementi consegnabili per fase
- i criteri di accesso per decidere, nei riesami di fase, l'accettazione, l'accettazione condizionata o il rifiuto, per autorizzare il passaggio alla fase successiva
- i requisiti dei punti 8.1.3.1 a 8.1.3.9
- registrazioni e controllo dei problemi aperti e posizionamento di risorse appropriate per chiuderli

La Vuolo Taddeo srl gestisce le sue informazioni documentate di progetto che comprendono:

- il riesame, immagazzinamento, controllo e manutenzione delle informazioni del progetto
- la conservazione delle informazioni documentate

I riesami di fase sono eseguiti:

- iniziando dal livello definito di struttura di suddivisione del lavoro
- a livello del progetto considerando i riesami degli elementi consegnabili
- non essere superati a meno che i problemi aperti dai precedenti riesami di fase siano chiusi. Altrimenti, la deroga deve essere approvata dall'alta direzione

8.1.3.1 Gestione dell'integrazione del progetto

La Vuolo Taddeo srl stabilisce e attua un piano di gestione del progetto. Detto piano considera o fa riferimento a quanto segue:

- a) un organigramma del progetto
- b) gli obiettivi del progetto
- c) le responsabilità e autorità specifiche dei membri del gruppo di progetto
- d) regole specifiche da seguire durante l'esecuzione
- e) piani allineati alle funzioni, dei siti e dei partner coinvolti, per produrre un piano di gestione del progetto armonizzato
- f) gli elementi consegnabili per fase compresi:
 - identificazione degli elementi consegnabili da approvare da parte del cliente o da parte delle autorità regolamentari dove richiesto
 - elementi consegnabili del fornitore esterno
- g) il controllo dei cambiamenti

8.1.3.2 Gestione dello scopo e campo di applicazione del progetto

In merito allo scopo e al campo di applicazione, il processo di gestione del progetto comprende:

- a) identificazione dei requisiti del progetto
- b) definizione e campo di applicazione del lavoro
- c) suddivisione del lavoro in pacchetti del lavoro
- d) assegnazione dei pacchetti del lavoro ai responsabili dei pacchetti del lavoro
- e) verifica dei pacchetti del lavoro

8.1.3.3 Gestione del tempo del progetto

Il processo di gestione del progetto comprende:

- a) definizione e sequenze delle attività
- b) stima delle risorse e delle durate delle attività
- c) programmazione che prende in considerazione:
 - esperienza passata a lungo tempo di attraversamento
 - elementi, gestito congiuntamente con fornitori esterni

Il programma del progetto deve:

- d) comprendere durata, avvio, fine e interdipendenze dei pacchetti di lavoro comprendenti quelli dei fornitori esterni
- e) comprendere il percorso critico
- f) fornire input al programma di produzione principale

8.1.3.4 Gestione del costo del progetto

In merito alla gestione i costi, il processo di gestione del progetto comprende:

- a) definizione del budget basata sul calcolo dell'offerta
- b) assegnazione del budget ai rispettivi pacchetti di lavoro
- c) controllo regolare dei costi fra cui costo effettivo e stimato al completamento

8.1.3.5 Gestione per la qualità del progetto

In merito alla gestione per la qualità, il processo di gestione del progetto comprendere la pianificazione e attuazione dell'assicurazione per la qualità e delle attività di controllo

8.1.3.6 Gestione delle risorse umane del progetto

In merito alla gestione delle risorse umane, il processo di gestione I progetto comprende:

- a) definizione e descrizione dei ruoli del progetto
- b) acquisizione del gruppo di progetto
- c) gestione del gruppo di progetto in termini di personale, competenza e consapevolezza
- d) assegnazione dei membri del gruppo funzionale
- e) assegnazione di personale
- f) gestione del progetto
- g) software applicativo
- h) lavoro di gruppo e comunicazione
- i) gestione della qualità del progetto
- j) gestione dei rischi e delle opportunità
- k) prodotti e servizi da consegnare
- l) leadership
- m) elementi finanziari del progetto

8.1.3.7 Gestione delle comunicazioni del progetto

In merito alla gestione delle comunicazioni, l'organizzazione del progetto:

- a) applica i requisiti ai punti 7.4 e 8.2.1
- b) stabilisce attua e mantiene un piano di gestione della comunicazione del progetto
- c) esegue riesami del progetto regolari per monitorare l'avanzamento del progetto, con la partecipazione dei membri del gruppo guida
- d) comprende le prestazioni del progetto sulla base dei KPI
- e) comprende la previsione
- f) comprende i rischi e le opportunità effettivi, comprese lo stato delle azioni correlate
- g) tracciamento dei problemi aperti e delle azioni dei riesami precedenti

8.1.3.8 Gestione dei rischi e delle opportunità del progetto

In merito alla gestione del rischio e opportunità, l'organizzazione del progetto:

- a) applica i requisiti definiti nel punto 6.1
- b) stabilisce, attua e mantiene un registro che comprende un'analisi finanziaria dei rischi e delle opportunità
- c) conserva informazioni documentate della gestione del rischio e delle opportunità

8.1.3.9 Gestione dell'approvvigionamento del progetto

In merito alla gestione dell'approvvigionamento del progetto, l'organizzazione del progetto applica i requisiti definiti nel punto 8.4

8.1.4 Gestione della configurazione

L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene un processo di gestione della configurazione documentato appropriato per il prodotto.

Il processo prende in considerazione come minimo:

- a) la pianificazione della gestione della configurazione
- b) la struttura di suddivisione del prodotto sino alle minime unità sostituibili
- c) configurazione base da definire, come minimo per le configurazioni "come progettato", "come realizzato" e "come mantenuto"
- d) il controllo del cambiamento della configurazione
- e) criteri di identificazione e rintracciabilità

8.1.5 Gestione delle modifiche

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene processi documentati per la gestione delle modifiche. Tali processi comprendono:

- requisiti per i prodotti e i servizi
- la richiesta delle modifiche
- analisi della causa nel caso di modifiche derivanti dai fallimenti
- un'analisi dell'impatto della modifica considerando rischi e opportunità
- verifica delle modifiche proposte per evitare effetti avversi
- notifica e accordo con i clienti, i fornitori esterni e le autorità, sulla base di criteri che comprendono, come minimo, modifiche che influiscono sui loro requisiti
- l'assegnazione della responsabilità delle autorità per l'approvazione delle modifiche
- l'approvazione della modifica prima dell'attuazione
- attuazione delle modifiche
- la verifica dell'attuazione del follow-up
- un'analisi dell'impatto della modifica su parti costituenti e prodotti già consegnati
- la rivalutazione dei requisiti funzionali, non funzionali ed integrazione
- le attività di rivalutazione dipendenti dai risultati delle analisi dell'impatto
- i requisiti di conservazione delle informazioni documentate in merito alla data e al numero di serie dei prodotti e servizi modificati
- gestione del progetto
- requisiti per prodotti e servizi
- controllo dei processi prodotti e servizi forniti esternamente
- fornitore di produzione e servizi che comprende processi di produzione attrezzature di produzione programmi di produzione e di produzione.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

Le tipologie di attività, la molteplicità dei materiali e, soprattutto, delle diverse esigenze richiedono alla Vuolo Taddeo srl di interfacciarsi con il cliente finale per poter soddisfare la maggior parte delle richieste pervenute. A tal proposito la rete commerciale e l'area tecnica collaborano per offrire al cliente la giusta soluzione alle proprie esigenze.

La direzione della Vuolo Taddeo srl pone particolare attenzione in tutte le fasi di contrattazione con il cliente attraverso una rete di agenti ed un ufficio commerciale di supporto.

I prodotti commercializzati dalla Vuolo Taddeo srl sono tutti prodotti dotati di caratteristiche tecniche definite da norme o dal produttore.

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Le modalità individuate dalla Vuolo Taddeo srl per provvedere ad avere un efficace sistema di comunicazione con il Cliente avvengono tramite corrispondenza per quanto concerne:

- a) informazioni relative ai contenuti del servizio/prodotto,
- b) quesiti, gestione dei contratti o ordini.

Per quanto riguarda le informazioni verso il Cliente, sono assicurate tramite la documentazione contrattuale o tramite apposite comunicazioni scritte; le informazioni di ritorno dal Cliente, quali eventuali reclami o indagini di Customer Satisfaction, sono eseguite con apposita modulistica interna ogni qualvolta ci sia una segnalazione di un reclamo o quando la direzione ritenga opportuno provvedere alla rilevazione del grado di soddisfazione dei propri Clienti.

Ogni dipendente della ditta che ha contatto con i clienti è autorizzato all'annotazione della segnalazione, che successivamente riferisce a RSGQ il quale provvede alla registrazione sulla lista dei reclami.

A seguito della registrazione è effettuata una valutazione del reclamo da parte del RSGQ che, dopo la verifica dei contenuti del reclamo, in collaborazione con il personale coinvolto segue l'iter previsto per correggere eventuali non conformità o disservizi e prevenire il formarsi di nuovi.

8.2.1.1 Comunicazione con il cliente - Supplementare

La Vuolo Taddeo srl comunica al cliente quando sono previsti ritardi ma non possono essere evitati

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

La Vuolo Taddeo srl presenta offerte in base a specifiche richieste del cliente che possono pervenire direttamente da parte del cliente o mediante partecipazione a gare.

La Vuolo Taddeo srl dopo aver eseguito un proprio riesame al fine di controllare che tutti i requisiti siano definiti invia una offerta scritta riportando i requisiti richiesti dal cliente ed integrandoli con gli altri requisiti minimi previsti (modalità di pagamento, tempi di fornitura, validità dell'offerta). Nel caso di prodotti da trasformare le indicazioni possono essere riportate sia nella richiesta di offerta oppure allegando documenti tecnici (es. disegni).

