



**Meccanica Vecchiatti S.r.l.**

Via San Vitale 35/D - 40054 - Budrio (BO) -  
Tel. +39 (051) 6920270-1 Fax +39 (051) 803394  
[www.meccanicavecchiatti.com](http://www.meccanicavecchiatti.com)

# MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

secondo la norma  
UNI EN ISO 9001 ed. 2015

Rev. 03

- COPIA CONTROLLATA N° 1 (Organismo Di Certificazione + Direzione Generale)
- COPIA NON CONTROLLATA

Questo Manuale è di proprietà della **Meccanica Vecchiatti S.r.l.**  
Ogni divulgazione, riproduzione o cessione di contenuti a terzi  
deve essere autorizzata dalla stessa società.

Responsabile Gestione Qualità	Direzione Generale
Angelo Vecchiatti	Angelo Vecchiatti

## Indice di revisione del manuale e storia delle modifiche

09/07/2019	03	Par. 0.5 Aggiornati riferimenti normativi	Angelo Vecchiatti	Angelo Vecchiatti	Angelo Vecchiatti
24/10/2017	02	Adeguamento a ISO9001:2015	Angelo Vecchiatti	Angelo Vecchiatti	Angelo Vecchiatti
18/12/2015	01	Modifiche dopo audit stadio 1 Kiwa: §. 04 Modificato campo Applicazione - §1.2: posto "approvvigionamento" come processo principale	Angelo Vecchiatti	Angelo Vecchiatti	Angelo Vecchiatti
06/07/2015	00	Prima emissione in accordo a UNI EN ISO 9001 edizione 2008	Angelo Vecchiatti	Angelo Vecchiatti	Angelo Vecchiatti
<b>DATA</b>	<b>REV.</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>REDATTO RGQ</b>	<b>VERIFICATO RGQ</b>	<b>APPROVATO DG</b>

Indice

<b>SEZIONE 0</b> .....	<b>4</b>
<b>öGENERALITÀö</b> .....	<b>4</b>
0.1 SCOPO DEL MANUALE .....	5
0.2 COMPOSIZIONE DEL MANUALE .....	5
0.3 APPROVAZIONE E MODIFICHE DEL MANUALE .....	5
0.4 CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI .....	5
0.5 NORME DI RIFERIMENTO .....	6
0.6 PRESENTAZIONE DELLA MECCANICA VECCHIATTI .....	6
0.7 ELENCO DEI DOCUMENTI DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ .....	6
0.8 SIGLE E ABBREVIAZIONI .....	13
0.9 TERMINI E DEFINIZIONI .....	14
<b>SEZIONE 1</b> .....	<b>15</b>
<b>öSISTEMA DI GESTIONE QUALITÀö</b> .....	<b>15</b>
1.1 GENERALITÀ .....	16
1.2 SISTEMA DI GESTIONE .....	16
1.3 STRUTTURA DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ .....	22
1.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI .....	24
1.5 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI .....	24
<b>SEZIONE 2</b> .....	<b>26</b>
<b>öLEADERSHIPö</b> .....	<b>26</b>
2.1 SCOPO .....	27
2.2 IMPEGNO DELLA DIREZIONE .....	27
2.3 ATTENZIONE AL CLIENTE .....	27
2.4 POLITICA PER LA QUALITÀ .....	27
2.5 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE .....	27
2.6 CONDUZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE .....	29
2.7 - RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE .....	33
<b>SEZIONE 3</b> .....	<b>35</b>
<b>öGESTIONE DELLE RISORSEö</b> .....	<b>35</b>
3.1 SCOPO .....	36
3.2 RISORSE UMANE .....	36
3.3 INFRASTRUTTURE .....	37
3.4 AMBIENTE DI LAVORO .....	37
<b>SEZIONE 4</b> .....	<b>38</b>
<b>öREALIZZAZIONE DEL PRODOTTOö</b> .....	<b>38</b>
4.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO .....	39
4.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE .....	39
4.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO .....	40
4.4 APPROVVIGIONAMENTO .....	40
4.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI .....	40
4.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE .....	41
<b>SEZIONE 5 öMISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTOö</b> .....	<b>43</b>
5.1 GENERALITÀ .....	44
5.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI .....	44
5.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI .....	45
5.4 ANALISI DEI DATI .....	45
5.5 MIGLIORAMENTO .....	45

# **SEZIONE 0 "GENERALITÀ"**

### 0.1 SCOPO DEL MANUALE

Scopo del presente Manuale è quello di definire i criteri guida su cui si basa il Sistema di Gestione Qualità utilizzato dalla per:

- dimostrare la capacità dell'azienda di fornire con regolarità prodotti in grado di osservare i requisiti del Cliente e gli eventuali requisiti cogenti applicabili;
- mirare alla soddisfazione dei Clienti attraverso l'applicazione efficace del sistema, inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti applicabili;

In funzione di quanto sopra, il Manuale della MECCANICA VECCHIATTI rappresenta la guida di riferimento per l'applicazione e la verifica del Sistema di Gestione Qualità.

Una serie di documenti interni completano le prescrizioni del presente Manuale, descrivendo in modo particolareggiato le prassi operative e gestionali dell'azienda - Cfr. §. 0.7 -.

### 0.2 COMPOSIZIONE DEL MANUALE

Il Manuale comprende: la sezione 0 contenente informazioni introduttive sullo scopo del Manuale, sull'azienda, sul campo di applicazione e sulle norme di riferimento,

- la sezione 1 in cui sono descritte le modalità con cui l'azienda provvede a stabilire, documentare, attuare, aggiornare e migliorare con continuità il proprio Sistema di Gestione Qualità,
- la sezione 2, in cui viene descritto l'impegno della Direzione nell'ottemperanza ai requisiti del Cliente ed ai requisiti legali e regolamentari, la Politica aziendale per la Qualità gli obiettivi qualitativi da perseguire, la struttura organizzativa all'interno della quale è applicabile il Sistema di Gestione Qualità e le Responsabilità associate alle figure organizzative che dirigono, eseguono e verificano attività che influenzano la Qualità dei prodotti affidati a MECCANICA VECCHIATTI;
- le sezioni 3 ÷ 5 che descrivono, con il supporto delle Procedure Gestionali e delle Istruzioni Operative, le modalità di gestione aziendale.

### 0.3 APPROVAZIONE E MODIFICHE DEL MANUALE

Il presente Manuale è emesso con il seguente iter:

- Responsabile Gestione Qualità, con il supporto delle altre funzioni aziendali, redige il documento assicurandone la copertura dei requisiti delle norme di riferimento e la coerenza con le prassi gestionali aziendali in atto;
- Responsabile Gestione Qualità ne verifica il contenuto in coerenza con gli orientamenti strategici aziendali in materia di Qualità;
- la Direzione Generale ne approva il contenuto assumendosi in tal modo in prima persona la responsabilità dell'applicazione dei contenuti del Manuale all'interno dell'azienda.

Ogni modifica al presente Manuale segue lo stesso iter di prima emissione.

Ad ogni modifica del contenuto di qualsiasi sezione del presente manuale corrisponde anche l'aggiornamento del cartiglio dello storico delle modifiche posto all'inizio del presente Manuale.

Quando l'evoluzione del Sistema di Gestione Qualità comporta la necessità di modificare documenti del Sistema già approvati è responsabilità del Responsabile Gestione Qualità predisporre le modifiche documentali necessarie.

### 0.4 CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI

Il presente Manuale s'applica agli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità di MECCANICA VECCHIATTI prescritti dalla norma di riferimento ISO 9001 ed abbraccia l'intero campo di attività aziendale: **"Produzione di particolari meccanici mediante lavorazioni di tornitura e fresatura su specifica del Cliente"**.

Il requisito relativo al punto 8.3 della ISO9001 (**"Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi"**) non si applica al Sistema di Gestione per la Qualità di Meccanica Vecchiatti S.r.l. in quanto i prodotti realizzati da Meccanica Vecchiatti S.r.l. rispettano specifiche elaborate e approvate dal Cliente.

Il requisito relativo al punto 8.5.1 f) della ISO9001 (relativo alla **validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi**) non si applica in quanto Meccanica Vecchiatti S.r.l. non effettua né direttamente né in outsourcing processi produttivi e di erogazione di servizi il cui

risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione e le cui eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il prodotto viene utilizzato o il servizio viene erogato (es. saldatura, tempratura, verniciatura, lavaggio, ecc.).

### 0.5 NORME DI RIFERIMENTO

Le normative inerenti al Sistema di Gestione Qualità prese a riferimento nel presente Manuale sono di seguito riepilogate.

- UNI EN ISO 9000: 2015 Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Terminologia.
- UNI EN ISO 9001: 2015 Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti.
- UNI EN ISO 9004: 2018 Gestire un'organizzazione per il successo durevole
- L'approccio della gestione per la qualità
- UNI EN ISO 19011: 2018 - Linee guida per audit dei sistemi di gestione.

### 0.6 PRESENTAZIONE DELLA MECCANICA VECCHIATTI

Meccanica Vecchiatti S.r.l. nasce alla fine degli anni Settanta, per iniziativa dei fondatori Gino e Vasco Vecchiatti, come azienda di tornitura. Oggi, dopo aver vissuto l'evoluzione tecnologica relativa agli ultimi quarant'anni e dopo essere sopravvissuta alla crisi economica globale del 2009, l'Azienda è diretta da un unico socio, il più giovane dei fratelli, Angelo Vecchiatti.

A Gennaio 2015 l'Azienda si è trasferita nell'attuale **sito produttivo** che per ampiezza (1500 mq) e impiantistica meglio si presta a sostenere lo sviluppo produttivo e organizzativo auspicato per i prossimi anni.

MECCANICA VECCHIATTI si propone come azienda in grado di realizzare la lavorazione in conto lavoro di componenti, prevalentemente di Alluminio, di riduttori mediante **torni a controllo numerico con utensili motorizzati e centri di lavoro multi pallet**. Per una descrizione dettagliata del parco macchine si rimanda al sito [www.meccanicavecchiatti.com](http://www.meccanicavecchiatti.com).

Ogni lotto di produzione è preceduto dal lancio in officina di cicli di lavoro e di controllo che seguono il prodotto stesso in ogni fase del processo fino alla consegna al Cliente. In questo modo si assicura anche la rintracciabilità della materia prima utilizzata per i particolari prodotti.

L'Azienda dispone per il controllo del prodotto sia di una macchina di misura a coordinate, di rugosimetro, di altimetro digitale, oltre che ovviamente della più comune strumentazione da banco di officina.

Una mappa dei processi organizzativi aziendali è schematizzata nella sezione 1 del presente manuale.

Per la definizione del contesto di impresa si rinvia al documento "Analisi del Contesto" riesaminato e approvato con la stessa frequenza prevista per il riesame direzionale - Cfr. §. 2.7 -.

### 0.7 ELENCO DEI DOCUMENTI DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

Nelle pagine che seguono si trovano gli elenchi che consentono una visione complessiva della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità della MECCANICA VECCHIATTI. Obiettivo di tali elenchi è illustrare sinteticamente i documenti che costituiscono il Sistema, rinviando ogni dettaglio esplicativo alle sezioni successive del presente manuale e alla documentazione di Sistema in esse richiamata.

Tutti i documenti richiamati nei seguenti sottoparagrafi sono tenuti sotto controllo, dal punto di vista dello stato di revisione e della distribuzione controllata da Gestione Qualità attraverso un unico Elenco Generale dei Documenti - mod. 000 -.