La Vuolo Taddeo srl provvede prima a verificare se è capace di fornire tali prodotti o trasformazioni in base alle risorse in suo possesso ed alle sue conoscenze, tale attività può comportare anche l'acquisizione di ulteriori risorse.

La Vuolo Taddeo srl considera anche:

i requisiti non specificati dal cliente ma necessari per l'uso specifico dei prodotti;
i requisiti cogenti applicabili;
i requisiti di garanzia di legge o previsti dal Contratto del Committente;
ogni altro requisito definito all'interno dell'Organizzazione a patto che non sia in contrasto con i requisiti richiesti dal Cliente.

La Vuolo Taddeo srl può inoltre definire altri requisiti in base a proprie scelte volte ad aumentare la soddisfazione del cliente.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi -Supplementare

Nel determinare i requisiti, la Vuolo Taddeo srl considera:

- a) requisiti funzionali, non funzionali e di integrazione considerando
 - I. esperienza da prodotti similari/offerte/progetti
 - II. requisiti risultanti dall'analisi di mercato
 - III. requisiti di obsolescenza
 - IV. caratteristiche critiche del prodotto
 - V. caratteristiche riguardanti la fine della vita del prodotto

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi a prodotti e servizi

La Vuolo Taddeo srl si assicura prima di presentare un'offerta, prima dell'accettazione di un contratto o un ordine che:

- tutti i requisiti del prodotto da fornire siano definiti
- siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti di un contratto o di un ordine rispetto a quelli espressi in contrattazione precedenti;
- abbia la capacità per soddisfare i requisiti definiti e fornire i prodotti richiesti.

Nel caso di esito positivo del riesame viene emessa formale offerta, viene accettato l'ordine o firmato il contratto.

La Vuolo Taddeo srl non accetta ordini senza che i requisiti siano stati definiti ed accettati.

Nel caso di scostamenti tra offerta e ordine/contratto l'ufficio commerciale provvederà ad eseguire un nuovo riesame al fine di verificare eventuali divergenze ed emetterà una conferma d'ordine.

Nell'ambito della propria offerta/contratto la Vuolo Taddeo srl definisce poi le modalità di gestione delle eventuali modifiche se diverse dalle condizioni generali di vendita.

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e i servizi

Quando i requisiti per i prodotti e servizi sono modificati, la Vuolo Taddeo srl assicura che le pertinenti informazioni documentate siano corrette e che il personale pertinente sia sensibilizzato in merito ai requisiti modificati.

Qualora insorgessero eventuali proposte di modifiche sia da parte della Vuolo Taddeo srl, che da parte del Cliente, si provvederà a mantenere informate le parti interessate.

Nel caso in cui sopraggiunga la richiesta di un Cliente di modificare una o più delle condizioni specificate nelle condizioni contrattuali, si procede alla loro valutazione. Prima di confermare al cliente la fattibilità della richiesta, il Responsabile Commerciale consulta il Responsabile Logistica per assicurarsi che l'avanzamento della commessa renda ancora possibili le modifiche richieste.

Nel caso di ritardi nelle consegne il Responsabile Commerciale provvede ad informare il cliente ed inviando opportune registrazioni via fax o e-mail con le modifiche apportate, in modo da concordare le nuove tempistiche.

8.2.5 Requisiti per i prodotti e i servizi

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo documentato per la gestione dei requisiti: Il processo deve:

- considerare i requisiti del paragrafo 8.2
- essere applicabile a:
 - 1) sviluppo di nuovi prodotti o servizi che soddisfano le aspettative del mercato prima dell'offerta
 - 2) gestione dell'offerta
 - 3) esecuzione del progetto
 - 4) controllo delle modifiche
- essere eseguita mediante un approccio multidisciplinare che comprende parti interessate interne ed esterne dove applicabile
- comprendere come minimo queste fasi:
 - 1) determinazione
 - 2) riesame
 - 3) verifica
 - 4) validazione
- assicurare che i requisiti siano:
 - 1) controllati individualmente punto per punto per verificare la loro conformità
 - 2) valutati e presi in considerazione
 - 3) valutati in relazione al rischio
 - 4) correttamente trasferiti, compresi, riconosciuti, diffusi e assunti come impegno dalle persone coinvolte
 - 5) completi, inequivocabili, verificabili e fattibili
 - 6) sono documentati in una specifica funzionale e di prestazioni per i requisiti tecnici
 - 7) aggiornati in caso di modifiche

8.3 Progettazione e sviluppo dei prodotti e servizi

8.3.1 Generalità

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo di progettazione e sviluppo appropriato ad assicurare la successiva fornitura di prodotti ed erogazione dei servizi.

8.3.2 Pianificazione della progettazione e Sviluppo

Nel determinare le fasi e i controlli per la progettazione e sviluppo la Vuolo Taddeo srl considera:

- a) la natura la durata e la complessità delle attività di progettazione e Sviluppo;
- b) le fasi necessarie del processo, compresi il riesame della progettazione e sviluppo applicabili;
- c) le necessarie attività di verifica e validazione della progettazione e Sviluppo;
- d) le responsabilità e le autorità coinvolte nel processo di progettazione e Sviluppo;
- e) le esigenze di risorse interne ed esterne per la progettazione e sviluppo di prodotti e servizi;
- f) l'esigenza di tenere sotto controllo le interfacce fra le persone coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- g) l'esigenza di coinvolgere clienti e utilizzatori nel processo di progettazione e sviluppo;
- h) i requisiti per la successiva fornitura di prodotti ed erogazione dei servizi;
- i) il livello di controllo del processo di progettazione e sviluppo atteso dai clienti è dalle altre parti interessate rilevanti;
- j) le informazioni documentate necessarie per dimostrare che i requisiti relativi alla progettazione e sviluppo sono stati soddisfatti.

8.3.3 Input alla progettazione e Sviluppo

La Vuolo Taddeo srl determina i requisiti essenziali per gli specifici tipi di prodotti e servizi da progettare e sviluppare. La Vuolo Taddeo srl considera:

- a) i requisiti funzionali e prestazionali;
- b) le informazioni derivanti da precedenti analoghe attività di progettazione e sviluppo;
- c) i requisiti cogenti;
- d) le norme ho i codici di condotta per l'organizzazione si impegna a mettere in atto;
- e) le potenziali conseguenze di guasto dovute alla natura dei prodotti e servizi.

La Vuolo Taddeo srl conserva informazioni documentate sugli input alla progettazione e sviluppo.

8.3.4 Controlli della progettazione e Sviluppo

La Vuolo Taddeo srl effettua controlli sul processo di progettazione e sviluppo in modo da assicurare che:

- a) siano definiti risultati da conseguire;
- b) siano condotti gli esami allo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti;
- c) siano condotte attività di verifica per assicurare che gli output della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti di input;
- d) siano condotte attività di validazione Per assicurare che i prodotti e i servizi risultanti soddisfino i requisiti per l'applicazione specificata o per l'utilizzo previsto;
- e) si è intrapresa ogni azione necessaria su problemi determinati durante i riesami delle attività di verifica e validazione;
- f) siano conservate le informazioni documentate di tali attività.

8.3.5 Output della progettazione e Sviluppo

La Vuolo Taddeo srl assicura che gli output della progettazione e Sviluppo:

- a) soddisfino i requisiti di input;
- b) siano idonei per i successivi processi di fornitura di prodotti ed erogazione dei servizi;
- c) comprendono o facciano riferimento ai requisiti di monitoraggio e misurazione per quanto appropriato e ai criteri di accettazione;
- d) specifichino le caratteristiche dei prodotti e servizi che sono essenziali per le relative finalità previste e per la loro sicura e appropriata fornitura/erogazione.

La Vuolo Taddeo srl conserva informazioni documentate relative agli output della progettazione e sviluppo.

8.3.6 Modifiche della progettazione e Sviluppo

La Vuolo Taddeo srl identifica riesamina e tiene sotto controllo le modifiche effettuate durante o successivamente alla progettazione e sviluppo di prodotti e servizi nella misura necessaria per assicurare che non vi siano impatti negativi sulla conformità ai requisiti.

La Vuolo Taddeo srl conserva informazioni documentate relative:

- a) alle modifiche alla progettazione e Sviluppo;
- b) ai risultati degli esami;
- c) alle autorizzazioni delle modifiche;
- d) alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi.

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

8.4.1 Generalità

La Vuolo Taddeo srl mantiene sotto controllo il processo di approvvigionamento per assicurare che i prodotti/servizi approvvigionati risultino conformi ai requisiti specificati.

In particolar modo, nell'ambito del SGQ l'acquisto di impianti, macchinari e materie prime è effettuato con l'obiettivo di dare maggiore priorità di acquisto a quelli che garantiscano la maggiore efficienza per le lavorazioni, abbiano effetti positivi sull'igiene e sicurezza sul lavoro e sul consumo di risorse.

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

Le modalità adottate nel processo di approvvigionamento sono descritte nella procedura PG7.02.M8 "APPROVVIGIONAMENTO".

8.4.1.1 Generalità – Supplementari

La Vuolo Taddeo srl determina il tipo e l'estensione dei requisiti del 8.4 che si applicano ai fornitori interni ed esterni con valutazione del rischio basate sui criteri definiti.

La Vuolo Taddeo srl stabilisce attua e mantiene un processo documentato per i processi prodotti e servizi forniti dall'esterno descritti nel punto 8.4.1 per assicurare la conformità ai requisiti.

Questo processo comprende i requisiti definiti per:

- a) la classificazione dei fornitori esterni e dell'EPPPS;
- b) la valutazione del fornitore esterno;
- c) l'approvazione del fornitore esterno;
- d) la selezione delle offerte del fornitore esterno;
- e) le informazioni ai fornitori esterni;
- f) l'approvazione del rilascio dell'EPPPS;
- g) la verifica dell'EPPPS dopo il rilascio;
- h) il monitoraggio di prestazioni rivalutazione e graduatoria del fornitore;
- i) Gestire i rischi legati all'EPPPS sull'intera catena di fornitura;
- j) identificare i rischi da comunicare ai fornitori esterni e chiedere ai fornitori esterni un ritorno di informazioni;
- k) conservare informazioni documentate sui controlli del fornitore esterno.

8.4.1.1.1 Classificazione dei fornitori esterni e dei prodotti processi o servizi forniti esternamente

La classificazione dei fornitori esterni e dell'EPPPS è eseguita sulla base di criteri definiti per determinare il tipo e l'estensione del controllo applicato ai fornitori esterni e all'EPPPS. La Vuolo Taddeo srl conserva le informazioni documentate correlate.

I criteri di classificazione comprendono la capacità del fornitore esterno di fornire l'EPPPS secondo i requisiti.

I criteri di classificazione comprendono:

- I. esigenze strategiche
- II. esperienze passate
- III. informazioni di mercato disponibili
- IV. analisi comparative esterne
- V. la maturità operativa e di integrazione dei prodotti forniti esternamente

La Vuolo Taddeo srl riesamina regolarmente la classificazione dei fornitori esterni.

8.4.1.1.2 Valutazione dei fornitori esterni

La valutazione dei fornitori esterni comprende:

- a) personale, infrastruttura e processi dei fornitori esterni;
- b) disponibilità delle qualificazioni dei fornitori esterni.

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua, mantiene e monitora una strategia finalizzata a ottenere:

- c) fornitori esterni conformi al presente documento;
- d) fornitori esterni conformi alla ISO 9001 o ha un altro sistema di gestione per la qualità similare.

I fornitori esterni oggetto di attenzione sono identificati considerando i propri scopi e campi di applicazione del prodotto, attività di progettazione, fatturato nel settore ferroviario e loro prestazioni di consegna e qualità.

La Vuolo Taddeo srl conserva le informazioni documentate correlate.

8.4.1.1.3 Approvazione dei fornitori esterni

La Vuolo Taddeo srl:

- a) stabilisce i criteri di approvazione dei fornitori esterni;
- b) assicura che le funzioni aventi l'autorità per approvare abbiano anche l'autorità di respingere i fornitori esterni già approvati;
- c) mantiene un registro dei fornitori esterni approvati, tra cui la definizione dello scopo della approvazione.

La Vuolo Taddeo srl conserva informazioni documentate correlate.

L'EPPPS è fornito esclusivamente da fornitori esterni approvati.

8.4.1.1.4 Selezione dell'offerta dei fornitori esterni

La Vuolo Taddeo srl assicura che l'offerta del fornitore esterno sia selezionata dopo un'analisi attentamente documentata prima della negoziazione. L'analisi prende in considerazione:

- a) il livello di conformità ai requisiti;
- b) il costo totale di proprietà comprensivo dell'LCC;
- c) La qualità, e costo e le prestazioni di consegna del fornitore esterno per i precedenti EPPPS, compreso il QDC causato dal fornitore esterno;
- d) la classificazione dei fornitori esterni interessati dall'offerta.

La Vuolo Taddeo srl conserva informazioni documentate correlate.

8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli

La Vuolo Taddeo srl per assicurare che il servizio di approvvigionamento sia adeguato alle proprie esigenze prevede i criteri di:

- Valutazione dei fornitori
- Acquisizione di attrezzature e materiale di consumo
- Acquisizione di servizi e prestazioni professionali
- Acquisizione di strumenti di taratura e relative tarature
- Acquisizione di servizi di manutenzione

Per i nuovi fornitori la Vuolo Taddeo srl privilegia fornitori certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, cercando di rivolgersi a tale tipologia di fornitori ogni qual volta ci siano nuove necessità.

Per i fornitori di servizi siano esse aziende o professionisti si effettua una valutazione iniziale considerando:

- Curriculum vitae delle persone che erogheranno il servizio
- Elenco principali tipologia di lavori eseguiti
- Appartenenza a ordini professionali
- Elenco attrezzature e stato di taratura
- Centri LAT o che possiedano campioni con riferibilità LAT
- Certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità

Anche per tale tipologia di fornitori verrà predisposta la scheda individuale e verranno monitorati periodicamente in base alle loro performance.

Sono opportunamente redatte e conservate registrazioni per dare evidenza delle attività di monitoraggio dei fornitori e delle capacità degli stessi nel soddisfare i requisiti previsti dalla Vuolo Taddeo srl.

8.4.2.1 Approvazione del rilascio di prodotti, processo servizi forniti esternamente

L'approvazione del rilascio per EPPPS nuovi o modificati deve comprendere:

- a) determinazione dei metodi di approvazione;
- b) pianificazione delle attività di verifica, validazione e approvazione;
- c) svolgimento del FAI nelle sede del fornitore esterno, ho appropriata ispezione in entrata/ uscita;
- d) validazione dei prodotti o delle tecnologie forniti esternamente prima del primo utilizzo in un contratto con il cliente se non diversamente concordato con il cliente;
- e) approvazione del rilascio;
- f) definizione o aggiornamento della configurazione di base Considerando la gestione del cambiamento (vedere punto 8.1.5).

La Vuolo Taddeo srl conserva le informazioni documentate correlate.

L'approvazione del rilascio per EPPPS nuovi o modificati deve considerare:

- I. riesami pre-fabbricazione;
- II. integrazione del primo sistema.

8.4.2.2 Verifica dopo il rilascio dei prodotti, processo o servizi forniti esternamente

L'EPPPS non deve essere utilizzato o elaborato sino a che è stato verificato come conforme ai requisiti specificati o se non è stato rilasciato su concessione autorizzata (vedere punto 8.7.3).

Le attività per la verifica degli EPPPS dopo il rilascio comprendono:

- a) pianificazione di attività;
- b) fornitura di istruzioni, liste di controllo modelli per le attività di verifica;
- c) raccolta di prove che l'EPPPS è conforme ai requisiti;
- d) rilascio dell'EPPPS;
- e) documentazione dell'attività di verifica;
- f) gestione dell'EPPPS non conforme.

La Vuolo Taddeo srl conserva le informazioni documentate correlate.

Dove la Vuolo Taddeo srl utilizza rapporti di prova per verificare l'EPPPS, i dati di questi rapporti devono essere confrontabili con i criteri di accettazione dichiarati sul rapporto che sono ricavati dalle informazioni di acquisto, per esempio specifiche, norme, ecc..

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un piano per le verifiche periodiche delle materie prime sulla base della valutazione dei rischi.

In caso di delega delle attività di verifica al fornitore esterno, la Vuolo Taddeo srl definisce i requisiti per la delega e i controlli, per esempio audit regolare nelle sedi del fornitore esterno.

Dove la Vuolo Taddeo srl delega le attività di verifica al fornitore esterno, ci devono essere le prove che il fornitore esterno abbia accettato un tale accordo.

8.4.2.3 Monitoraggio delle prestazioni, della rivalutazione della classificazione del fornitore esterno

Il monitoraggio delle prestazioni, dei principali fornitori esterni considera:

- a) i riesami periodici delle prestazioni del fornitore esterno;
- b) la definizione dei criteri per l'audit dei fornitori esterni;
- c) i risultati di questi esami come base per stabilire il livello dei controlli da attuare;
- d) le azioni pianificate da intraprendere quando il fornitore esterno non rispetta gli obiettivi tecnici e/o di prestazioni;
- e) un ritorno di informazioni da fornire al fornitore esterno sulle prestazioni;
- f) il riesame regolari delle prestazioni congiunte.

Inoltre, la Vuolo Taddeo srl:

- g) identifica i fornitori esterni da sviluppare;
- h) ai piani di azione basati sugli obiettivi concordati per migliorare le loro capacità.

La Vuolo Taddeo srl conserva le informazioni documentate correlate.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

Gli ordini di approvvigionamento dei servizi possono avvenire anche mediante la predisposizione di contratti di fornitura.

Nelle richieste di preventivo e nelle offerte sono riportati tutte le caratteristiche che i prodotti richiesti devono possedere (solitamente riportate nel catalogo/scheda tecnica del fornitore/capitolato cliente/norme tecniche di settore). Negli ordini di acquisto ove necessario sono riportati anche i tempi di consegna.

Per le forniture di servizi solitamente vengono predisposti dei contratti firmati dalla DIREZIONE.

Nel caso di attività affidate all'esterno di provvederà a predisporre un contratto dove andranno riportate oltre alle informazioni generali d'acquisto anche:

- Requisiti per l'approvazione del prodotto, delle procedure, dei processi e delle apparecchiature;
- Requisiti per la qualificazione del personale
- Requisiti del sistema di gestione per la qualità Piano dei Controlli di Commessa per le lavorazioni esterne (ove necessario)

La richiesta di questi requisiti dipende dalla criticità della fornitura ed inoltre gli elementi, ove possibile, devono essere verificati prima di essere comunicati al cliente.