**0.7.1 Corrispondenza tra ISO9001 e documentazione di sistema aziendale**

ISO 9001 :2015	Titolo / Title	Informazione documentata Documented information		
		Manuale / Manual	Procedura / Procedure	Altro - Other
<b>1</b>	<b>SCOPO - SCOPE</b>	§. 0.1	/	/
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI - NORMATIVE REFERENCES</b>	§. 0.5	/	/
<b>3</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI - TERMS AND DEFINITIONS</b>	§. 0.9	/	/
<b>4</b>	<b>CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE - CONTEXT OF THE ORGANIZATION</b>	§. 0.6	/	/
4.1	Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto - <a href="#">Understanding the organization and its context</a>	§. 0.6	/	/
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate - <a href="#">Understanding the needs and expectations of interested parties</a>	§. 0.6	/	Allegato "Riesame Direzione": AC - "Analisi del Contesto"
4.3	Determinare il campo d'applicazione del sistema di gestione per la qualità - <a href="#">Determining the Scope of the Quality Management System</a>	§. 0.4	/	/
4.4	Sistema di Gestione per la qualità e relativi processi - <a href="#">Quality Management System and its Processes</a>	§. 1.2 §. 2.5.2	/	Allegato "Riesame Direzione": "Analisi dei Rischi e delle Opportunità aziendali"
4.4.1	Sistema di Gestione per la qualità e relativi processi - <a href="#">Quality Management System and its Processes</a>	"	"	"
4.4.2	Sistema di Gestione per la qualità e relativi processi - <a href="#">Quality Management System and its Processes</a>	"	"	"
<b>5</b>	<b>LEADERSHIP</b>		PG50.01	
5.1	Leadership e impegno - <a href="#">Leadership and Commitment</a>		"	/
5.1.1	Generalità - <a href="#">General</a>		"	/
5.1.2	Focalizzazione sul Cliente - <a href="#">Customer Focus</a>		"	/
5.2	Politica - <a href="#">Policy</a>		"	Politica per la Qualità
5.2.1	Stabilire la politica per la qualità - <a href="#">Establishing the Quality Policy</a>		"	"
5.2.2	Comunicare la politica per la qualità - <a href="#">Communicating the Quality Policy</a>		"	/
§. 1.0	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione - <a href="#">Organizational Roles, Responsibilities, and Authorities</a>		"	IO62.01 – DB Risorse Umane
<b>6</b>	<b>PIANIFICAZIONE - PLANNING</b>		"	
6.1	Azioni per affrontare rischi ed opportunità - <a href="#">Action to address risks and opportunities</a>	§. 2.5.2	"	"Analisi dei Rischi e delle Opportunità aziendali"
6.1.1	Azioni per affrontare rischi ed opportunità - <a href="#">Action to address risks and opportunities</a>	"	"	"

ISO 9001 :2015	Titolo / Title	Informazione documentata Documented information		
		Manuale / Manual	Procedura / Procedure	Altro - Other
6.1.2	Azioni per affrontare rischi ed opportunità - <a href="#">Action to address risks and opportunities</a>	“	“	“
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento - <a href="#">Quality Objectives and Planning to Achieve Them</a>	§. 2.7	PG50.01	Riesame della Direzione – Piano Azioni Correttive/Preven/Miglioramento
6.2.1	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento - <a href="#">Quality Objectives and Planning to Achieve Them</a>	“	“	“
6.2.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento - <a href="#">Quality Objectives and Planning to Achieve Them</a>	“	“	“
6.3	Pianificazione delle modifiche - <a href="#">Planning of Changes</a>	“	PG85.01	“
<b>7</b>	<b>SUPPORTO - SUPPORT</b>	§. 3.1		
7.1	Risorse - <a href="#">Resources</a>	“	PG50.01	“
7.1.1	Generalità - <a href="#">General</a>	“	“	“
7.1.2	Persone - <a href="#">People</a>	§. 3.2	PG62.01	IO62.01 – DB Risorse Umane
7.1.3	Infrastruttura - <a href="#">Infrastructure</a>	§. 3.3	PG63.01 – PG75.02	Piani di Manutenzione – Rapporti di manutenzione
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi - <a href="#">Environment for the Operation of Processes</a>	§. 3.4	PG63.01	Layout di stabilimento
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione - <a href="#">Monitoring and measuring resources</a>	§. 4.6	PG76.01	IO76.01 - DB Apparecchiature di Misurazione – Certificati e rapporti taratura esterna
7.1.5.1	Generalità - <a href="#">General</a>	“	“	“
7.1.5.2	Riferibilità delle misurazioni - <a href="#">Traceability of the measurements</a>	“	“	“
7.1.6	Conoscenza organizzativa - <a href="#">Organizational Knowledge</a>	§. 3.2	PG62.01	IO62.01 – DB Risorse Umane
7.2	Competenza - <a href="#">Competence</a>	§. 3.2.1	“	“
7.3	Consapevolezza - <a href="#">Awareness</a>	0	“	“
7.4	Comunicazione - <a href="#">Communication</a>	§. 2.6.3	PG50.01	Politica per la Qualità Obiettivi per la Qualità (Riesame Direzionale)
7.5	Informazioni documentate - <a href="#">Documented information</a>	§§. 1.3-1.4 – 1.5	PG42.01 PG42.02	Elenco generale dei documenti – mod. 000 -
7.5.1	Generalità - <a href="#">General</a>	“	“	“

ISO 9001 : 2015	Titolo / Title	Informazione documentata Documented information		
		Manuale / Manual	Procedura / Procedure	Altro - Other
7.5.2	Creazione e aggiornamento - <a href="#">Creating and Updating</a>	“	“	“
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate - <a href="#">Control of Documented Information</a>	“	PG42.01 PG42.02	Elenco generale dei documenti – mod. 000 –
7.5.3.1	Controllo delle informazioni documentate - <a href="#">Control of Documented Information</a>	“	“	“
7.5.3.2	Controllo delle informazioni documentate - <a href="#">Control of Documented Information</a>	“	“	“
<b>8</b>	<b>ATTIVITÀ OPERATIVE - OPERATION</b>	<b>4</b>		
8.1	Pianificazione e controllo operativi <a href="#">Operational planning and control</a>	§. 4.1	/	/
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi <a href="#">Requirements for products and services</a>	§. 4.2 §. 4.2.1	PG72.01	Offerte ai Clienti Analisi fattibilità nuovi prodotti. Elenco Preventivi. Ordini cliente Conferma ordine (eventuale).
8.2.1	Comunicazione con il cliente <a href="#">Customer communication</a>	§. 4.2.3	“	“
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi - <a href="#">Determining the requirements for products and services</a>	§. 4.2.1	“	“
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi <a href="#">Review of the requirements for products and services</a>	§. 4.2.2	“	“
8.2.3.1	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi <a href="#">Review of the requirements for products and services</a>	“	“	“
8.2.3.2	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi <a href="#">Review of the requirements for products and services</a>	“	“	“
8.2.4	Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi <a href="#">Change to requirements for products and services</a>	“	“	“
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi <a href="#">Design and development of products and services</a>	§. 4.3	N.A. Vedere §. 0.4	/
8.3.1	Generalità - <a href="#">General</a>	“	“	“

ISO 9001 : 2015	Titolo / Title	Informazione documentata Documented information		
		Manuale / Manual	Procedura / Procedure	Altro - Other
8.3.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo <a href="#">Design and development planning</a>	“	“	“
8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo <a href="#">Design and development inputs</a>	“	“	“
8.3.4	Controlli della progettazione e sviluppo - <a href="#">Design and development controls</a>	“	“	“
8.3.5	Output della progettazione e sviluppo <a href="#">Design and development outputs</a>	“	“	“
8.3.6	Modifiche della progettazione e sviluppo <a href="#">Design and development change</a>	“	“	“
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno <a href="#">Control of externally provided processes, products and services</a>	§. 4.4	PG74.01	Elenco Fornitori Qualificati. Ordini di Acquisto. Certificati materie prime.
8.4.1	Generalità - <a href="#">General</a>	§. 4.4.1	“	“
8.4.2	Tipo ed estensione del controllo - <a href="#">Type and extent of control</a>	§. 4.4.1 – §. 4.4.3	PG74.01	Elenco Fornitori Qualificati – Vendor Rating Fornitori – Certificati materie prime
8.4.3	Informazione ai fornitori esterni <a href="#">Information for external providers</a>	§. 4.4.2	PG74.01	Ordini di Acquisto
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi <a href="#">Production and service provision</a>	§. 4.5	PG75.01	Disegno Cliente. Ciclo di Lavoro. Piano di Autocontrollo. Tabulati di controllo CMM. Schede Imballo. Cartellini di Identificazione e di movimentazione interna. Fogli di rintracciabilità.
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi <a href="#">Control of Production and service provision</a>	§. 4.5.1 §. 4.5.2 §. 5.2.4	“	“
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità - <a href="#">Identification and traceability</a>	§. 4.5.3	“	“
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori esterni <a href="#">Property Belonging to Customers or External Providers</a>	§. 4.5.4	“	“
8.5.4	Preservazione - <a href="#">Preservation</a>	§. 4.5.5	“	“

ISO 9001 : 2015	Titolo / Title	Informazione documentata Documented information		
		Manuale / Manual	Procedura / Procedure	Altro - Other
8.5.5	Attività post consegna - <i>Post delivery Activities</i>	§. 4.2.1	PG72.02	Registro Non Conformità. Rapporti di non conformità. 8D Problem Solving.
8.5.6	Controllo delle modifiche <i>Control of changes</i>	§. 4.2.3	PG75.01	Adeguamento informazioni documentate di cui al punto 8.5 a nuovo esponente.
8.6	Rilascio di prodotti e servizi <i>Release of products and services</i>	§. 4.5.1	PG75.01	Disegno Cliente. Ciclo di Lavoro. Piano di Autocontrollo. Tabulati di controllo CMM. Registrazione di rilascio finale di CQ su Copertina di Commessa.
8.7	Controllo degli output non conformi <i>Control of nonconforming outputs</i>	§. 5.3	PG83.01	DB Produzione: Registrazioni chiusura commesse – Rapporti NC interni
8.7.1	Controllo degli output non conformi <i>Control of nonconforming outputs</i>	“	“	“
8.7.2	Controllo degli output non conformi <i>Control of nonconforming outputs</i>	“	“	“
<b>9</b>	<b>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI - PERFORMANCE EVALUATION</b>	<b>5.4</b>		
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione <i>Monitoring, measurement, analysis and evaluation</i>	§. 5.2.3 §. 5.4	PG50.01	
9.1.1	Generalità - <i>General</i>	§. 5.2.3	“	
9.1.2	Soddisfazione del cliente - <i>Customer satisfaction</i>	§. 5.2.1	“	
9.1.3	Analisi e valutazione - <i>Analysis and evaluation</i>	§. 5.2.1 – §. 5.2.3	“	
9.2	Audit interno - <i>Internal Audit</i>	§. 5.2.2	PG82.02	Programma audit interno. Rapporto audit interno
9.2.1	Audit interno - <i>Internal Audit</i>	“	“	“
9.2.2	Audit interno - <i>Internal Audit</i>	“	“	“

ISO 9001 : 2015	Titolo / Title	Informazione documentata Documented information		
		Manuale / Manual	Procedura / Procedure	Altro - Other
9.3	Riesame di direzione Management review	§. 2.7	PG50.01	Riesame della Direzione. Piano Azioni Preventive, correttive, di miglioramento. Analisi rischi e opportunità aziendali. Analisi del Contesto.
9.3.1	Generalità - General	§. 2.7	"	"
9.3.2	Input al riesame di direzione Management review inputs	"	"	Analisi rischi e opportunità aziendali. Analisi del Contesto Risultati ottenuti rispetto agli indicatori definiti al §. 1.2 Matrici Competenze Tipo Macchine – Persone . Valutazioni grado copertura competenze
9.3.3	Output al riesame di direzione Management review outputs	"	PG50.01 PG85.01	Riesame della Direzione. Piano Azioni Preventive, correttive, di miglioramento. Analisi rischi e opportunità aziendali. Analisi del Contesto. Piano Formazione
<b>10</b>	<b>MIGLIORAMENTO - IMPROVEMENT</b>	"	PG85.01	
10.1	Generalità - General	"	PG85.01	
10.2	Non conformità e azioni correttive - Nonconformity and corrective actions	§. 5.3 §. 5.5.2	PG72.02 – PG83.01 PG85.01	DB Produzione menù "Non conformità"
10.2.1	Non conformità e azioni correttive - Nonconformity and corrective actions	§. 5.5.2	"	"
10.2.2	Non conformità e azioni correttive - Nonconformity and corrective actions	"	"	"
10.3	Miglioramento continuo - Continual improvement	§. 2.7 §. 5.5	PG85.01	Piano Azioni Correttive, Preventive, di Miglioramento.

ISO 9001 : 2015	Titolo / Title	Informazione documentata Documented information		
		Manuale / Manual	Procedura / Procedure	Altro - Other
				Analisi rischi e opportunità aziendali.

## 0.7.2 Elenco delle procedure gestionali

CODICE	TITOLO PROCEDURA GESTIONALE	ISO9001
PG42.01	Tenuta sotto controllo dei documenti	7.5
PG42.02	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	7.5
PG50.01	Leadership	5 - 6 - 7.1- 7.4 - 9.1 - 9.1.1 - 9.1.2 - 9.1.3. 9.3 - 9.3.1 - 9.3.2 - 9.3.3
PG62.01	Gestione delle risorse umane	7.1.2 - 7.1.6 - 7.2 - 7.3
PG63.01	Gestione della manutenzione	7.1.3 - 7.1.4
PG72.01	Processi relativi al Cliente	8.2 - 8.2.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.2.3.1 - 8.2.3.2 - 8.2.4
PG72.02	Gestione dei reclami e dei resi da Cliente	8.2.1 - 8.5.5 - 8.7 -8.7.1 - 8.7.2 - 10.2 - 10.2.1 - 10.2.2
PG74.01	Approvvigionamento	8.4 - 8.4.1 -8.4.2 - 8.4.3
PG75.01	Controllo del processo di produzione	8.3 - 8.3.1 - 8.3.2 - 8.3.3 - 8.3.4 - 8.3.5 - 8.3.6 - 8.5 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3 8.5.4 - 8.5.6 -8.6
PG76.01	Controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	7.1.5 - 7.1.5.1 - 7.1.5.2
PG82.01	Gestione degli audit interni	9.2 - 9.2.1 - 9.2.2
PG83.01	Gestione dei prodotti non conformi	8.7 -8.7.1 - 8.7.2 - 10.2 - 10.2.1 - 10.2.2
PG85.01	Gestione delle azioni correttive, preventive e di miglioramento	6.3 - 10 - 10.1 - 10.2 - 10.2.1 - 10.2.2 - 10.3

## 0.7.2 Elenco delle istruzioni operative

Le istruzioni operative permanentemente previste dal Sistema di Gestione per la Qualità di MECCANICA VECCHIATTI sono le seguenti:

TIPO DI ISTRUZIONE OPERATIVA	ISO 9001
IO76.01/N° progressivo - Metodi di controllo degli strumenti di misura (*)	7.1.5 - 7.1.5.1 - 7.1.5.2
IO62.01/01 - Profili di competenza per le mansioni del personale (*)	7.1.2 - 7.1.6 - 7.2 - 7.3

(\*) Istruzione contenuta all'interno di specifici database di gestione

In base alle necessità di controllo dei processi Responsabile Gestione Qualità, su propria iniziativa o su proposta dei singoli responsabili di Ente, può autorizzare l'emissione di altre istruzioni operative. In questo caso le istruzioni operative sono richiamate dalle procedure gestionali attraverso il loro codice identificativo.