8.4.3.1 Informazioni ai fornitori esterni – Supplementare

In merito alle informazioni ai fornitori esterni, il processo richiesto nel punto 8.4.1.1 considera:

- a) che requisiti del cliente siano diffusi su tutta la catena di fornitura;
- b) in caso di cambiamenti, la tracciabilità dei requisiti (vedere 8.2);
- c) l'approvazione dei processi speciali da parte dell'organizzazione o del suo cliente, dove richiesto.

In aggiunta ai requisiti del 8.4.3., la Vuolo Taddeo srl comunica ai fornitori esterni i suoi requisiti per:

- d) l'identificazione revisioni applicabile sulle specifiche, disegni, requisiti di processo compresi i processi speciali, istruzioni di ispezione, dettagli appropriati del piano per la qualità dell'organizzazione e altri dati tecnici pertinenti;
- e) gli elementi consegnabili associati all'EPPPS e programma correlato;
- f) la gestione dei cambiamenti ed output non conformi;
- g) il programma di consegna dell'EPPPS;
- h) le informazioni in merito alla criticità del prodotto;
- i) il diritto di accesso da parte dell'organizzazione, e loro clienti o di altre parti pertinenti alle strutture coinvolte nell'ordine e alle informazioni documentate applicabili.

8.4.4 Gestione della catena di fornitura

La Vuolo Taddeo srl:

- a) Richiede la conferma dei propri ordini al fornitore esterno e conserva informazioni documentate di questa conferma;
- b) Documenta le richieste di modifiche inviate ai fornitori esterni.

La Vuolo Taddeo srl comunica i programmi di consegna aggiornati e le previsioni al proprio fornitore esterno per fornire input di pianificazione delle sue risorse.

La Vuolo Taddeo srl concorda una politica di preavviso (che comprende anche problemi di obsolescenza) assieme ai suoi fornitori esterni in merito alle loro previsioni di ritardo nelle consegne.

Le informazioni sulla catena di fornitura, sui fornitori esterni e funzioni interne, sono gestite e mantenute aggiornate tramite software applicativo.

8.5 Produzione ed erogazione del servizio

8.5.1 Controllo della produzione

Una volta acquisito l'ordine di prodotto da trasformare si provvederà a pianificare le attività da eseguirsi. Nel caso di prodotti da trasformare sarà l'UTC a sviluppare la commessa e a sviluppare il programma per le macchine di lavorazione.

I controlli svolti durante le operazioni sono svolte in autocontrollo da parte degli operatori per le attività di commercializzazione e di trasformazione secondo le indicazioni riportate

L'assistenza, intesa come quella post vendita sui propri prodotti è svolta solo se espressamente prevista dal contratto o dalla legge mediante modalità indicate in sede contrattuale o riportate nel Codice Civile.

L'organizzazione attua la produzione in condizioni controllate che devono comprendere, per quanto applicabile:

- La disponibilità di informazioni documentate che definiscano:
 - le caratteristiche di prodotti da realizzare e le attività da essere svolte, i risultati da raggiungere;
- La disponibilità e l'utilizzo di idonee risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- L'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione in fasi appropriate per verificare che i criteri per il controllo dei processi ed i criteri di accettazione per i prodotti e servizi sono stati soddisfatti;
- L'uso di infrastrutture ed ambienti idonei per l'operatività dei processi;
- L'incarico a persone competenti e ove richiesto a personale qualificato;
- La validazione e la periodica rivalutazione della capacità di ottenere i risultati pianificati per eventuali processi di produzione ed erogazione di servizi per i quali gli output risultanti non possano essere verificati tramite successivi monitoraggi o misurazioni;
- La messa in atto di azioni atte a prevenire l'errore umano;
- La messa in atto di attività per il rilascio, consegna e fasi successive alla consegna.

8.5.1.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi – Supplementari

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo documentato per la produzione e l'erogazione dei servizi. Questo processo:

- a) comprende i requisiti di:
 1. programmazione della produzione (vedere.8.5.7);
 2. attività per assicurare condizioni controllate vedere.8.5.1.1.1);
 3. validazione del processo di produzione ed erogazione dei servizi (vedere.8.5.1.1.3);
 4. attività per controllare le attrezzature di produzione (vedere.8.5.1.3);
 5. attività per assicurare le identificazioni alla rintracciabilità (vedere.8.5.2);
 6. gestione delle proprietà appartenenti ai clienti o ai fornitori esterni (vedere.8.5.3) conservazione (vedere.8.5.4);
- b) fare riferimento a:
 1. ispezione primo articolo (vedere.8.9);
 2. gestione della configurazione (vedere.8.1.4);
 3. gestione del cambiamento (vedere.8.1.5);
 4. rilascio di prodotti e servizi (vedere. 8.6);
 5. controllo degli output non conformi (vedere punto 8.7);
 6. processi speciali (vedere punto 8.5.1.2).

8.5.1.1.1 Condizioni controllate

Le condizioni controllate comprendono:

- a) dati approvati per le attività di produzione e di erogazione dei servizi. Questi dati comprendono:
 - 1) disegni, distinte materiali, diagrammi di flusso del processo di produzione, pianificazione di ispezione e prova, documenti di produzione;
 - 2) un elenco di utensili e programmi per macchine a controllo numerico necessarie per le istruzioni specifiche associate al loro utilizzo;
- b) monitoraggio della produzione dell'erogazione dei servizi in tutti i turni;
- c) prova che tutte le produzioni di erogazione dei servizi, comprese le ispezioni, sono state autorizzate e completate come pianificato;
- d) azioni per impedire il ripresentarsi di problemi passati;
- e) valutazione dell'impatto del Lavoro differito in termini di rischio per assicurare il controllo del lavoro da eseguire senza influenzare la qualità e la sicurezza.

8.5.1.1.2 Verifica dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

La verifica dei processi di produzione e di erogazione dei servizi comprende:

- a) verifica degli input del processo di produzione rispetto ad output di progettazione e sviluppo riguardanti la completezza;
- b) verifica della capacità dell'attrezzatura di produzione di conformarsi ai requisiti di progettazione e sviluppo;
- c) valutazione dei rischi nelle prime fasi del processo con metodi applicabili.

8.5.1.1.3 Validazione del processo produzione e di erogazione dei servizi

La validazione processo di produzione e di erogazione dei servizi assicuro che:

- a) siano soddisfatti i requisiti di progettazione e Sviluppo;
- b) siano tenuti le condizioni controllate;
- c) sei completa di spedizione primo articolo;
- d) la validazione sia completa Prima della consegna;
- e) validazione si è completata come parte della attuazione delle modifiche.

8.5.1.2 Processi speciali

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attuale mantiene un processo documentato per la gestione dei processi speciali, che comprende:

- a) identificazione dei processi speciali per l'organizzazione prevede di utilizzare;
- b) per ogni processo speciale, la definizione di:
 - 1. responsabilità e autorità;
 - 2. norme applicabili;
 - 3. valutazione del rischio con il(i) metodo(i) applicabile(i);
 - 4. istruzioni di lavoro, come minimo, quando non esiste la norma applicabile comprese:
 - gestione;
 - forza lavoro;
 - macchina;
 - metodi;
 - materiale;
 - madre natura (condizioni ambientali);
 - 5. competenze e qualifiche del personale;
 - 6. metodi di controllo informazioni documentate correlate;
 - 7. qualificazione del processo speciale;
 - 8. validazione di ciascuna applicazione specifica, e
 - 9. rivalutazione dopo le modifiche.
- c) conservazione delle informazioni documentate secondo i requisiti precedenti.

I processi speciali che Vuolo Taddeo srl gestisce sono:

- 1) Verniciatura, affidata in outsourcing al fornitore CAR WORLD;
- 2) Saldatura, affidata in outsourcing al fornitore DECA che possiede la certificazione 15085 CL2;
- 3) Incollaggio, gestito internamente da personale altamente qualificato.

Il tutto è gestito con procedure operative scritte dalla Vuolo Taddeo srl.

8.5.1.3 Attrezzatura di produzione

In merito all'attrezzatura di produzione, la Vuolo Taddeo srl:

- a) pianifica e attua le attività di manutenzione preventiva per assicurare che l'attrezzatura di produzione sia:
 - 1) verifica secondo i metodi definiti e i criteri di accettazione;
 - 2) approva prima del primo utilizzo;
 - 3) registra con numeri individuali;
 - 4) protetta dal deterioramento, compresi immagazzinamento e preservazione come appropriato, quando l'attrezzatura non è in uso;
 - 5) ispezionata per verificarne la condizione intervalli pianificati;
 - 6) ri-verificata intervalli pianificati, in funzione del tasso di rischio guasto;
- b) regola gli intervalli pianificate le attività secondo la frequenza dei guasti;
- c) riesamina periodicamente l'attrezzatura di produzione Tenendo presente il futuro;
- d) assicura la disponibilità delle parti di ricambio e di materiale di consumo con te di consegna lunghi;
- e) Conserva informazioni documentate sulle attività di manutenzione.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

I prodotti forniti sono identificati direttamente dal fornitore con un cartellino identificativo indicante anche il lotto/colata di produzione. L'identificazione del prodotto viene conservata con il cartellino del fornitore che viene conservato insieme con il prodotto fino alla completa vendita di tutti i prodotti del lotto/colata.

Il controllo del lotto avviene in fase di accettazione ove l'operatore in accettazione controlla la presenza di tale identificazione e la registra sul modulo controllo materiale in ingresso. La documentazione viene inserito nel sistema informativo della Vuolo Taddeo srl che provvede alla gestione dei certificati accoppiandoli in modo diretto nel momento della uscita degli stessi dal magazzino per operazione di vendita e/o trasformazione.