## 0.8 SIGLE E ABBREVIAZIONI

Enti aziendali

AMM	Amministrazione	OP	Operatori
COM	Responsabile Commerciale	PRO	Responsabile di Produzione
CQ	Controllo Qualità	RGQ	Responsabile Gestione Qualità
CR	Capi Reparto	RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
DG	Direzione Generale	UP	Ufficio Produzione
MAG	Magazzino		

#### Documenti

MSGQ	= Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità
PG	= Procedura Gestionale
IO	= Istruzione Operativa
Mod./n° progressivo	= modulo creato da una certa procedura come registrazione della qualità
DDT	= Documento di Trasporto
RAC/RAP	= Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva
RNC	= Rapporto di Non Conformità

#### **0.9 TERMINI E DEFINIZIONI**

I termini e definizioni adottati nel presente manuale e nei documenti in esso richiamati sono quelli indicati nella UNI EN ISO9000.

# **SEZIONE 1 "SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ"**

## 1.1 GENERALITÀ

In questa sezione del Manuale vengono enunciati i principi generali del Sistema di Gestione Qualità della MECCANICA VECCHIATTI, strutturato e documentato in accordo ai criteri stabiliti nelle norme di riferimento richiamate nella precedente sezione 0.

Il Sistema di Gestione Qualità è l'insieme delle responsabilità, della struttura organizzativa, delle prescrizioni, delle procedure, delle attività, delle capacità e delle risorse che mirano a garantire che i prodotti e i processi soddisfino la Politica per la Qualità.

Il Sistema di Gestione Qualità consta di documenti descrittivi ed attuativi che ne prescrivono le modalità di funzionamento. L'obiettivo di tali documenti è la realizzazione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità espressa dalla Direzione Generale - Cfr. sezione 2 - e confermata o modificata con frequenza almeno pari a quella stabilita per il riesame della Direzione.

Quanto segue intende dare conto della struttura del Sistema e della documentazione.

## 1.2 SISTEMA DI GESTIONE

Per porre in atto il proprio Sistema di Gestione Qualità la MECCANICA VECCHIATTI ha provveduto a:

- determinare i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- stabilire la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- stabilire criteri e metodi per assicurarsi della efficace operatività e del controllo dei processi - Cfr. PG72.01 ÷ Sezione 5 -;
- determinare le risorse necessarie per tali processi e assicurarne la disponibilità;
- attribuire le responsabilità e le autorità per tali processi;
- affrontare i rischi e le opportunità come determinati in base all'analisi del contesto dell'organizzazione - Cfr. sezione 2, §. 2.5.2;
- assicurarsi la disponibilità delle informazioni necessarie a supportare l'attuazione e il monitoraggio dei processi - Cfr. PG72.01 ÷ Sezione 5 -;
- monitorare, misurare ove applicabile e analizzare i processi ed attuare le azioni necessarie per conseguire gli obiettivi previsti - Cfr. Sezione 5 - ed il miglioramento continuativo,
- migliorare i processi e il sistema di gestione per la qualità.

I processi organizzativi di MECCANICA VECCHIATTI e la loro sequenza e interazione (a livello macro analitico) sono rappresentati dalla mappatura sottostante nella quale si è assunto il punto di vista della Direzione che, nell'ambito del suo **PROCESSO DI "MANAGEMENT"** - posto sostanzialmente al di sopra dei concreti processi di realizzazione del prodotto che trasformano gli input ricevuti dal Cliente in un prodotto finito per lo stesso Cliente - opera come segue:

- pianifica il sistema di gestione per la qualità aziendale (**PLAN**), analizzando il contesto in cui opera l'impresa (Clienti attuali e potenziali, aspetti del prodotto / servizio cui i Clienti attribuiscono valore, caratteristiche ed evoluzione della concorrenza, rischi, vincoli, opportunità e minacce provenienti dall'ambiente operativo aziendale compreso, per quanto applicabile alla realtà aziendale, il mercato di fornitura, l'adeguatezza delle risorse umane, delle infrastrutture, ecc.) e derivandone le opportune strategie, politiche, obiettivi, indicatori, definizione degli assetti organizzativi e di struttura, politiche di investimento, piani di formazione, ecc.;
- ne sostiene l'attuazione (**DO**), sovrintendendo quotidianamente allo svolgimento dei processi di realizzazione del prodotto con l'intento di rimuovere ogni ostacolo che possa comportare attività non a valore aggiunto nell'ambito della "catena" di attività comprese all'interno dei processi di realizzazione del prodotto;
- ne controlla lo stato di conformità e di adeguatezza (**CHECK**) mediante gli strumenti propri del Sistema di Gestione per la Qualità (audit e monitoraggio dei processi attraverso gli indicatori stabiliti);
- ne riesamina i risultati a fronte degli obiettivi prefissati, dando maggior forza alle azioni preventive, correttive, o migliorative già attivate dagli attori aziendali coinvolti nei processi di realizzazione del prodotto e/o attivando a livello direzionale le ulteriori azioni più opportune (**ACTION**).

Gli indicatori di efficacia predefiniti per il monitoraggio di ciascun processo sono riportati nella mappatura mediante un "circoletto" riferito al processo che intendono monitorare e poi riepilogati in una tabella successiva nell'ambito del presente paragrafo del manuale.

Il processo di management sostiene dunque un **MACRO PROCESSO DI REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO** composto da **quattro processi principali "orientati al Cliente"** (Customer Oriented Process) in quanto coinvolti nella "catena del valore" che va dal ricevimento dei requisiti di input del Cliente alla fornitura del prodotto al Cliente stesso:

- **PROCESSO "COMMERCIALE"**, il cui Responsabile ha il compito di chiarire gli aspetti tecnico-qualitativi ed economici delle forniture, di individuarne e gestirne i rischi specifici e di trasformare i requisiti di prodotto del Cliente in specifiche per il processo produttivo;
- **PROCESSO DI "PRODUZIONE"**, che ha il compito di definire le attrezzature necessarie alla produzione e di pianificare e effettuare il processo produttivo in accordo alle specifiche di processo ereditate dal processo "commerciale" rispettandone i requisiti (in primo luogo di conformità del prodotto e di puntualità di consegna) con la minor dispersione possibile;
- **PROCESSO DI "APPROVVIGIONAMENTO"**, che ha il compito di assicurare al processo di produzione la disponibilità delle materie prime da trasformare in tempi coerenti con i lead time richiesti dal Cliente e con il minor onere finanziario possibile per l'azienda;
- **PROCESSO DI "POST VENDITA"**, che ha il compito di gestire ogni reclamo o potenziale insoddisfazione del Cliente trattando opportunamente ogni non conformità e perseguendo la rimozione delle relative cause radice (root causes).

Il processo di management e i quattro processi principali sono a propria volta sostenuti da dei **PROCESSI "DI SUPPORTO"** che non sono direttamente coinvolti nella catena delle attività generatrici di valore che vanno dal ricevimento dei requisiti del Cliente alla fornitura al Cliente del prodotto finito ma:

- sono processi, in quanto sono attività tra loro concatenate con una precisa finalità (esempio: assicurare che i macchinari che servono alla produzione non si guastino inaspettatamente, che le apparecchiature di misura utilizzate per il controllo dei prodotti siano tarate e con un'incertezza strumentale coerente con le esigenze di misurazione, che i documenti che prescrivono al personale le logiche di funzionamento del Sistema o del processo produttivo siano aggiornati, ecc.) e trasformano requisiti di ingresso in requisiti di uscita;
- hanno dei responsabili di processo (process owner);
- sono governati da procedure (per semplicità, in relazione ai processi di supporto, si è deciso di definire una sola procedura in relazione ad ogni singolo processo come riportato nella mappatura sottostante);
- potrebbero essere monitorati come efficacia e/o efficienza attraverso degli opportuni indicatori ma, a differenza di quanto previsto per i processi primari, rispetto a tali processi la Direzione si riserva di valutare caso per caso, in fase di riesame della Direzione, quando effettivamente serve all'Azienda dedicare energie e risorse alla definizione e al monitoraggio di indicatori specifici per tali processi e quando invece può essere opportuno rilevarne l'efficacia, in base ad una logica costi / benefici, unicamente per via indiretta attraverso il monitoraggio dei processi primari.

PG42.01 - TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

PG42.02 - TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

PG63.01 - GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

I<sub>1</sub>

## PROCESSO DI MANAGEMENT

PG50.01: analisi del contesto dell'impresa (rischi, vincoli, opportunità, minacce), impostazione del quadro di vincoli e di sviluppo per l'impresa, scelte di struttura organizzativa e scelte di investimento, ecc.)

**POLITICA E OBIETTIVI:**  
Definizione della politica aziendale e dei relativi obiettivi e traguardi da raggiungere

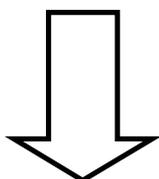
**STRUTTURA:**  
Definizione della struttura organizzativa aziendale

**RISORSE:**  
Valutazione delle risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi e pianificazione degli investimenti.  
Pianificazione della formazione delle risorse umane.

**MONITORAGGIO:**  
Misurazione dell'efficacia dei processi aziendali e del livello di soddisfazione dei Clienti

**RIESAME PER LA QUALITÀ:**  
Analisi del grado di raggiungimento degli obiettivi e definizione del piano delle azioni di miglioramento

PG82.01 - GESTIONE DEGLI AUDIT



PG85.01 - GESTIONE AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE, MIGLIORATIVE

## PROCESSI DI REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

PG76.01 Gestione apparecchiature di monit. e misurazione

PG63.01 Gestione della manutenzione degli impianti

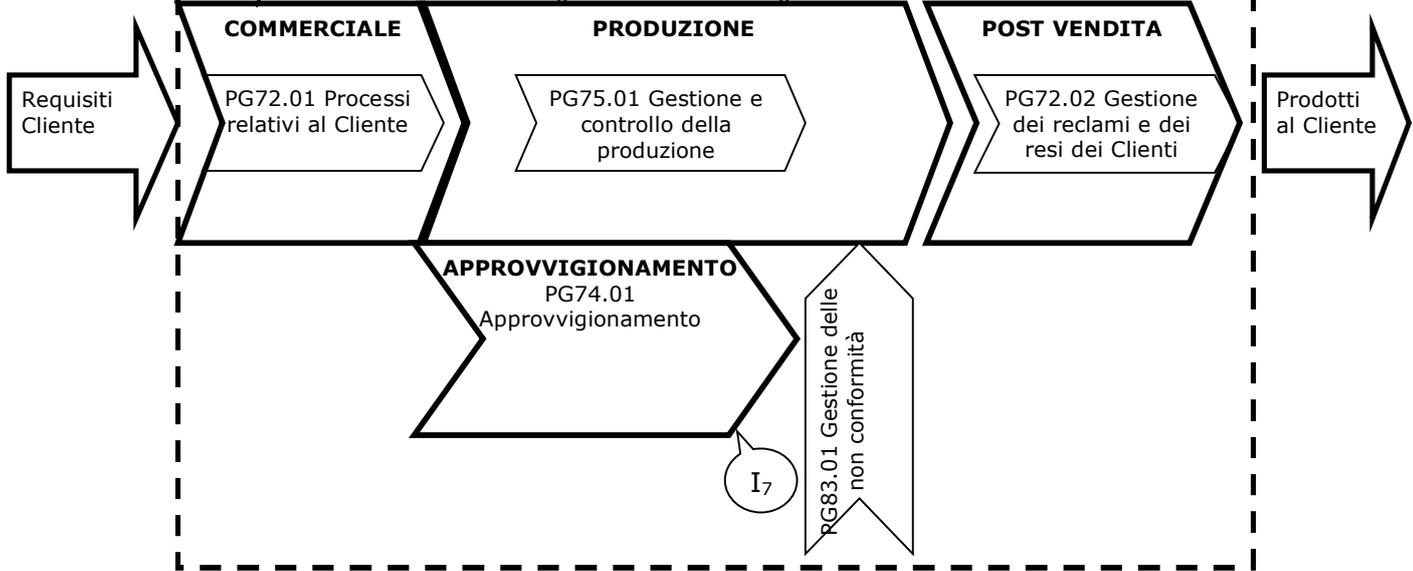
I<sub>2</sub>

I<sub>3</sub>

I<sub>4</sub>

I<sub>5</sub>

I<sub>6</sub>



I<sub>7</sub>

Gli indicatori di efficacia del Sistema di Gestione nel suo complesso e gli indicatori di efficacia dei processi principali sono di seguito riportati; ulteriori indicatori possono essere di volta in volta monitorati secondo quanto definito anno per anno nel riesame della Direzione.

Matrice degli indicatori – riferita ai “circoletti” mappati nello schema sopra riportato -:

Indicatore	Cosa misura	Frequenza rilevamento	Responsabilità del livello raggiunto e del miglioramento
1) Fatturato ultimi 12 mesi / fatturato 12 mesi precedenti: Complessivo Relativo ai singoli Clienti che hanno abbiano concorso al conseguimento di almeno il 90% del fatturato dei 12 mesi precedenti	Processi relativi al Cliente <b>(PG72.01)</b> e <u>livello di soddisfazione del Cliente</u> rispetto alla competitività complessiva della proposta aziendale al Cliente	12 mesi	Direzione Generale (COM)
2) Percentuale offerte “a buon fine”: N° offerte a buon fine / N° offerte elaborate		12 mesi	COM
3) Percentuale (o Parti Per Milione PPM) reclamo Cliente: quantità prodotto reclamate / quantità prodotto consegnato	Efficacia processo produttivo <b>(PG75.01)</b> e di verifica del prodotto approvvigionato <b>(PG74.01)</b> , e <u>livello di soddisfazione del Cliente</u> rispetto alla qualità del prodotto consegnato da MECCANICA VECCHIATTI)	4 mesi	PRO (CQ)
4) Percentuale (o Parti Per Milione PPM) interna: scarti interni di lavorazione / quantità di prodotto realizzato	Efficacia processo produttivo <b>(PG75.01)</b>	4 mesi	PRO (CQ)
5) Fatturato / ore totali lavorate in tempo presidiato	Efficacia processo produttivo <b>(PG75.01)</b>	mensile	PRO
6) Tempo di soluzione dei reclami del Cliente (dalla data del reclamo del Cliente alla data di risposta al Cliente)	<u>Livello di soddisfazione del Cliente</u> rispetto al servizio ricevuto complessivamente <b>(PG72.02)</b>	12 mesi	RGQ (CQ, COM)
7) PPM prodotto difettoso consegnato dai Fornitori: quantità prodotto non conforme / quantità prodotto consegnato	Efficacia processo approvvigionamento <b>(PG74.01)</b>	4 mesi	RGQ

L’indicatore di “servizio” relativo alla puntualità di consegna non è efficientemente monitorabile a causa:

- della natura tipica di conto terzista dell’Azienda fortemente orientata alle necessità del Cliente (quindi costantemente orientata alla riprogrammazione delle proprie attività in funzione di ordini a programma e dell’effettivo istante in cui riceve dal Cliente stesso i materiali da lavorare)
- della struttura snella dell’Azienda, che non può ovviamente dedicare proprie risorse interne al costante aggiornamento di date di consegna previste entro il sistema informatico aziendale.

Per questa ragione, per il monitoraggio delle proprie prestazioni di servizio, **MECCANICA VECCHIATTI preferisce richiedere direttamente un giudizio periodico al Cliente (con**

**frequenza almeno biennale) alle abituali interfacce logistiche del Cliente mediante il tradizionale Questionario di Customer Satisfaction (per mail o telefonico).**

Ovviamente, oltre agli indicatori interni sopra indicati, MECCANICA VECCHIATTI considera in primo luogo l'andamento degli indicatori previsti dagli stessi Clienti, includendo la valutazione del monitoraggio effettuato da singoli Clienti tra i documenti di ingresso in fase di riesame della Direzione.

Quanto segue riepiloga i processi e le procedure aziendali, individua per ciascuno i sotto-processi affidati a Fornitori esterni, il loro impatto potenziale rispetto al prodotto consegnato al Cliente nonché il tipo e l'estensione del controllo attuato per tali sotto-processi da MECCANICA VECCHIATTI:

Processo --- Process Owner (*)	Procedura	Sotto-processi o attività gestite in outsourcing	Impatto potenziale sul prodotto	Criteri di controllo dei processi in outsourcing
<b>MANAGEMENT - DG (RGQ) -</b>	PG42.01 Gestione dei documenti	/	/	N.A.
	PG42.02 Gestione delle registrazioni	/	/	N.A.
	PG50.01 Leadership	/	/	N.A.
	PG62.01 Gestione delle risorse umane	Analisi dei rischi aziendali per la sicurezza dei lavoratori	Nessuno	Accertamento preliminare delle qualifiche del personale esterno preposto
	PG82.01 Gestione audit interni	Auditors esterni indipendenti dalle unità organizzative auditate	Nessun impatto sul prodotto ma potenziale non comprensione delle esigenze e dei requisiti di qualità di MECCANICA VECCHIATTI	Accertamento preliminare delle qualifiche del personale esterno preposto - Vedere <b>PG62.01</b> -
	PG85.01 Gestione delle azioni correttive, preventive, di miglioramento	/	/	N.A.
<b>COMMERCIALE -</b> Responsabile Commerciale -	PG72.01 Processi relativi al Cliente	/	/	N.A.

Processo --- Process Owner (*)	Procedura	Sotto-processi o attività gestite in outsourcing	Impatto potenziale sul prodotto	Criteri di controllo dei processi in outsourcing
<b>APPROVVIGIONAMENTO</b> - LOG (RGQ - CQ) -	PG74.01 Approvvigionamento	/	I potenziali impatti sul prodotto dell'utensileria e attrezzature di presa pezzo sono rilevati dalle attività ordinarie di controllo del processo - PG75.01 - quindi prima della consegna al Cliente.	N.A.
<b>PRODUZIONE</b> - DIREZIONE STABILIMENTNO (RESP. PRODUZIONE) -	PG63.01 Gestione della manutenzione degli impianti e delle infrastrutture	Intervento di ditte esterne presso la nostra sede	Nessuno in quanto il prodotto è comunque collaudato; l'impatto potenziale può riguardare ritardi di consegna a causa di ritardi di intervento	Accertamento preliminare delle qualifiche del personale esterno preposto - Vedere <b>PG74.01</b> -
	PG75.01 Controllo del processo produttivo	/	/	N.A.
	PG76.01 Gestione delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	Supporto di laboratori esterni qualificati in attività di verifica della taratura delle apparecchiature	Il prodotto potrebbe risultare collaudato con apparecchiature di misura non idonee	Laboratori in possesso di accreditamento LAT o certificazione ISO 17025.
	PG83.01 Gestione dei prodotti non conformi	/	/	N.A.
<b>POST VENDITA</b> - RGQ -	PG72.02 Gestione dei reclami e dei resi	/	/	N.A.

(\*) Gli Enti posti tra parentesi sono da intendersi come Enti di supporto all'Ente che detiene la responsabilità principale.

I rischi e le opportunità relativi a ciascun processo aziendale come sopra definito sono gestiti da RGQ, in coordinamento con la Direzione, come descritto al paragrafo 2.5.2.

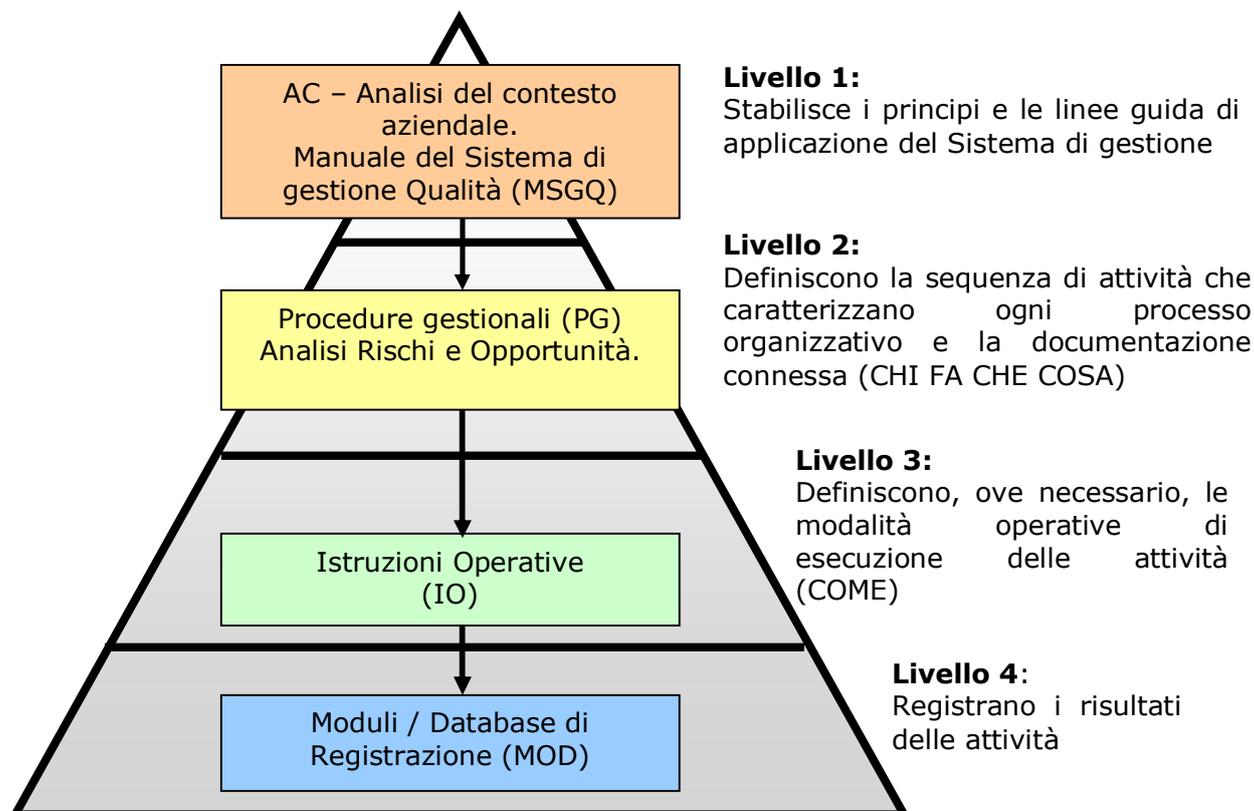
### 1.3 STRUTTURA DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

Le informazioni documentate del Sistema di Gestione Qualità includono:

- dichiarazioni documentate sulla Politica per la Qualità e sugli obiettivi per la Qualità – Cfr. PG50.01;
- il presente manuale,
- la descrizione delle procedure (PG) richiamate nel presente manuale;
- i documenti necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi aziendali quali le Istruzioni Operative (IO), le specifiche tecniche, ecc..
- le registrazioni della Qualità richiamate dalle procedure o istruzioni

Il Sistema di Gestione Qualità viene attuato mediante l'utilizzazione e l'applicazione dei seguenti livelli di documentazione:

- Livello: Manuale del Sistema Gestione Qualità (MSGQ) che comprende anche in allegato la descrizione dei processi aziendali;
- Livello: Procedure Gestionali (PG) descrittive dei processi organizzativi aziendali che definiscono, in forma di diagrammi di flusso, la sequenza di attività e le interazioni che caratterizzano ogni processo sopra richiamato e i legami con gli altri processi;
- Livello: Istruzioni Operative (IO): richiamate dalle procedure (PG) definiscono in dettaglio le modalità operative adottate per l'esecuzione e/o il controllo delle attività;
- Livello: Allegati alle procedure gestionali o istruzioni operative: si tratta di modulistica e di fogli elettronici e database di registrazione che, dopo l'utilizzo, diventa registrazione della qualità (cfr. PG42.02).



#### 1° livello: Manuale del Sistema di Gestione Qualità (MSGQ)

Il documento ha le seguenti finalità:

- documentare il Sistema di Gestione nella sua applicazione per l'organizzazione aziendale;
- essere di riferimento per la redazione delle Procedure Gestionali e delle Istruzioni Operative;

- dimostrare la conformità del Sistema di Gestione alla normativa di riferimento.

Ogni pagina del presente Manuale è identificata mediante:

- titolo (Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità);
- codice del documento (MSGQ), seguita dal numero di revisione.

L'eventuale riferimento ad altri documenti del Sistema di Gestione è realizzato mediante l'indicazione del codice del documento richiamato nell'ambito della proposizione richiamante.

Ogni revisione corrisponde ad una emissione completa del manuale; la parte di testo modificata - rispetto alla revisione precedente - è evidenziata mediante sottolineatura verticale a margine della proposizione modificata ed è sintetizzata nel cartiglio posto nella seconda pagina del manuale.

Il documento è diffuso, in copia nominativa numerata progressivamente, dal Gestione Qualità anche all'esterno dell'organizzazione, secondo due modalità:

- Distribuzione controllata: ai destinatari interni ed esterni (esempio: Clienti che ne fanno richiesta) si garantisce l'aggiornamento attraverso l'inserimento dei destinatari stessi nell'elenco generale dei documenti - mod. 000 -; Gestione Qualità mantiene inoltre evidenza dell'avvenuta distribuzione controllata secondo le seguenti modalità:
  - Destinatari interni: Gestione Qualità si fa garante dell'aggiornamento documentale di tutti gli Enti interni provvedendo direttamente a rimuovere i documenti obsoleti e a collocare nei centri di utilizzo previsti (indicati nell'Elenco Generale dei Documenti - mod. 000 -) i documenti aggiornati.
  - Destinatari esterni: registrazione su Elenco Generale Documenti dell'avvenuta distribuzione e mantenimento dell'evidenza formale della trasmissione (fax, e-mail, ricevuta di avvenuta consegna manuale).

sono evidenziate mediante sottolineatura verticale posta a margine della proposizione modificata. Una sintesi delle modifiche apportate è inoltre sintetizzata nel cartiglio di copertina.