La Rintracciabilità è garantita quindi da:

- certificato di origine del produttore
- controllo del lotto del materiale consegnato
- accoppiamento del materiale consegnato con certificato di origine del materiale
- Registro dei certificati consegnati ai clienti.

Il registro dei certificati consegnati ai clienti e copia dei certificati di origine del materiale sono conservati per 10 anni dall'ultima vendita al fine della responsabilità da produttore.

8.5.2.1 Identificazione e rintracciabilità – Supplementari

Gli elementi devono essere rintracciabili dalla loro origine fino alla scadenza della garanzia. Dove la rintracciabilità è richiesta dal contratto, da norme cogenti o dalla gestione della configurazione.

La Vuolo Taddeo srl definisce il metodo per identificare gli elementi, ad esempio mediante stampigliatura e comunque lo concorda con il cliente.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

La Vuolo Taddeo srl ha cura delle proprietà del Cliente e/o del Fornitore quando esse sono sotto il suo controllo o sono da essa utilizzate.

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

Nello specifico, il presente requisito della norma trova applicazione nella documentazione fornita dal Cliente per la realizzazione dei prodotti richiesti (eventuali disegni, rilievi, etc.) e nel materiale eventualmente fornito dal Cliente (campioni, sagome, ecc.) per la produzione, che la Vuolo Taddeo srl acquisisce al fine di poter meglio soddisfare particolari richieste.

La documentazione è archiviata e conservata al fine di evitare perdite o danneggiamenti, allo stesso modo i materiali forniti dal cliente sono conservati al fine di evitarne deterioramenti o furti.

Tutti i campioni o sagome sono contrassegnati con i riferimenti del cliente ed eventuali note aggiuntive. Su richiesta del cliente, sono riconsegnati al momento dell'evasione dell'ordine o sono trattenuti in Vuolo Taddeo srl in previsione di un eventuale ordine futuro.

Nel caso la proprietà del cliente riguardi una serie di documenti (disegni tecnici, foto, ecc.), questi sono allegati in copia dietro tutta la documentazione relativa alle procedure interne relative alla produzione, dalla ricezione ordini fino all'emissione della fattura, a scopo documentale. Tale documentazione è trattata con il massimo riserbo al fine di salvaguardare le proprietà intellettuali e tutti i diritti che gravano su di essa.

8.5.3.1 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni - Supplementari

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.

In dettaglio, se durante le lavorazioni avvengano danni o furti ai materiali in consegna alla Vuolo Taddeo srl, danni o furti della documentazione fornita dal Cliente, si provvederà alla redazione del modulo di non conformità e sarà data immediata informazione al Cliente di quanto successo.

8.5.4 Preservazione

La conservazione dei prodotti avviene in apposite aree coperte strutturate in base alla tipologia di materiale da contenere.

8.5.4.1 Preservazione – Supplementare

La Vuolo Taddeo srl adotta specifiche e documentate per la preservazione in conformità con le specifiche del prodotto o i regolamenti applicabili, prendendo in esame quanto segue fino alla consegna:

- a) marcatura etichettatura riguardante l'identificazione;
- b) manipolazione speciale per i prodotti sensibili;
- c) pulizia riguardante ai fini del controllo della contaminazione e immagazzinamento;
- d) condizione ambientale.

8.5.5 Attività post-consegna

Nel determinare l'estensione delle attività successive alla consegna necessarie, l'organizzazione considera:

- i requisiti legali e regolamentari;
- le potenziali conseguenze indesiderate associate ai prodotti e ai servizi;
- la natura, l'impiego e la durata attesa di vita dei prodotti e dei servizi;
- i requisiti del cliente;
- le informazioni di ritorno da parte del cliente

La Vuolo Taddeo srl non prevede contrattualmente attività post-consegna, ma si impegna a sostituire eventuali prodotti che dovessero risultare difettosi e dove sia comprovata la responsabilità della Vuolo Taddeo srl.

8.5.6 Controllo delle modifiche

La Vuolo Taddeo srl riesamina e tiene sotto controllo i cambiamenti essenziali per la propria produzione, nella misura necessaria ad assicurare il permanere della conformità ai requisiti specificati.

Informazioni documentate sono conservate per descrivere i risultati dei riesami sulle modifiche, il personale autorizzato alle modifiche ed ogni azione necessaria.

8.5.7 Programmazione della produzione

In merito alla programmazione della produzione, la Vuolo Taddeo srl:

- a) programma la produzione (compresa l'attrezzatura di produzione) a breve, medio e lungo termine per rispettare i requisiti di consegna al cliente;
- b) utilizza previsioni e ordini del cliente e del fornitore esterno per pianificare e aggiustare con regolarità le proprie risorse secondo il proprio carico di lavoro, tenendo conto dei rischi;
- c) identifica i colli di bottiglia nella produzione.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

La Vuolo Taddeo srl mette in atto interventi pianificati, in fasi appropriate, per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi sono stati soddisfatti. Sono utilizzate specifiche metodologie per verificare che i risultati delle attività inerenti la ricezione dei materiali, la realizzazione del prodotto e l'erogazione del servizio riescano a garantire il soddisfacimento dei requisiti del Cliente.

La Vuolo Taddeo srl pianifica ed esegue prove controlli e collaudi nel corso dell'intero processo produttivo al fine di assicurare la completa rispondenza dei prodotti ai requisiti qualitativi specificati nell'ordine, soprattutto in fasi particolari ed appropriate delle attività, quali il processo di approvvigionamento e di realizzazione dei prodotti (sia durante la lavorazione che sul prodotto finito).

Non si può procedere al rilascio dei prodotti e dei servizi al cliente fino a quando gli interventi pianificati sono stati completati in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte di autorità competenti e, come applicabile, del cliente. L'organizzazione conserva informazioni documentate che autorizzano il rilascio dei prodotti, per la consegna al cliente. L'evidenza della conformità ai criteri di accettazione inseriti in specifici documenti (ordini di acquisto, contratti, specifiche di prodotto, capitolati) è sempre documentata da personale con appropriate competenze, attraverso l'utilizzo di modelli di registrazioni allo scopo emessi. Nelle registrazioni sono indicate sempre le funzioni/persone responsabili delle verifiche autorizzate all'accettazione dei materiali in ricezione e/o al rilascio del prodotto, le firme delle stesse, l'esito delle verifiche, le eventuali strumentazioni utilizzate per l'esecuzione dei controlli. I materiali sono accettati ed i prodotti sono rilasciati soltanto quando è stata accertata la conformità rispetto ai criteri stabiliti o quando approvato ed accettato dai responsabili di processo o dal cliente stesso.

Nell'eventualità si dovessero riscontrare anomalie, saranno immediatamente predisposte opportune azioni per eliminare la discrepanza riscontrata ed eventualmente azioni per eliminare la causa che l'ha prodotta. I dati relativi alle Non Conformità registrate sono utilizzati dal RSGQ per effettuare annualmente il monitoraggio e misure di prodotto.

8.6.1 Rilascio di prodotti e servizi – Supplementari

La Vuolo Taddeo srl definisce:

- a) la sequenza delle attività di ispezione prova lungo il flusso della produzione in base ad ispezione e prova, tra cui la determinazione dell'estensione, frequenza e dimensione del campione e dei metodi di controllo. la frequenza è adottata In conformità al livello di rischio per prevedere gli output non conformi.
- b) i requisiti per l'accettazione di prodotto e servizio Nelle istruzioni di prova e ispezione;
- c) l'autorità per il rilascio.

Ispezione istruzioni di prova comprendono:

- d) criteri di accettazione;
- e) informazioni documentate per i risultati di ispezione prova;
- f) il tipo delle risorse di monitoraggio e di misurazione richieste a qualsiasi istruzione specifica associata con il loro utilizzo.

Le registrazioni dell'ispezione della prova comprendono i dati dei risultati effettuati In conformità con le istruzioni di prova ispezione.

8.7 Controllo degli output non conformi

La Vuolo Taddeo srl assicura che gli output di processi, prodotti e servizi non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo, in modo da prevenirne l'uso o la consegna non intenzionali.

Azioni appropriate sono intraprese sulla base della natura della non conformità e dell'impatto sulla conformità dei prodotti e dei servizi. Ciò deve essere applicato anche ai prodotti ed ai servizi non conformi individuati dopo la consegna al cliente.

L'organizzazione deve occuparsi degli output non conformi, in uno o più dei seguenti modi:

- Correzione;
- Segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della fornitura di prodotti e servizi;
- Informando il cliente;
- Ottenendo autorizzazioni per l'accettazione in concessione.

A seguito di attività correttive, la conformità ai requisiti deve essere verificata.

La Vuolo Taddeo srl conserva informazioni documentate che:

- descrivono la non conformità;
- descrivono le azioni intraprese;
- descrivono ogni concessione ottenuta;
- identificano le persone che decidono sulle azioni per la loro risoluzione.

RSGQ ha la responsabilità dell'analisi delle non conformità rilevate sui prodotti e di tutte le fasi successive relative all'individuazione delle azioni correttive e della verifica della chiusura delle non conformità. Documenti, supporti, prodotti e servizi non conformi devono essere identificati e le non conformità registrate e risolte.

Per maggiori dettagli relativi alla gestione delle Non conformità, si veda il punto 10.2 del capitolo 8 del presente MGQ.

8.7.3 Controllo degli output non conformi - Supplementare

In merito al controllo degli output non conformi, la Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo documentato per il controllo degli output non conformi.