3° livello: Istruzioni Operative (IO)

- Le istruzioni operative Distribuzione non controllata: per queste non è previsto l'aggiornamento, in quanto sono distribuite a puro scopo divulgativo o commerciale.

2° livello: Procedure Gestionali (PG)

Le procedure gestionali hanno lo scopo di evidenziare i flussi informativi e le necessità di archiviazione delle RegISTRAZIONI. Essi sono individuati dalla seguente codifica: PGXX.YY, ove:

PG = procedura gestionale,

XX = numero attribuito in riferimento ai punti della norma di riferimento ISO9001

YY = numero progressivo nell'ambito del punto della norma di riferimento.

Esempio: PG50.01 rappresenta quindi la procedura emessa in relazione al punto 5 della ISO9001; la PG42.01 è la prima procedura emessa in relazione al punto 4.2, ecc.).

Lo stato della revisione è attestato dalla dicitura "rev. del" posta accanto al titolo.

Anche le modalità di emissione e gestione delle procedure (PG) sono descritte nella **PG42.01**.

Le parti delle PG revisionate hanno lo scopo di supportare gli operatori nell'esecuzione delle attività, fornendo l'informazione di dettaglio necessaria (es. procedure di verifica della taratura degli strumenti, istruzioni operative per il bordo macchina, ecc.).

Esse sono individuate dalla seguente codifica: IOXX.YY, ove:

IO = istruzione operativa,

XX.YY = attribuiti con gli stessi criteri utilizzati per le procedure gestionali.

Lo stato della revisione è attestato dalla dicitura "Rev. \_\_\_ del \_\_\_" posta accanto al titolo.

Anche le modalità di emissione e gestione delle istruzioni sono descritte nella **PG42.01**. Le modifiche successive alla prima emissione sono evidenziate come indicato per le procedure gestionali.

4° livello: Documenti di registrazione allegati ai processi organizzativi e alle istruzioni operative

Le sezioni del manuale, le procedure gestionali e le istruzioni operative regolano il flusso e la registrazione delle informazioni necessarie al Sistema di Gestione mediante modulistica o foglio elettronico o database di registrazione.

Il Responsabile Gestione Qualità regola l'iter di emissione della modulistica in modo analogo a quanto previsto per i già citati documenti (cfr. **PG42.01**).

Il Responsabile Gestione Qualità verifica, in fase di codifica di ogni modulo, che non vi siano duplicazioni di codice con l'ausilio dello stesso Elenco Generale dei Documenti (MOD.000) , strutturato e gestito in accordo a quanto stabilito dalla **PG42.01**

Ogni modulo reca indice e data di revisione; tali indice e data sono del tutto indipendenti dallo stato di revisione della restante documentazione del Sistema di Gestione, come chiaramente riportato nell'Elenco Generale dei Documenti (MOD.000 , cfr. **PG42.01**).

L'elenco generale dei documenti – mod. 000 - specifica i criteri di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità, definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni sia cartacee che elettroniche.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della MECCANICA VECCHIATTI si basa anche su:

- **risultati della progettazione del Cliente** (disegni dei prodotti finiti) che descrivono caratteristiche, specifiche, tolleranze specificate per il prodotto e hanno lo scopo di guidare MECCANICA VECCHIATTI nell'esecuzione del processo produttivo;
- **norme, leggi, regolamenti emessi da organismi nazionali o internazionali di normazione**, che contengono requisiti o linee guida per la realizzazione del prodotto, il controllo, la sicurezza e/o la gestione aziendale.
- **Norme del Cliente** (capitolati, ecc.).

Anche tali documenti sono gestiti in accordo allo stesso **PG42.01** mediante un apposito elenco.

#### **1.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI**

La PG42.01 definisce come nel Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, attraverso l'Elenco Generale dei Documenti – mod. 000 - vi sia una chiara definizione delle responsabilità e delle modalità di:

- a) approvazione dei documenti per adeguatezza, prima del loro utilizzo,
- b) riesame e, ove necessario, aggiornamento e nuova approvazione dei documenti stessi;
- c) identificazione dello stato di revisione vigente dei documenti;
- d) controllo della distribuzione dei documenti applicabili nei luoghi di utilizzo;
- e) identificazione e assicurazione della leggibilità dei documenti;
- f) identificazione e distribuzione dei documenti di origine esterna necessari per la pianificazione ed il funzionamento del sistema di gestione per la qualità
- g) identificazione dei documenti obsoleti (nei casi in cui risultino da conservare) allo scopo di prevenire un loro utilizzo involontario.

Il personale aziendale ha accesso alla documentazione del sistema di gestione per la qualità attraverso le modalità di distribuzione controllata descritta nella **PG42.01** ed è formato ed addestrato in accordo a quanto descritto nella **PG62.01**. In particolare, è attraverso la verifica del grado di copertura dei requisiti di competenza previsti per le mansioni – Cfr. **PG62.01** – che il Responsabile Gestione Qualità si accerta che il personale conosca la documentazione di sistema di pertinenza.

#### **1.5 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI**

I criteri di controllo delle registrazioni della qualità sono i seguenti:

- **identificazione**: si intende il criterio univoco che consente di distinguere tra due o più registrazioni prodotte a partire dalla medesima modulistica o criterio di raccolta (es. un Rapporto di Campionatura è identificabile in modo certo rispetto ad un altro attraverso il riferimento al numero di disegno e alla data di emissione del documento; un'offerta al Cliente si distingue da un'altra attraverso il riferimento al numero univoco identificativo, ecc.). I criteri di identificazione di ogni documento di registrazione della qualità sono riportati da Gestione Qualità nello stesso Elenco Generale dei Documenti – mod. 000 -;
- **archiviazione**: definisce l'Ente che ha responsabilità di archiviazione; tale responsabilità è stabilita dal Gestione Qualità ed è formalizzata nell'Elenco Generale dei Documenti – Mod. 000 -;

- Durata di conservazione: La durata di conservazione delle registrazioni è stabilita da Gestione Qualità ed è formalizzata nell'Elenco Generale dei Documenti – Mod. 000; l'ente incaricato della conservazione provvede alla soppressione dei documenti. Il periodo di tempo prescritto per la conservazione dei documenti di registrazione va comunque inteso come durata minima da garantire; è facoltà dell'ente responsabile prolungare il periodo di conservazione dei documenti secondo necessità.
- Modalità di eliminazione: per eliminazione si intende la soppressione dei documenti di registrazione superati oppure l'archiviazione in altri archivi storici generici (scatoloni, ecc.) oppure per i documenti riservati la distruzione con garanzia di non leggibilità mediante distruggi documenti.

Gli archivi elettronici soggetti a backup sono definiti dalla **PG42.01** che definisce altresì:

- Responsabilità backup: indica l'ente che ha la responsabilità di effettuare il backup dei dati di registrazione posti su supporto informatico
- Frequenza backup: indica la frequenza minima con cui deve essere effettuato il backup
- Modalità backup: indica il tipo di supporto magnetico con cui deve essere realizzato il backup (nastro, floppy, compact disk, ecc.);
- Modalità conservazione copie di backup: indica dove / come devono essere conservate le copie di backup.

## **SEZIONE 2 "LEADERSHIP"**

## 2.1 SCOPO

Scopo della presente sezione è ufficializzare l'orientamento e l'impegno assunto dalla Direzione riguardo alla conduzione aziendale per la Qualità e descrivere la struttura organizzativa e decisionale, con particolare riguardo agli enti/funzioni coinvolti nelle attività attinenti la Gestione della Qualità.

## 2.2 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione persegue lo sviluppo e il miglioramento del Sistema di Gestione Qualità attraverso:

- La comunicazione al personale dell'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente - Cfr. §. 2.3 - e agli eventuali requisiti cogenti dei prodotti applicabili;
- La definizione della Politica e degli obiettivi relativi alla Qualità - Cfr. §. 2.4 -;
- L'effettuazione dei riesami dell'idoneità, dell'adeguatezza e dell'efficacia del sistema di gestione - Cfr. §. 2.7 -;
- L'individuazione e allocazione tempestiva delle risorse necessarie per l'attuazione ed il miglioramento del Sistema - Cfr. §. 2.6.2 -.

Attuando l'impegno di cui sopra e in particolare attraverso l'effettuazione dei riesami del Sistema, la Direzione della MECCANICA VECCHIATTI assicura il monitoraggio dei processi di realizzazione del prodotto e dei processi di supporto per assicurare la loro efficacia ed efficienza. Tale attività è condotta nell'ambito del processo **PG50.01** "Leadership".

## 2.3 ATTENZIONE AL CLIENTE

Le esigenze e le aspettative del Cliente sono individuate e convertite in requisiti secondo le modalità indicate nella procedura "processi relativi al Cliente" - **PG72.01** - ed ottemperate secondo quanto descritto nella procedura di controllo del processo produttivo - **PG75.01** -.

Il soddisfacimento delle aspettative dei Clienti è l'obiettivo della Politica per la Qualità aziendale ed è monitorato dalla Direzione Generale, in ogni Riesame della Direzione, mediante la matrice degli indicatori posta al precedente paragrafo 1.2. L'insieme degli indicatori è definito a seguito della **PG50.01** che definisce anche i criteri di monitoraggio dei risultati dei processi aziendali che hanno maggior impatto sulle aspettative del Cliente.

## 2.4 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale provvede, con frequenza almeno annuale, a riesaminare e se necessario ridefinire la Politica e i relativi indicatori da monitorare per il controllo dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità.

Il risultato di questa attività è documentato sul documento "Politica per la Qualità" - **allegato 1** - diffusa nei locali aziendali e aggiornata o confermata in occasione di ogni riesame della Direzione (cfr. paragrafo 2.7).

I principi espressi nella politica sono divulgati all'interno dell'azienda attraverso incontri informativi rivolti a tutti i livelli e le funzioni aziendali ed esposti in forma documentata in diversi punti dell'azienda, ove risultino facilmente consultabili.

## 2.5 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

### 2.5.1 Obiettivi per la Qualità

La **PG50.01** definisce, in coerenza con gli orientamenti della Politica per la Qualità:

- gli obiettivi per la Qualità per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione;
- le responsabilità e le modalità di misurazione di tali obiettivi.

### 2.5.2 Pianificazione per la Qualità

MECCANICA VECCHIATTI attua una pianificazione della qualità su due livelli complementari:

1) Livello di Sistema: L'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità e il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti dalla Direzione Generale viene garantito da un'adeguata pianificazione delle attività per la conduzione, la verifica, il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

A questo livello la Direzione individua e pianifica nell'ambito del Riesame della Direzione (Cfr. [§.2.7](#)), i seguenti aspetti:

- processi aziendali da regolamentare e valutazione / riconsiderazione di eventuali esclusioni ammesse - Cfr. Sez. 0 -;
- rischi ed opportunità che è necessario affrontare per:
  - fornire assicurazione che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi;
  - accrescere gli effetti desiderati;
  - prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- le azioni per affrontare i rischi e le opportunità;
- le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del sistema di gestione per la qualità e per valutare l'efficacia di tali azioni;
- risorse necessarie per il miglioramento dei processi;
- obiettivi di miglioramento dei processi, responsabilità e tempistica di attuazione delle azioni di miglioramento.

Tale pianificazione ha lo scopo di assicurare che i cambiamenti sui processi / attività aziendali avvengano in modo controllato e che l'integrità del sistema di gestione per la qualità venga mantenuta durante questi cambiamenti.

Per valutare i rischi e le opportunità aziendali e definire e gestire le azioni scaturite da tale valutazione si considerano i fattori esterni ed interni e le considerazioni contenute nel documento "Analisi del Contesto" (allegato al riesame direzionale – Cfr. §. 2.7) e la mappatura dei processi definita al §. 1.2 del presente manuale; dopodiché:

- si considera come ciascun processo aziendale può impattare positivamente o negativamente rispetto ai rischi e alle opportunità connesse all'analisi del contesto;
- si considerano i rischi specifici per ciascun processo (aspetti che se non presidiati potrebbero compromettere gli indicatori chiave o la continuità operativa del processo anche indipendentemente dall'analisi del contesto);
- si attribuisce un indice di impatto dei rischi potenziali individuati (o all'opportunità per il business dell'azienda) mediante una semplice scala a tre livelli (alto, medio, basso);
- si attribuisce un indice di probabilità di accadimento di ciascuna circostanza individuata come rischio o come opportunità (anche in questo caso a tre livelli: alta, media, bassa);
- si valuta il livello di rischio / opportunità risultante in base alla matrice sottostante:

		Probabilità		
		Bassa	Media	Alta
Impatto	Basso	No azione	No azione	Azione ?
	Medio	No azione	Azione ?	Azione !!
	Alto	Azione ?	Azione !!	Azione !!