Il processo include:

- a. i requisiti definiti nei punti 8.7.1, 8.7.2 e 10.2
- b. l'identificazione dei criteri e delle autorità per
 - 1) la rilavorazione, la riparazione e lo scarto
 - 2) le deroghe interne e del cliente
- c) un registro degli output non conformi
- d) un registro delle deroghe dell'organizzazione e dei fornitori esterni con registrazione della data di scadenza e quantità autorizzate
- e) il monitoraggio regolare della correzione degli output non conformi e delle deroghe

In merito al controllo degli output non conformi l'organizzazione deve assicurare:

- f) quando l'organizzazione delle deroghe scade a loro il prodotto non può essere utilizzato
- g) in caso di ridere perché richiedono l'approvazione del cliente:
 - 1) si devono tenere le promozioni dei clienti Prima della consegna
 - 2) le deroghe dei fornitori esteri deve essere approvato internamente prima dell'inoltro al cliente
 - 3) l'identificazione del prodotto in deroga e concordata con il cliente
 - 4) la registrazione delle deroghe sulla dichiarazione di conformità del prodotto

8.8 RAMS/LCC

N.A.

8.9 Ispezione primo articolo

La Vuolo Taddeo srl stabilisce attuale mantiene un processo documentato ispezione primo FAI:

Tale processo comprende:

- a) la pianificazione secondo i criteri definiti per identificare i prodotti soggetti al FAI
- b) la preparazione del FAI
- c) le attività di ispezione verifica compresi riesame dei processi di produzione focalizzate processi critici e speciali
- d) i criteri:
 - 1) per il rilascio della produzione di serie
 - 2) rilascio su condizione
 - 3) per il rigetto
- e) dare seguito alle azioni correttive
- f) essere applicato ai prodotti interni e agli Happy PPS per lasciare la produzione di sedie per validare attrezzature di produzione e processi produzione
- g) essere svolto su un elemento rappresentativo per la prima serie di produzione di un nuovo prodotto o di un aggiornamento di rilievo di un prodotto esistente

8.10 Gestione dell'obsolescenza

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo documentato per assicurare la disponibilità dei prodotti forniti e dei ricambi come richiesto dal contratto definito l'organizzazione almeno sino alla scadenza della garanzia.

Tale processo comprende:

- a) la definizione riesame regolare per l'aggiornamento di un piano che tratta:
 - 1) una seconda strategia di approvvigionamento
 - 2) l'approccio dell'immagazzinamento
 - 3) l'approccio di forma l'adeguatezza e compatibilità funzionale facente riferimento al processo di gestione della modifica
- b) la gestione del rischio nelle parti obsoleti Secondo il punto 6.1
- c) la comunicazione con il cliente

8.11 Gestione dell'innovazione

La Vuolo Taddeo srl stabilisce la tua e mantiene un processo documentato per gestire l'innovazione per nuovi prodotti servizi e tecnologie.

Tale processo comprende:

- a) identificazione delle modifiche nell'ambiente delle attività dell'organizzazione
- b) la pianificazione delle innovazioni
- c) la priorità dell'Innovazione basata sul bilanciamento tra la loro urgenza la disponibilità di risorse la strategia dell'organizzazione
- d) il coinvolgimento delle parti interessate

CAP 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

Le attività di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento sono costantemente effettuate dal personale della Vuolo Taddeo srl. In particolare sono costantemente monitorati i processi, rilevate eventuali non conformità, analizzate le stesse per scoprire la causa ed individuare la necessità di adottare Azioni Correttive, programmate ed effettuate Audit Interni, adottate opportune metodologie per valutare e misurare la soddisfazione del Cliente.

I dati rilevati dalle attività di monitoraggio e misurazione sono analizzati dal RSGQ e portati in discussione durante le attività di Riesame del Sistema Gestione per la Qualità. La Direzione è certa che i dati risultanti da questa attività siano fondamentali per garantire il miglioramento continuo ed individuare le strategie.

9.1.1.1 Generalità - Supplementari

La Vuolo Taddeo srl identifica, stabilisce, acqua e mantiene KPI Documentati per monitorare per migliorare le prestazioni dei suoi processi, prodotti, servizi e progetti.

La Vuolo Taddeo srl raccoglie i dati correlati ai rapporti dei guasti tecnici interni ed esterni secondo i criteri definiti.

La definizione di ogni KPI specifica:

- a) il processo correlato al quale appartiene;
- b) Come si calcola il kpi;
- c) obiettivo correlato raggiungibile in un periodo definito;
- d) Chi fornisce le misure del kpi;
- e) quando si riporta il kpi e a chi;
- f) chi è responsabile di definire le azioni correlate.

I KPI misurano:

- g) la soddisfazione del cliente (vedere punto 9.1.2);
- h) la consegna puntuale al cliente;
- i) le non conformità rilevate dal cliente (vedere punto 8.7);
- j) le non conformità interne (vedere punto 8.7);
- k) le non conformità dei fornitori esterni;
- l) la consegna puntuale dei fornitori esterni;
- m) i costi della non qualità;

- n) i costi del progetto (vedere punto 8.1.3.8);
- o) il processo di gestione (vedere 8.2.5);

9.1.2 Soddisfazione dei clienti

La Vuolo Taddeo srl, per sviluppare e mantenere nel tempo una relazione efficace e proficua con i clienti, utilizza tutte le informazioni che riesce a trarre su di essi per incrementare il livello della “value proposition” percepito da parte della clientela reale o potenziale, indipendentemente dal canale di interazione.

La Vuolo Taddeo srl tiene conto delle aspettative dei clienti che sono in continua crescita e sempre più svincolate dal contenuto di valore presente nel prodotto/servizio offerto e sempre più legate alla gestione di un rapporto con i fornitori basato su logiche di partnership; il cliente, pur senza trascurare il prodotto o servizio offerto, attribuisce sempre più importanza al contatto con l'impresa fornitrice, sia nella fase che precede che in quella che segue l'acquisto; se una volta il mancato acquisto era determinato dall'insoddisfazione per il prodotto offerto, oggi può essere causato da una cattiva gestione della relazione con il cliente.

Di conseguenza le imprese si trovano nella situazione di dover vendere non solo un prodotto o servizio che corrisponda il più possibile ai fabbisogni dei clienti nel loro divenire, ma anche quel valore d'impresa rappresentato dalla capacità di relazionarsi con i clienti e nel gestire questa relazione oltre i termini della contrattazione, in un'ottica di fidelizzazione.

Sono periodicamente eseguite indagini per rilevare e misurare il grado di soddisfazione del Cliente, secondo vari metodi sia diretti che indiretti.

9.1.2.1 Soddisfazione dei clienti – Supplementare

La Vuolo Taddeo srl gestisce i reclami del cliente mediante:

- a) la registrazione dei reclami e delle risposte in un database;
- b) le comunicazioni con il cliente in termini di conferma della ricezione del reclamo e azioni correttive correlate secondo il punto 10.2.

9.1.3 Analisi e valutazione

Le attività di analisi, così come le attività di misurazione e monitoraggio, sono fondamentali per dimostrare l’adeguatezza del sistema di gestione per la qualità e per poter individuare i target di miglioramento per l’efficacia del SGQ e per l’efficienza delle attività erogate.

La Vuolo Taddeo srl analizza e valuta dati ed informazioni appropriati che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione.

I risultati dell’analisi sono usati per valutare:

- la conformità di prodotti e servizi;
- il grado di soddisfazione del cliente;
- le prestazioni e l’efficacia del SGQ e dei processi;
- se la pianificazione è stata efficacemente implementata;
- l’efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità;
- valutare le prestazioni dei fornitori esterni;
- le necessità di miglioramenti del SGQ.

RSGQ annualmente, in occasione del Riesame della Direzione, adotta opportuni indici che permettono di evidenziare l’andamento di particolari parametri, stabiliti in funzione degli obiettivi, di cui si vuole tener conto. Tali tecniche sono finalizzate all’individuazione di adeguate azioni o particolari aree ove applicare piani di miglioramento.

9.1.3.1 Analisi e valutazione - Supplementari

Quando gli obiettivi dei KPI non sono raggiunti, le azioni correttive devono essere gestite secondo il punto 10.2.

La Vuolo Taddeo srl analizza e valuta i dati raccolti in relazione ai rapporti dei guasti tecnici interni ed esterni (vedere punto 9.1.1.1).

9.2 Audit Interno

La Vuolo Taddeo srl ha predisposto e mantiene attiva la procedura PG8.01.A7 AUDIT INTERNI per la pianificazione e l'esecuzione degli AUDIT INTERNI per la qualità allo scopo di accertare se il SGQ è:

- Conforme a quanto pianificato;
- Conforme ai requisiti della norma di riferimento;
- Conforme ai requisiti del SGQ messo in atto;
- Efficacemente attuato;
- Mantenuto aggiornato.

Gli audit interni della Qualità sono programmati, mediante apposito piano annuale, dal RSQ e soggetto ad approvazione da parte della Direzione. La programmazione tiene conto:

- Dello stato e dell'importanza dei processi;
- Delle aree oggetto della verifica;
- Dei risultati dei precedenti AUDIT;

Esse sono eseguite da personale esterno o interno indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività da verificare e sono eseguite così come previste nei relativi piani notificati ai responsabili delle aree interessate. L'intero Sistema di gestione per la Qualità è sottoposto annualmente ad almeno un audit completo.

L'Auditor per le verifiche si avvarrà di apposite check list dove andrà a registrare per ogni singola voce la conformità o meno alle richieste della norma IRIS (basata su ISO 22163) o alle prescrizioni del Sistema Qualità. Inoltre egli riporterà anche la registrazione delle evidenze raccolte in fase di verifica riportandone i riferimenti nella suddetta check list.