- si procede allo studio di azioni di prevenzione delle situazioni di rischio (o mirate all'ottenimento di opportunità individuate) secondo il seguente schema riferito alla matrice sopra riportata:
  - Azione !! = Occorre pianificare un'azione
  - Azione ? = Si raccomanda la definizione di un'azione (valutazione caso per caso)
  - No Azione = Non sono necessarie azioni
- Gli impatti considerati attengono almeno i seguenti aspetti:
  - Strategici: in quanto impattanti la strategia aziendale formulata in relazione all'analisi del contesto;
  - Eventi esterni: connessi a mutazioni nell'ambiente operativo aziendale (clienti, concorrenti, fornitori, andamento generale mercato materie prime, emergenze connesse a eventi climatici, atmosferici, sociali di carattere eccezionale, ecc.);
  - Organizzativi: connessi a circostanze derivanti dall'inserimento di nuove procedure, nuovo personale, cambi di mansione connessi con l'inserimento di nuove tecnologie, ecc.

- Infrastrutture: connessi a modifiche hardware, software, nuovi macchinari, nuovi sistemi ancillari di produzione (impianto idrico, refrigerazione, aria compressa, sistemi di movimentazione o di immagazzinamento, ecc.);
- Sicurezza e tutela del patrimonio: connessi a richieste di risarcimento danni, protezione degli accessi fisici ai locali aziendali o logici ai dati / know how aziendale e dei clienti;
- Competenze: connessi all'evoluzione delle competenze necessarie per sostenere la competitività aziendale;
- Risorse umane: connesse a sistemi premianti, alla motivazione, consapevolezza del personale;
- Innovazione: connesse all'evoluzione tecnologica dei materiali, della tecnologia di processo, della tecnologia dell'informazione o di movimentazione merci, ecc.
- Operativi: connesse al sostentamento del processo così come definito in condizioni ordinarie (assicurazione della continuità operativa in condizioni ordinarie)
- Economico finanziari: connessi alla prevenzione di impatti finanziari per l'azienda (es. controllo pagamento dei clienti già acquisiti, solvibilità di clienti potenziali, ecc.)
- Compliance: connessi agli impatti che si potrebbero determinare rispetto a requisiti contrattuali del cliente (qualità uscente, puntualità di consegna, richieste di imballo, cartellinatura, ecc.).

L'analisi qui citata è aggiornata dinamicamente da DG (RGQ) con l'evolversi del contesto; in occasione del riesame della Direzione - §. 2.7 - si effettua un congelamento del file in modo da poter disporre di una traccia storica delle valutazioni e delle modifiche effettuate.

2) Livello di Prodotto: La pianificazione della qualità del prodotto è un metodo strutturato per definire i passi necessari ad assicurare che il prodotto / servizio offerto soddisfi i requisiti del Cliente. A meno di richieste particolari del Cliente, valutate in fase contrattuale - **PG72.01** -, la pianificazione della qualità avviene in base al funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente manuale.

Eventuali richieste supplementari del Cliente sono formalizzate nei documenti contrattuali specifici e accettate dal Responsabile Commerciale (o Direzione Generale). In questi casi, come ad esempio nei casi in cui il Cliente fornisce una propria norma di gestione qualità delle forniture, RGQ si incarica di:

- valutare i requisiti specifici e la loro coerenza e modalità di attuazione entro il Sistema di Gestione Qualità di MECCANICA VECCHIATTI;
- di definire e attuare, ove necessario, le opportune attività integrative (predisposizione di nuovi documenti, acquisizione di strumenti, addestramento del personale incaricato, ecc.)
- sottoporle alla valutazione del Responsabile Commerciale affinché delle modifiche / integrazioni si tenga conto in fase contrattuale e, successivamente, in fase di espletamento delle forniture.

DG (con il supporto di RGQ), è garante presso il Cliente del fatto che i contenuti specifici dei contratti risultino correttamente trasferiti al personale incaricato di realizzare quanto concordato e a tutti i documenti di pianificazione e registrazione necessari.

## **2.6 CONDUZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE**

I paragrafi seguenti descrivono come è condotto il Sistema di Gestione Qualità.

### **2.6.1 Responsabilità e autorità**

Le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la Qualità sono definite e documentate dall'organigramma - **allegato 2** - e dalla matrice delle responsabilità posta al paragrafo 1.2.

La corrispondenza delle posizioni organizzative con il personale effettivo è indicata nell'organigramma nominativo posto presso i locali della MECCANICA VECCHIATTI in posizione visibile a tutto il personale.

Ciascun Responsabile si avvale della collaborazione del personale assegnato al proprio Ente, al quale assegna compiti specifici all'interno di quelli istituzionalmente previsti per l'Ente stesso, fermo restando che le responsabilità connesse a tali compiti sono in ogni caso del Responsabile dell'Ente.

Quanto segue intende elencare le principali responsabilità associate ai vari ruoli organizzativi, in riferimento ai rapporti reciproci risultanti dall'organigramma e dalla matrice delle responsabilità.

#### **Socio Unico (DG)**

- Aggiorna l'analisi del contesto aziendale e di conseguenza definisce le strategie di mercato, economiche, finanziarie, gli obiettivi societari e i risultati gestionali attesi.
- Aggiorna l'analisi dei rischi e delle opportunità aziendali in coerenza con l'analisi del contesto e con la mappatura dei processi interni, promuovendo in tal modo le azioni di prevenzione e mitigazione dei rischi individuando responsabilità, risorse, tempistiche di attuazione;
- Definisce gli investimenti in impianti, infrastrutture e risorse umane necessari al perseguimento delle strategie aziendali e verifica lo stato di avanzamento delle azioni stabilite nonché l'efficacia delle stesse rispetto al raggiungimento degli obiettivi strategici.
- In coerenza con le strategie, formula gli obiettivi commerciali, finanziari, operativi e coinvolge e motiva i responsabili nel loro raggiungimento;
- Coordina e controlla l'attività dei Responsabili di funzione affinché siano sempre compresi gli obiettivi aziendali e attivate le azioni coerenti.
- Nomina il personale preposto alla funzione Gestione Qualità.
- Definisce la Politica aziendale per la qualità in coerenza agli altri obiettivi societari e, in relazione a questa responsabilità, opera come segue:
  - stabilisce, con la collaborazione del Responsabile Gestione Qualità (RGQ), i principi base e le linee di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
  - documenta il proprio sostegno al Sistema di Gestione per la Qualità mediante l'apposizione della firma sulla Dichiarazione della Politica per la Qualità riportata nel presente Manuale;
  - approva, conferendo i livelli di autorità necessari per l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, il presente Manuale e l'organigramma in esso contenuto;
- pianifica il sistema di gestione per la qualità e ne definisce le risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuativo - Cfr. [§. 2.5.2](#) -;
- Approva il Piano degli Audit interni - Cfr. **PG82.01** -;
- Organizza l'attività formativa del personale coordinandosi con i Responsabili di Funzione e approvando il Piano di Formazione - Cfr. **PG62.01** -;
- Esegue, con il supporto di RGQ, il riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità - Cfr. [§. 2.7](#) -.

#### **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)**

E' una funzione svolta attraverso personale esterno. Opera in staff alla DG.

- Opera secondo le prescrizioni della legislazione vigente in materia di sicurezza del lavoro.

#### **Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza del Lavoro (RLS)**

Opera in staff alla DG.

- Opera secondo le prescrizioni della legislazione vigente in materia di sicurezza del lavoro.

#### **Responsabile Gestione Qualità (GQ)**

Opera in staff alla DG.

- Supporta DG nell'analisi del contesto e nell'analisi dei rischi e delle opportunità aziendali;
- Redige e aggiorna il Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità all'edizione della ISO 9001 applicabile, lo sottopone alla Direzione Generale per approvazione e provvede alla sua diffusione ai Responsabili degli Enti interni.
- Coordina i responsabili degli Enti nella redazione delle Procedure Gestionali, delle Istruzioni Operative e della modulistica e verifica che il contenuto dei documenti sia compatibile con i requisiti normativi e con gli indirizzi strategici della Società.
- Verifica e documenta alla Direzione Generale e ai Responsabili degli Enti la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità mediante l'esecuzione e la registrazione di audit interni - Cfr. **PG82.01** - secondo il piano approvato dalla Direzione Generale.
- Verifica e documenta alla Direzione Generale l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità monitorando l'andamento degli Indici di Qualità definiti dalla Direzione Generale nella Politica per

- la Qualità e promuove provvedimenti correttivi e preventivi.
- Assiste gli ispettori dei Clienti o di altri Enti che svolgono audit sul Sistema di Gestione per la Qualità della MECCANICA VECCHIATTI ;
  - Fornisce tutte le istruzioni necessarie alla corretta interpretazione della documentazione descrittiva ed attuativa del Sistema di Gestione per la Qualità.
  - Redige e approva (con il supporto dei Capi Reparto) il Ciclo di Lavorazione e i Piani di Controllo dei particolari da realizzare – Cfr. **PG75.01** -;
  - Raccoglie le non conformità interne e i Reclami dei Clienti e ne trae dati di sintesi sull'andamento della "non qualità" – Cfr. **PG72.02 e PG83.01** -;
  - Raccoglie i resi dei Clienti – Cfr. **PG72.02** - e individua, con la collaborazione degli altri Enti, le azioni correttive – Cfr. **PG85.01** -;
  - Verifica l'efficacia delle azioni correttive / preventive / di miglioramento - Cfr. **PG85.01**-;
  - Emette un report periodico che documenta la conformità e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità alla Direzione Generale supportando in tal modo il riesame direzionale ([§. 2.7](#)).
  - Gestisce le attività di valutazione iniziale dei Fornitori e riesamina gli esiti delle attività di monitoraggio periodico dei Fornitori come definito nella **PG74.01**.

### **Controllo Qualità (CQ)**

Dipende dal Responsabile Gestione Qualità.

- Fornisce agli Operatori il benessere di avvio produzione come disciplinato dalla PG75.01;
- Effettua i controlli di competenza come previsto dai Piani di Controllo e supporta gli Operatori nei controlli di competenza e nella gestione dei relativi esiti – **PG75.01** -;
- Effettua l'attività di controllo finale e delibera i prodotti ultimati ed è responsabile delle registrazioni relative.
- Aggiorna l'elenco delle apparecchiature / strumenti di controllo ed effettua le verifiche periodiche di taratura degli strumenti – Cfr. **PG76.01** -;
- Registra e gestisce i prodotti non conformi rilevati durante il processo – **PG83.01** - , nonché connessi a reclami o resi da Cliente – **PG72.02** -;
- Controlla che il materiale in arrivo dai Fornitori sia provvisto della certificazione di qualità richiesta ed effettua l'archiviazione cartacea e/o informatica della documentazione.
- Analizza il reclamo e le motivazioni di processo sottostanti e provvede alla correzione della documentazione di processo relativa al particolare (ciclo di lavoro, piano di controllo, ecc.)
- Emette i certificati di conformità ai Clienti finali che ne fanno richiesta.

### **Responsabile Amministrazione (AMM)**

Dipende dalla Direzione Generale.

- Si occupa, conformemente alle indicazioni ricevute da studi professionali esterni qualificati in materia di adempimenti fiscali, di:
  - Predisposizione delle fatture di vendita e controllo dei relativi incassi;
  - Ricevimento, raccolta e pagamento delle fatture dei fornitori;
  - Trasmissione delle fatture in acquisto e vendita a Studio esterno incaricato della tenuta della contabilità aziendale;
  - rapporti con studio esterno per gestione paghe e personale,
- Gestione degli addebiti / accrediti.

Inoltre:

- Si occupa di tutti gli aspetti legali connessi alla gestione delle risorse umane
- Gestisce le risorse umane in accordo alla procedura **PG62.01** (distribuzione controllata dei documenti connessi alla mansione; registrazione dei corsi e della verifica dell'efficacia della formazione, pianificazione della formazione in base alle necessità formative, condivisione con RGQ dei profili di competenza richiesti per le mansioni).

### **Responsabile Commerciale (COM)**

Dipende dalla Direzione Generale.

- Formula le offerte ai Clienti, attivando o conducendo ove necessario, l'analisi di fattibilità e di rischio preliminare all'offerta – Cfr. **PG72.01** -
- Approva i contratti e, con il supporto del Responsabile Gestione Qualità, le Specifiche Tecniche

- del Cliente in funzione delle capacità tecnico - produttive aziendali – Cfr. **PG72.01** -;
- Risolve eventuali incongruenze tra requisiti richiesti dal Cliente nei documenti d'ordine e requisiti offerti - Cfr. **PG72.01** -;
  - Risponde agli interrogativi tecnici posti dai Clienti coinvolgendo, ove occorre, altre funzioni aziendali;
  - Cura i contatti con il Cliente nelle fasi di preventivazione, vendita, realizzazione del prodotto, collaudo.
  - Riesamina il contratto a fronte di modifiche richieste dal Cliente o dalla MECCANICA VECCHIATTI – Cfr. **PG72.01** -

### **Responsabile di Produzione (PRO)**

Dipende dalla Direzione Generale.