Alla fine delle verifiche l'Auditor predisporrà un rapporto finale nel quale indicherà:

- Le Aree sottoposte a verifica;
- Le persone intervistate;
- Le prescrizioni verificate (con riferimento ai punti della norma IRIS (basata su ISO 22163) o documenti del SGQ)
- Le non conformità riscontrate con indicazione delle evidenze oggettive
- Un breve giudizio sullo stato e l'efficacia della componente del SGQ sottoposta a verifica ispettiva.

Per ogni singola non conformità l'Auditor compilerà una Richiesta di Azione Correttiva, secondo le modalità previste al punto 8.5.2 del MQ, riportando la non conformità rilevata e l'evidenza della stessa.

Il suddetto rapporto sarà poi illustrato dall'auditor ai responsabili delle singole funzioni coinvolte e al RSQ/RDD che dovranno per ogni non conformità rilevata individuare l'Azione Correttiva adeguata indicandone:

- Le cause;
- Le modalità di risoluzione della non conformità e della relativa causa;

- I tempi necessari per l'implementazione dell'azione correttiva.

Sarà cura dell'auditor o del RSQ verificare la corretta attuazione delle azioni previste e la loro efficacia. Nel caso di non conformità riscontrata sull'attività del RSQ sarà cura dell'auditor o della Direzione verificare l'efficacia delle azioni intraprese.

9.2.3 Audit interno – Supplementare

L'organizzazione stabilisce attua e mantiene un processo documentato per gli audit interni per verificare la conformità dei processi, progetti, prodotti e servizi con i requisiti interni ed esterni.

Tale processo comprende:

- a) I requisiti definiti ai punti 9.2.1., 9.2.2
- b) Le gestione del programma di audit
- c) La gestione degli auditor interni

La Vuolo Taddeo srl conserva le informazioni documentate correlate.

9.2.3.1 Programma di audit

I programmi di audit considerano quanto segue:

- a) I processi identificati nella struttura gerarchica del processo del sistema di gestione delle attività d'impresa
- b) I progetti, prodotti e servizi critici
- c) La frequenza degli audit
- d) Gli auditor non effettuano audit sul loro lavoro
- e) Se applicabile, il programma di audit tratta tutti i turni di produzione

9.2.3.2 Gestione auditor

La Vuolo Taddeo srl assicura che il gruppo di auditor abbia:

- a) La conoscenza e capacità
- b) L'esperienza di audit

9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

La Direzione, con frequenza almeno annuale provvede al Riesame del SGQ allo scopo di verificarne l'adeguatezza, la continua idoneità e l'efficacia/efficienza.

Durante il riesame è inoltre valutata la possibilità di adottare idonee azioni al fine di garantire il miglioramento continuo dell'efficacia/efficienza dello stesso, le eventuali necessità di modifica del SGQ inclusi gli obiettivi e la politica della qualità.

9.3.1.1 Generalità - Supplementari

La Vuolo Taddeo srl assicura che gli intervalli pianificati dei riesami della direzione non siano maggiori di 12 mesi e siano allineati con il calendario delle attività dell'organizzazione.

La Vuolo Taddeo srl conserva informazioni documentate relative ai riesami della direzione, inclusi input e output.

9.3.2 Input al Riesame di Direzione

Il riesame della Direzione è pianificato, condotto e documentato prendendo in considerazione:

- Lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami;
- Cambiamenti relativamente a fattori interni ed esterni che hanno attinenza con il SGQ inclusa la sua direzione strategica;
- Le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del SGQ comprese le tendenze relativamente a:
 - la soddisfazione del cliente,
 - le informazioni di ritorno delle pertinenti parti interessate,
 - la misura nella quale gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti, le prestazioni di processo e la conformità dei prodotti e servizi, le non conformità e le azioni correttive,
 - i risultati del monitoraggio e delle misurazioni, ai risultati di audit,
 - le prestazioni dei fornitori esterni;
- L'adeguatezza delle risorse;
- L'efficacia delle azioni condotte per affrontare le opportunità ed i rischi (vedere 6.1);
- Le opportunità per il miglioramento.

9.3.2.1 Input al Riesame di Direzione - Supplementari

I riesami di direzione prendono in considerazione:

- a) i problemi principali degli esami del progetto;
- b) i risultati selezionati degli esami del processo;
- c) gli esami dei risultati dell'analisi dei KPI obbligatori definiti nel punto 9.1.1 come minimo;
- d) le analisi dei guasti tecnici interni ed esterni potenziali ed effettivi e del loro impatto sulla sicurezza.

9.3.3 Output del Riesame di Direzione

Gli elementi in uscita dal riesame della Direzione comprendono decisioni e azioni relative a:

- Opportunità per il miglioramento;
- All'eventuale necessità di modifiche al SGQ;
- Risorse necessarie.

La Vuolo Taddeo srl conserva informazioni documentate quale evidenza dei risultati del riesame della direzione.

Le attività di riesame sono registrate su apposita modulistica.

9.3.3.1 Output del Riesame di Direzione - Supplementari

Gli output del riesame di direzione devono comprendere decisioni e azioni relative a:

- a) il raggiungimento degli obiettivi, compresi almeno gli obiettivi di qualità e sicurezza;
- b) la soddisfazione del cliente.

Le azioni correttive devono essere gestite secondo il punto 10.2 quando gli obiettivi non sono raggiunti.

9.4 Riesame di processo

In merito ai riesami del processo, la Vuolo Taddeo srl:

- a) Riesaminare i processi obbligatori richiesti dal presente documento almeno ogni 12 mesi
- b) Assicurare che:
 - 1) I responsabili del processo partecipino ai riesami assieme ai rappresentanti della direzione
 - 2) La conformità del processo sia affrontata durante i riesami del processo
 - 3) Le azioni dei riesami precedenti siano monitorate
 - 4) Le decisioni e azioni sono prese e attuate quando necessario
 - 5) Gli output dei riesami siano riportati alla direzione
 - 6) Output e input sono documentati e conservati
 - 7) Output non conformi del processo siano monitorati
 - 8) Le risorse siano disponibili ed efficaci per eseguire il processo

CAP 10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

Per la direzione della Vuolo Taddeo srl il SGQ applicato è inteso flessibile e suscettibile di modifiche, che inducano a migliorare l'efficacia del sistema stesso e l'efficienza delle proprie attività, elemento indispensabile per raggiungere la massima soddisfazione del Cliente. La Vuolo Taddeo srl determina e sceglie le opportunità per il miglioramento ed attua le azioni necessarie attraverso:

- il miglioramento dei prodotti e dei servizi, per soddisfare i requisiti, così come per affrontare i bisogni e le aspettative future;
- la correzione, la prevenzione e la riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e l'efficacia del SGQ.

Per questo motivo sono analizzati i dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione dei processi; tale analisi oltre ad offrire elementi utili per la definizione di nuovi target da raggiungere, è utile per individuare opportune azioni da adottare per eliminare discrepanze insorte o potenziali discrepanze.

A tale scopo la Vuolo Taddeo srl utilizza gli strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità stesso, quali la Politica per la Qualità, gli Obiettivi per la Qualità, i risultati delle Verifiche Ispettive Interne, l'Analisi dei Dati, le Segnalazione dei clienti, le Non conformità, le Azioni Correttive, i Riesami del Sistema.

Dai risultati delle analisi condotte deriveranno le opportune modifiche al SGQ ed alla documentazione di pertinenza, compresa l'emissione della nuova Politica della Qualità, con i suoi obiettivi generali, e la definizione di nuovi obiettivi di dettaglio.

10.2 Non conformità ed azioni correttive

Il presente requisito della norma è applicato a materiali acquistati o utilizzati per la realizzazione del prodotto, a discrepanze emerse nel corso di attività per il controllo dello stesso, attività gestionali, attività operative, attività di monitoraggio, misurazione del prodotto, a discrepanze emerse durante attività di verifica.

La corretta gestione delle non conformità è basilare per l'erogazione del servizio e per la realizzazione di un prodotto a livelli qualitativi elevati, non soltanto perché permette di tenere sotto controllo i prodotti/materiali che risultano essere non adatti per essere utilizzati, ma anche perché permette di individuare quali sono i punti deboli dell'organizzazione, fornendo così validi spunti di lavoro per il miglioramento.

Quando si manifestano Non Conformità (incluse quelle che originano da reclami) la Vuolo Taddeo srl:

a) Reagisce alla non conformità e:

- intraprende azioni per tenerla sotto controllo e correggerla, e si occupa delle conseguenze;

b) Valuta la necessità di azioni per eliminare le cause della non conformità, in modo che non si ripeta o non si verifichi altrove:

- riesaminando ed analizzando la non conformità, determinando le cause della non conformità, e determinando se esistono o potrebbero verificarsi non conformità simili;

a) Attua ogni azione necessaria;

b) Riesamina l'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;

c) Se necessario, aggiorna l'analisi di opportunità e rischi determinati nel corso della pianificazione;

d) Effettua, se necessario, modifiche al SGQ.

Nel dettaglio, i materiali/prodotti che risultano essere non idonei all'utilizzo, quali ad esempio manufatti non conformi, attrezzature/apparecchiature che non garantiscono la corretta realizzazione del prodotto, sono immediatamente identificati in modo da evitarne il loro involontario utilizzo.

Per essi è quindi individuata l'azione necessaria (trattamento) per eliminare la non conformità ed il periodo entro la quale la stessa dovrà essere chiusa.