- Assicura il rispetto delle condizioni ambientali idonee alla lavorazione e al controllo (pulizia del posto di lavoro, rispetto delle aree predefinite per il prelievo / deposito del materiale, ordine nelle aree di controllo dei prodotti, ecc.) – Cfr. **PG75.01** -.
- Assicura la definizione di metodi di lavorazione con l'obiettivo di contenere i costi nel rispetto degli obiettivi qualitativi concordati.
- Progetta e realizza, con il supporto dei Capi Reparto e eventualmente con il supporto di Attrezzerie esterne, le attrezzature e ne garantisce l'idoneità, predisponendo eventualmente le modifiche o manutenzioni necessarie;
- Approva le modalità di movimentazione, immagazzinamento, imballaggio e consegna – Cfr. **PG75.01**-;
- Definisce i profili professionali del personale addetto alle attività produttive – Cfr. **PG62.01** -.
- Coordina le attività di miglioramento del processo produttivo.
- Approva il layout produttivo dello stabilimento.
- Definisce, con il supporto del Responsabile del Servizio prevenzione e protezione, le manutenzioni programmate relative ad ogni impianto produttivo aziendale ed ogni impianto ausiliario di stabilimento (carrelli elevatori, compressori, ecc.);
- Approva i piani di manutenzione ordinaria degli impianti aziendali e ne coordina l'attuazione; sorveglia altresì gli interventi di manutenzione attuati da Ditte di manutenzione esterna – **PG63.01** -.
- Gestisce l'acquisto del materiale ausiliario e di consumo per l'officina (oli, utensili, materiale da imballaggio, strumenti di misura, materia prima per attrezzature, ecc.).

### **Ufficio Produzione (UP)**

Dipende dal Responsabile di Produzione.

- Effettua il caricamento a magazzino dei Documenti di Trasporto dei Clienti che consegnano i componenti grezzi da lavorare – **PG75.01** -;
- Riceve gli ordini dei Clienti e ne effettua un riesame di coerenza rispetto alle offerte e provvede all'inserimento / aggiornamento degli ordini entro il sistema informatico aziendale – **PG72.01** -;
- Aggiorna e distribuisce il portafoglio ordini inevasi ai Capi reparto affinché possano programmare il carico di lavoro sugli impianti produttivi;
- Supporta PRO nell'emissione delle commesse di produzione corredandole con la documentazione di produzione prevista dalla **PG75.01**;
- Verifica lo stato di avanzamento delle fasi produttive in rapporto alle tempistiche concordate con il Cliente e alle risorse disponibili e segnala al Responsabile Commerciale eventuali difficoltà nel mantenimento delle tempistiche – Cfr. **PG75.01** -;
- Organizza il trasporto e la consegna dei prodotti al Cliente – Cfr. **PG72.01** - o, occasionalmente, da o verso Fornitori esterni.
- Predisporre i cartellini di identificazione e i documenti di accompagnamento per la spedizione del prodotto finito al Cliente (DDT).

### **Capi Reparto (CR)**

Dipendono dal Responsabile di Produzione.

- Distribuiscono i carichi di lavoro e le priorità produttive interne e sorvegliano lo stato di avanzamento delle attività;

- Assicurano che le modalità di identificazione, movimentazione, immagazzinamento, imballaggio, conservazione e consegna dei prodotti siano costantemente attuate – Cfr. **PG75.01** -;
- In funzione delle priorità produttive effettuano o coordinano le operazioni di attrezzaggio esterno ed interno delle macchine;
- Supportano l'attività di autocontrollo del prodotto/processo degli Operatori.
- Attivano l'iter di approvvigionamento dei materiali di consumo necessari per supportare il processo produttivo (utensili, olii, ecc.);
- Vigilano affinché le non conformità di prodotto siano immediatamente identificate e gestite in accordo alla **PG83.01** del presente manuale.

### **Responsabile Magazzino (MAG)**

Dipende dal Responsabile di Produzione.

- In fase di accettazione movimentata a magazzino i prodotti grezzi forniti dal Cliente provvedendo alla loro identificazione come da **PG75.01**;
- Alimenta i reparti produttivi provvedendo al prelievo dei grezzi da magazzino e all'inoltro nei reparti;
- Provvede, in accordo alle indicazioni dell'Ufficio Produzione, a movimentare il materiale semilavorato e finito a magazzino.

### **2.6.2 Rappresentante della Direzione**

Il Responsabile Gestione Qualità svolge anche il ruolo di Rappresentante della Direzione per il Sistema; in questa veste dispone dell'autorità e della responsabilità per:

- assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità vengano attuati e tenuti aggiornati;
- monitorare l'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità, incluse le esigenze per il miglioramento;
- garantire che i requisiti del Cliente siano compresi da tutto il personale della MECCANICA VECCHIATTI.

### **2.6.3 Comunicazione interna**

La Direzione Generale assicura che siano attivati adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti l'efficacia del sistema di gestione per la qualità attraverso la diffusione della politica per la qualità e degli obiettivi aziendali in tema di Qualità (per mezzo di bacheche aziendali, verbali di riunione interna, ecc.).

## **2.7 - RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**

La Direzione effettua almeno annualmente un'attività di controllo periodico della conformità e dell'efficacia del Sistema di Gestione per:

- assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia;
- valutare le esigenze di cambiamenti al sistema di gestione per la qualità (inclusi la politica e gli obiettivi della Direzione).

In particolare, il riesame viene effettuato sulla base di un rapporto preparato dal Responsabile Gestione Qualità (con il supporto degli altri Servizi per quanto attiene la raccolta delle informazioni) ed ha lo scopo di valutare i seguenti aspetti:

- i cambiamenti nei fattori esterni ed interni rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità compresi gli andamenti relativi a:
  - soddisfazione del cliente e informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
  - misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
  - prestazioni di processo e conformità dei prodotti e servizi forniti;
  - non conformità e azioni correttive;
  - risultati dei monitoraggi e misurazioni effettuate (sul sistema, sui processi, sui prodotti);
  - risultanze degli audit interni o di organizzazioni esterne;
  - prestazione dei fornitori esterni;

- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità individuate in fase di pianificazione del sistema e l'eventuale necessità di azioni per affrontare nuovi rischi e opportunità (Cfr. documento "Analisi rischi e opportunità aziendali").
- la necessità di risorse (infrastrutture, umane, formative, ecc.);
- gli obiettivi di miglioramento predefiniti nei precedenti Riesami della Direzione;
- lo stato delle azioni correttive e preventive e migliorative in corso (derivanti anche da precedenti riesami della Direzione);
- la necessità di aggiornamento del Sistema di Gestione per la Qualità in relazione ad eventuali modifiche organizzative (compresa l'eventuale riconsiderazione dell'organigramma e dell'applicabilità o meno di esclusioni rispetto alla normativa di riferimento);

Il riesame avviene in forma pianificata. Nel caso sorgano problemi di varia natura concernenti la Qualità, il Responsabile Gestione Qualità può richiedere riunioni a scadenza più ravvicinata.

A seguito del riesame risultano formalizzate le decisioni ed azioni in merito a:

- azioni di miglioramento del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi,
- azioni di miglioramento dei prodotti connessi ai requisiti del Cliente;
- obiettivi qualitativi prefissati per il successivo esercizio;
- eventuali azioni preventive / correttive / migliorative;
- messa a disposizione dei mezzi e delle risorse necessarie;

Il Riesame della Direzione, così come i documenti allegati "Analisi del contesto" e "Analisi dei rischi e delle opportunità aziendali", è gestito come Registrazione della Qualità. Il Responsabile Gestione Qualità assicura la verifica dell'efficacia delle azioni indicate dal Riesame della Direzione.

# **SEZIONE 3 “GESTIONE DELLE RISORSE”**

### 3.1 SCOPO

Scopo della presente sezione è definire le modalità attraverso cui MECCANICA VECCHIATTI individua e rende disponibili le risorse necessarie per:

- attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione Qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia,
- accrescere la soddisfazione dei Clienti ottemperando ai requisiti di entrambi,
- per l'attuazione e il mantenimento del Sistema di Gestione Qualità.

Il Sistema di Gestione Qualità descritto nel presente manuale, allo scopo di migliorare i propri processi e ottenere la soddisfazione dei Clienti, prevede lo stanziamento di risorse per le seguenti finalità:

- attività formativa del personale - Cfr. **PG62.01** -;
- fornitura e mantenimento delle infrastrutture necessarie per assicurare la conformità dei prodotti e delle realizzazioni della MECCANICA VECCHIATTI (spazi di lavoro attrezzati, apparecchiature, software, servizi di manutenzione, ecc.) - Cfr. §. 2.5.2 -;
- gestione dell'ambiente di lavoro necessario per ottenere la conformità dei prodotti e, in particolare in relazione al controllo dei fattori che possono influenzare la conformità del prodotto (i fattori evidenziati sono trasmessi al personale mediante istruzioni di lavoro);

La Direzione Generale identifica l'esigenza di ulteriori risorse in fase di Riesame della Direzione e in sede di pianificazione della qualità - Cfr. §. 2.5.2 - mediante le seguenti attività:

- analisi degli esiti delle verifiche sulla conformità e sull'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità forniti dal Responsabile Gestione Qualità;
- analisi del livello di soddisfazione del Cliente;
- analisi dell'andamento degli indici di qualità definiti;
- proposte di miglioramento dei Responsabili di Ente.

Laddove emergano ulteriori necessità o opportunità per lo stanziamento di ulteriori risorse (per l'acquisizione di capacità specialistiche, per l'acquisizione di nuove attrezzature o strumenti di misura, per il miglioramento dell'ambiente di lavoro, per la sicurezza dei posti di lavoro, ecc.), la Direzione Generale provvede a predisporre risorse adeguate alle possibilità e alla più ampia strategia aziendale definendo e gestendo opportune azioni di miglioramento - Cfr. **PG85.01** -.

### 3.2 RISORSE UMANE

Il livello di competenza del personale che esegue attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è individuato in base al grado di istruzione, formazione - addestramento, abilità ed esperienza. Le modalità con cui MECCANICA VECCHIATTI effettua questa valutazione e gestisce l'attività formativa finalizzata al miglioramento del livello di competenza è descritta nel **PG62.01** che prevede che sia mantenuto attiva in azienda:

- un elenco di mansioni necessarie al corretto funzionamento dell'azienda stessa,
- la definizione per ogni mansione delle competenze necessarie,
- un elenco del personale aziendale e delle mansioni associate ad ogni persona,
- la valutazione del grado di copertura delle competenze sottese ad ogni mansione,
- la pianificazione della formazione finalizzata a colmare le eventuali "scoperture",
- la registrazione della formazione effettuata e delle relative verifiche di efficacia

#### 3.2.1 Competenza, consapevolezza e addestramento

MECCANICA VECCHIATTI provvede a:

- definire la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto, formalizzandola nei "Profili di competenza per le mansioni" approvati dalla Direzione Generale;
- ove applicabile, fornire formazione - addestramento o intraprendere altre azioni per acquisire la necessaria competenza, secondo le modalità gestionali definite nel **PG62.01**;
- valutare l'efficacia delle azioni intraprese - Cfr. **PG62.01** -;
- assicurare che il personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi mediante le audit interni - Cfr.

**PG82.01**, la valutazione del livello di soddisfazione del Cliente e dell'efficacia / efficienza dei processi aziendali – Cfr. **PG50.01** -;

- conservare appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale, secondo i criteri definiti nel processo di tenuta sotto controllo delle registrazioni - vedere **PG42.02** -.

### **3.2.1.1 Competenze specifiche**

La qualifica del personale che effettua gli audit interni è assegnata a seguito della frequenza e del superamento di un corso sul tema tenuto o presso Enti esterni preposti o all'interno di MECCANICA VECCHIATTI da personale qualificato.

### **3.3 INFRASTRUTTURE**

MECCANICA VECCHIATTI provvede a definire, predisporre e mantenere le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti attraverso:

- la pianificazione della qualità aziendale e la pianificazione dell'ambiente descritta nella sezione 2 del presente manuale;
- il processo di pianificazione strategica della Direzione – Cfr. **PG50.01** -

Le infrastrutture comprendono:

- edifici, spazi di lavoro e servizi connessi (movimentazione interna, supporti informatici, ecc.);
- attrezzature ed apparecchiature di processo (macchine utensili, apparecchiature di misurazione, hardware e software);
- servizi di supporto (quali trasporti, sistemi di comunicazione o informativi).

### **3.4 AMBIENTE DI LAVORO**

MECCANICA VECCHIATTI provvede a definire e gestire le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei prodotti attraverso la pianificazione della qualità aziendale descritta nella sezione 2 (**PG50.01**) del presente manuale.

# **SEZIONE 4 "REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO"**

#### **4.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO**

MECCANICA VECCHIATTI pianifica e sviluppa i processi richiesti per la realizzazione del prodotto come rappresentato nella mappa dei processi posta al paragrafo 1.2.

Per ogni processo di realizzazione del prodotto mappato al paragrafo 1.2 è definita una o più procedure gestionali che definiscono:

- a) gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al prodotto;
- b) l'esigenza di stabilire processi e predisporre documenti e di fornire risorse specifiche per il prodotto;
- c) le richieste attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova specifiche per il prodotto ed i relativi criteri di accettazione;
- d) le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i prodotti risultanti soddisfano i requisiti;

Ove richiesto dal Cliente, MECCANICA VECCHIATTI attiva un piano della qualità ad hoc per lo specifico contratto o prodotto come definito al paragrafo 2.5.2.

#### **4.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE**

##### **4.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto**

Attuando i processi descritti nella **PG72.01** "processi relativi al Cliente", MECCANICA VECCHIATTI determina:

- i requisiti specificati dal Cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e successive alla consegna;
- i requisiti non precisati dal Cliente ma necessari per uso specificato o per quello atteso, dove conosciuto;
- gli eventuali requisiti cogenti applicabili ai prodotti (segnalati dal Cliente, che è responsabile della progettazione dei prodotti stessi, nei propri documenti tecnici e/o di acquisto);
- ogni altro requisito aggiuntivo ritenuto necessario dalla stessa MECCANICA VECCHIATTI.