Il sistema di controllo dei prodotti non conformi comprende sempre le seguenti fasi:

a) La rilevazione della non conformità e la relativa documentazione che comprende: identificazione della non conformità;

emissione del Rapporto di Non Conformità.

b) La notifica della non conformità alle Funzioni coinvolte ed interessate;

c) Il trattamento e la risoluzione della non conformità che, a sua volta, comprende: la valutazione;

la decisione del tipo di intervento da adottare;

la chiusura della non conformità, consistente nella verifica dell'espletamento del trattamento definito. Il materiale, nei casi più gravi, è posto in tempo reale nell'apposita area scarto.

Nei casi meno gravi RSGQ, coadiuvato dal RdF di reparto, ne decide il recupero tramite successive lavorazioni, destinando il prodotto non conforme all'area di stoccaggio "Prodotti non Conformi" chiaramente identificata.

In tutti i casi, a completamento del trattamento, RSGQ archivia il modulo di trattamento della non conformità e compila il registro di sintesi.

I prodotti non conformi sono gestiti secondo indicazione del RSGQ.

I possibili trattamenti per un prodotto non conforme possono essere:

- la rielaborazione dei documenti nel caso di errori sulla documentazione,
- la rilavorazione dei prodotti non conformi,
- l'accettazione in deroga del prodotto,
- lo scarto/rifiuto o l'eliminazione del prodotto,
- il declassamento del prodotto.

In particolare, si intende per rilavorazione l'azione eseguita sul prodotto non conforme, in modo che esso possa soddisfare i requisiti specificati, con l'eliminazione della non conformità riscontrata, attraverso specifici interventi di lavoro. La non conformità è riscontrata all'interno del flusso produttivo di lavorazione. Sui prodotti che subiscono gli eventuali interventi di rilavorazione, sono ripetuti i controlli previsti per la fase standard di lavoro, finalizzati alla verifica della risposta ai requisiti richiesti.

Si intende, invece, per scarto/rifiuto la decisione presa allorquando la risoluzione della non conformità non è tecnicamente possibile e/o economicamente sconveniente.

Per le non conformità che dovessero essere riscontrate nelle attività gestionali, di produzione, monitoraggio e misurazione dei prodotti, si individua il trattamento necessario ad eliminare la discrepanza e quindi si verifica l'esito di tale trattamento.

Nell'ipotesi che le non conformità siano rilevate dopo la consegna del prodotto al cliente o dopo l'inizio della sua utilizzazione, la Vuolo Taddeo srl provvederà ad individuare gli effetti ed i rischi reali o potenziali, adottando le opportune azioni.

Un particolare tipo di non conformità sono i reclami dei clienti, che rappresentano un grave danno d'immagine per la Vuolo Taddeo srl che normalmente si prefigge di non perdere quote di mercato. Per tale motivo è indispensabile evitare il verificarsi di tali eventi, ma è ancora più importante evitare il loro ripetersi. La Vuolo Taddeo srl, quindi, adotta la metodologia di seguito riportata, in modo da gestire tutte le segnalazioni provenienti dai clienti, che possono o meno configurarsi come reclami.

Le segnalazioni del Cliente relative ad anomalie del prodotto/servizio o a non conformità di parti di esso sono raccolte da RSGQ che provvede a registrare tutti i reclami e ad avviare le opportune indagini per verificare la fondatezza, l'entità e le cause del problema segnalato.

Nel caso il reclamo del Cliente sia conseguenza di una non rispondenza del prodotto/servizio alle specifiche o di un difetto, RSGQ procede alla formale apertura di una non conformità. In particolare pertanto:

- gli estremi del problema sono registrati su apposita modulistica;

- è individuata ed attuata una soluzione;
- è verificata l'efficacia della soluzione adottata;
- si valuta l'opportunità di attuare un'azione correttiva per evitare il ripetersi dell'inconveniente. Anche nel caso in cui il reclamo del Cliente non risulti fondato, RSGQ:
 - 1) redige, con la collaborazione delle funzioni Vuolo Taddeo srl coinvolte, una risposta formale al Cliente;
 - 2) concorda con il Cliente le modalità, le condizioni economico/finanziarie ed i tempi dell'eventuale intervento e ne assicura l'esecuzione.

RSGQ esamina periodicamente i reclami dei Clienti, al fine di individuare condizioni avverse alla qualità od eventuali difettosità ricorrenti e di avviare le opportune azioni correttive.

Le elaborazioni relative ai reclami costituiscono uno degli elementi su cui la Direzione fonda la valutazione della reale attuazione e dell'efficacia del Sistema Qualità Vuolo Taddeo srl.

Le non conformità, il loro trattamento la verifica dell'esito del trattamento ed eventuali concessioni ottenute sono registrate in modo da monitorarne costantemente l'andamento, e conservate per il periodo specificato.

È stata emessa apposita procedura documentata per la gestione delle non conformità PG8.02.A "GESTIONE DEL PRODOTTO NON CONFORME").

Durante l'analisi della non conformità, si individuano anche le cause che le hanno generate in modo che possa essere eventualmente emessa un'Azione Correttiva per eliminare le stesse, tesa ad evitare il ripetersi della non conformità in considerazione.

Le AC (Azioni Correttive) eventualmente ritenute necessarie in seguito all'analisi delle Non Conformità sono definite da RSGQ di concerto con le funzioni interessate e con la Direzione.

Le azioni correttive sono rivolte all'eliminazione delle cause che hanno generato una non conformità, e sono intraprese in modo da prevenirne la ripetizione.

La Vuolo Taddeo srl è organizzata in modo tale che ogni azione correttiva è automaticamente dimensionata per essere di livello appropriato all'importanza dei problemi che possono provocare le NC e, quindi, opportunamente commisurata agli eventuali rischi che la Vuolo Taddeo srl corre accettando la NC in deroga.

Le azioni correttive, intese come tutti quei provvedimenti che la Vuolo Taddeo srl intende attuare per correggere le disfunzioni organizzative risultanti dalle NC di prodotto e dalle NC di processo/sistema scaturite da Audit, sono attuate al fine di correggere, modificare, prevenire le non conformità relative a:

- prodotto;
- processo;
- sistema gestione qualità.

L'insieme delle azioni correttive si propone di rispettare e fare rispettare quanto richiesto dalla normativa nazionale ed internazionale applicabile al SGQ ed al MGQ al fine di potere garantire al Cliente la qualità del prodotto ed attuare il piano di miglioramento della qualità.

Le AC possono quindi scaturire da:

- reclami da cliente;
- risultati di Audit (interni ed esterni);

- NC di prodotto;
- NC di processo;
- NC di sistema.

Per descrivere dettagliatamente le attività per la gestione delle azioni correttive è stata emessa apposita procedura documentata PG8.03.A "GESTIONE AZIONI CORRETTIVE" che descrive le attività per:

- riesaminare le non conformità (frequenza - origine),
- individuare la causa della non conformità (compresi eventuali reclami del cliente),
- valutare l'esigenza di adottare un'azione correttiva,
- individuare ed attuare le azioni necessarie,
- verificare e registrare i risultati,
- esaminare l'efficacia delle azioni adottate.

Per verifica dell'efficacia deve intendersi il controllo che l'azione intrapresa per eliminare la causa della NC abbia avuto esito positivo, ossia la suddetta causa sia stata eliminata e quindi il problema non si è verificato nuovamente.

La verifica dell'efficacia delle azioni correttive poste in essere costituisce per la Vuolo Taddeo srl la valorizzazione delle azioni precedentemente intraprese.

Alla scadenza temporale della verifica è RSGQ a verificare se quanto previsto è stato realizzato, ossia a verificare se le azioni adottate sono state efficaci a chiudere positivamente l'anomalia ed a verificare se le aspettative attese sono state perseguitate.

Le AC e NC, unitamente ai dati statistici sull'andamento della Qualità nelle varie aree, costituiscono la base di studio e di commento di RSGQ nella relazione annuale alla Direzione.

A fronte di tale studio, sono redatti i piani di miglioramento globali, che si prefiggono di migliorare, in modo misurabile, il livello qualitativo in termini di miglioramento della soddisfazione del Cliente, controllo, riduzione dei costi e miglioramento della efficienza ed efficacia Vuolo Taddeo srl. I piani di miglioramento di qualità servono a risolvere svariati problemi, fra i quali:

- riassetti organizzativi tecnici e gestionali;
- necessità di riorganizzazione ed ottimizzazione dei flussi informativi e produttivi;
- esigenze della Clientela in termini di problematiche logistiche e della erogazione del servizio;
- revisione ed applicazione di strategie Vuolo Taddeo srl globali.

I piani di miglioramento della qualità tengono conto dei suggerimenti provenienti dai Clienti, dei suggerimenti del personale, delle raccomandazioni emerse nelle verifiche ispettive interne o esterne, di quanto emerso nelle riunioni di Riesame della Direzione in cui si discute di azioni per prevenire problemi legati all'attuazione dei Piani di Miglioramento, del SGQ e della sua conformità.

10.2.3 Non conformità ed azioni correttive - Supplementari

La Vuolo Taddeo srl stabilisce, attua e mantiene un processo documentato per la gestione delle non conformità e delle azioni correttive che comprende:

- a) i requisiti ai punti 10.2.1 e 10.2.2
- b) la definizione dei criteri per valutare l'esigenza di azioni correttive
- c) l'applicazione dei metodi di soluzione del problema
- d) il monitoraggio delle azioni correttive

L' Vuolo Taddeo srl conserva le informazioni documentate correlate.

10.3 Miglioramento continuo

La Vuolo Taddeo srl intende far crescere continuamente l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per Qualità. Gli output di analisi e valutazioni e gli output dai riesami della direzione sono utilizzati per confermare se ci sono bisogni o opportunità che possono essere affrontati come parte del miglioramento continuo