In particolare le procedure aziendali pongono attenzione alla corretta determinazione del prodotto richiesto e dei suoi requisiti (controllo del codice del particolare, del numero di disegno, dell'esponente di modifica, delle norme di prodotto / processo richiamate nei disegni e nell'ordine e del loro livello di aggiornamento).

MECCANICA VECCHIATTI gestisce come attività post vendita le eventuali non conformità rilevate dal Cliente secondo quanto descritto nella procedura **PG72.02** "Gestione dei reclami e dei resi da Cliente".

##### **4.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto**

MECCANICA VECCHIATTI riesamina i requisiti relativi al prodotto. Questo riesame è effettuato prima di accettare l'impegno a fornire un prodotto al Cliente per esempio:

- prima dell'emissione delle offerte, come descritto nel **PG72.01**;
- prima dell'accettazione di contratti o ordini, come descritto nel **PG72.01**;
- prima dell'accettazione delle relative modifiche, come descritto nella stessa **PG72.01**;

e assicura che:

- i requisiti del prodotto siano definiti (attraverso l'analisi di fattibilità in fase di offerta, ove richiesto, e attraverso il riesame del disegno, del relativo esponente di modifica e delle eventuali specifiche richiamate dal disegno stesso in fase di riesame dell'ordine);
- siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti di un contratto o di un ordine rispetto a quelli espressi in precedenza (attraverso la valutazione che quanto richiesto dal Cliente concorda con quanto definito in precedenza e/o con quanto è fattibile dal punto di vista tecnico-qualitativo, economico, di consegna);
- MECCANICA VECCHIATTI ha le capacità per soddisfare i requisiti definiti (in termini di capacità e possibilità tecnico - produttive e in termini di evadibilità rispetto alla consegna richiesta).

Le registrazioni dell'attività di riesame sono gestite in accordo al **PG42.02** "gestione delle registrazioni".

Dove il Cliente non fornisce indicazioni documentate, i requisiti del Cliente sono confermati al Cliente da MECCANICA VECCHIATTI in modo formale prima della loro accettazione, come descritto nel medesimo **PG72.01**.

Con l'attuazione della stessa **PG72.01** MECCANICA VECCHIATTI assicura che ove i requisiti di un prodotto sono modificati anche i relativi documenti siano emendati e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche occorse.

Ad oggi MECCANICA VECCHIATTI non effettua transazioni via Internet (ove il riesame formale dei requisiti può risultare impraticabile per ciascun ordine). Qualora tale modalità di accettazione degli ordini dovesse essere introdotta nella **PG72.01**, l'Azienda si impegna a monitorare costantemente la coerenza tra le informazioni per il Cliente riportate nel sito aziendale (pertinenti informazioni sul prodotto come cataloghi o materiale pubblicitario) e reali possibilità tecnico - produttive dell'azienda, definendo una procedura idonea che regolamenti responsabilità, modalità e frequenza di aggiornamento delle informazioni poste sul sito.

#### **4.2.3 Comunicazione con il Cliente**

MECCANICA VECCHIATTI stabilisce ed attiva modalità efficaci per comunicare con il Cliente in merito a:

- informazioni relative al prodotto (nei limiti dell'applicabilità alla responsabilità MECCANICA VECCHIATTI che non effettua la progettazione del prodotto);
- quesiti, gestione di contratti o ordini e relativi emendamenti,
- informazioni di ritorno da parte del Cliente, inclusi i suoi reclami - Cfr. **PG72.02** -.

Le modalità relative sono riportate nella **PG72.01**.

#### **4.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

La presente attività non è applicabile al prodotto fornito al Cliente per le ragioni evidenziate nel paragrafo 0.4.

#### **4.4 APPROVVIGIONAMENTO**

##### **4.4.1 Processo di approvvigionamento**

MECCANICA VECCHIATTI non effettua attività di acquisto dei particolari grezzi da lavorare che invece sono forniti dal Cliente in conto lavorazione.

Il processo di approvvigionamento coinvolge quindi:

- materiali ausiliari e di consumo necessari per la produzione e il controllo quali oli, materiali da imballo, materie prime dalle quali ricavare delle attrezzature di presa pezzo, utensileria.
- Servizi di taratura strumenti;
- Servizi di manutenzione.

Si tratta in ogni caso di prodotti o servizi il cui impatto potenziale sul prodotto fornito al Cliente è facilmente rilevabile attraverso i routinari controlli di prodotto / processo. Lo stesso servizio di trasporto al Cliente del prodotto finito è gestito dal Cliente stesso.

MECCANICA VECCHIATTI assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della loro comunicazione al Fornitore, secondo le modalità gestionali poste nella **PG74.01**.

#### **4.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI**

##### **4.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione**

MECCANICA VECCHIATTI pianifica ed effettua le attività di produzione in condizioni controllate. Tali condizioni includono - Cfr. **PG75.01** -:

- a) la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del prodotto (disegno del prodotto emesso dal Cliente);
- b) la disponibilità di istruzioni di lavoro, dove necessarie (Ciclo di lavoro, Istruzione IO75.01/01, indicante le prassi generali di presidio del processo produttivo);
- c) l'utilizzazione di apparecchiature idonee, rispetto alle quali la **PG63.01** definisce i criteri di manutenzione;
- d) la disponibilità e l'utilizzazione di apparecchiature per monitoraggi e misurazioni, e l'attuazione di attività di monitoraggio e di misurazione (prescritte dalle Istruzioni di Lavoro e da Piani di Controllo specifici per il prodotto / fase del processo);
- e) l'attuazione di attività per il rilascio e la consegna dei prodotti e per l'assistenza dopo vendita

(formalizzata come previsto dalla **PG75.01**).

#### **4.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi**

La presente attività non è applicabile al prodotto fornito al Cliente per le ragioni evidenziate nel paragrafo 0.4.

#### **4.5.3 Identificazione e rintracciabilità**

MECCANICA VECCHIATTI identifica i prodotti lungo tutte le fasi di realizzazione del prodotto mediante idonea cartellinatura – Cfr. **PG75.01** -.

MECCANICA VECCHIATTI identifica lo stato d'avanzamento dei prodotti in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione mediante la stessa cartellinatura e mediante le firme di rilascio del prodotto per ogni fase poste sul Ciclo di Lavoro.

MECCANICA VECCHIATTI può garantire (mediante il controllo e la registrazione dell'identificazione univoca del prodotto) la rintracciabilità dei seguenti elementi:

- Riferimento al lotto dei grezzi fornito dal Cliente (mediante il riferimento al DDT di consegna del Fornitore incaricato dal Cliente o del Cliente stesso);
- Ciclo di produzione indicante la successione delle fasi di lavorazione e la registrazione dei controlli di conformità rispetto ai piani di controllo;
- Piano di Controllo applicato alla realizzazione del particolare e documenti di attestazione degli avvenuti controlli.
- Certificato di Qualità e Conformità Finale secondo quanto richiesto dal Cliente e/o Committente finale.

Eventuali richieste specifiche di rintracciabilità possono essere concordate con il Cliente in fase di riesame del contratto - Cfr. **PG72.01** - e trasmesse al personale di produzione mediante le note / avvertenze poste sul Ciclo di Produzione.

#### **4.5.4 Proprietà del Cliente**

MECCANICA VECCHIATTI ha cura delle proprietà del Cliente quando esse sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate per il processo produttivo.

Il prodotto di proprietà del Cliente è identificato al ricevimento come previsto dalla **PG75.01** (per l'accettazione della materia prima di proprietà del Cliente) e verificato e identificato durante il processo come già previsto per il prodotto della MECCANICA VECCHIATTI – Cfr. **PG75.01** -.

Qualora la proprietà del Cliente risulti persa, danneggiata o riscontrate inadeguata all'utilizzazione, MECCANICA VECCHIATTI provvede a comunicarlo al Cliente e le relative registrazioni conservate – Cfr. **PG83.01** -.

MECCANICA VECCHIATTI si impegna inoltre a non diffondere all'esterno le proprietà intellettuali del Cliente se non per scopi connessi all'effettuazione della fornitura e in accordo agli impegni presi con gli stessi Clienti.

#### **4.5.5 Conservazione dei prodotti**

MECCANICA VECCHIATTI mantiene inalterata la conformità dei prodotti durante le lavorazioni interne e fino alla consegna a destinazione facendo ricorso alle precauzioni per evitare danni e deterioramenti contenute nella **PG75.01**.

Detta conservazione comprende l'identificazione, la movimentazione, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione (secondo le prescrizioni di un'apposita istruzione operativa e, per quanto è specifico del singolo particolare, del Ciclo di Lavorazione).

#### **4.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE**

MECCANICA VECCHIATTI individua i processi per assicurare che monitoraggi e misurazioni possano essere e siano eseguiti in modo coerente con i requisiti di monitoraggio e di misurazione.

Dove è necessario assicurare risultati validi, le apparecchiature di misurazione sono:

- a) tarate o verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali e con metodi e criteri di accettabilità definiti da Istruzioni Operative di Verifica della Taratura – Cfr. **I076.01/01** -;

- b) regolate o regolate di nuovo, quando necessario;
- c) identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura – Cfr. **PG76.01** -;
- d) protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni (ove necessario);
- e) protette da danneggiamenti e deterioramenti durante la movimentazione, la manutenzione e l'immagazzinamento – Cfr. **PG76.01** -.

Qualora a seguito dei controlli periodici della taratura si rilevi che l'apparecchiatura non è conforme ai requisiti MECCANICA VECCHIATTI valuta e registra la validità di precedenti risultati di misurazioni e adottare azioni appropriate per le apparecchiature ed i prodotti coinvolti – Cfr. **PG76.01**.

CQ conserva le registrazioni dei risultati delle tarature e delle verifiche effettuate internamente o presso Fornitori esterni qualificati secondo quanto prescritto dalla **PG76.01**.

Nel caso in cui MECCANICA VECCHIATTI dovesse utilizzare un software di controllo per monitorare e misurare specifici requisiti RGQ e/o CQ si impegnano a confermare, prima dell'utilizzo, l'adeguatezza del software a funzionare per le previste applicazioni e a ripetere le operazioni di conferma ciclicamente ove necessario.

# **SEZIONE 5 “MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO”**

## 5.1 GENERALITÀ

MECCANICA VECCHIATTI pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del prodotto (**PG75.01**);
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (**PG82.01**), e
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità (**PG50.01** e **PG85.01**).

Questo comprende l'individuazione dei metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche, e l'estensione del loro utilizzo.

## 5.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

### 5.2.1 Soddisfazione del Cliente

MECCANICA VECCHIATTI effettua il monitoraggio delle informazioni relative alla percezione del Cliente su quanto l'organizzazione stessa abbia soddisfatto i requisiti del Cliente medesimo rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del Sistema di Gestione Qualità come descritto dalla **PG50.01** che prevede che in fase di riesame della Direzione – paragrafo 2.7 – si effettui un'analisi critica collegiale:

- del livello raggiunto rispetto agli indicatori di soddisfazione del Cliente monitorati e comunicati dagli stessi Clienti;
- del livello raggiunto rispetto agli indicatori interni di monitoraggio prescritti al paragrafo 1.2;
- delle valutazioni formali e/o informali raccolte dal Cliente nel corso dell'anno dai "sensori" dell'azienda verso il Cliente (Responsabile Commerciale, Direzione Generale, Responsabile di Produzione, Responsabile Gestione Qualità).

La sintesi delle valutazioni effettuate dalla Direzione in merito a quanto emerso dal monitoraggio della soddisfazione del Cliente è registrata nell'ambito dello stesso Riesame della Direzione – paragrafo 2.7 -.

### 5.2.2 Audit interni

MECCANICA VECCHIATTI effettua ad intervalli pianificati audit interni per stabilire se:

- il Sistema di Gestione per la Qualità è conforme a quanto pianificato (vedere 1.2), ai requisiti della presente norma internazionale ad ai requisiti del Sistema di Gestione stabiliti dalla stessa MECCANICA VECCHIATTI,
- se il sistema è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

A tal fine, la **PG82.01** "gestione degli audit" indica le modalità con cui MECCANICA VECCHIATTI definisce:

- un programma di audit interni che tenga conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti audit;
- i criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità di audit;
- le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione degli audit e per la documentazione dei loro risultati;
- la conservazione delle registrazioni degli audit (definita nell'Elenco Generale dei Documenti).

La scelta dei valutatori e le modalità di conduzione degli audit sono definite in modo tale da assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit; per tale ragione i valutatori sono scelti in modo tale che non possano effettuare audit sul proprio lavoro.

I responsabili delle aree sottoposte a audit assicurano che vengano adottate senza indebiti ritardi le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause.

Le azioni successive prevedono la verifica dell'attuazione delle azioni predisposte e la comunicazione dei risultati di questa verifica al personale coinvolto e alla Direzione.

### 5.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

MECCANICA VECCHIATTI adotta i metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del Sistema di Gestione Qualità definiti nella **PG50.01** "Leadership".

Questi metodi mirano a dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati. Qualora tali risultati non siano raggiunti, la Direzione provvede ad adottare le necessarie azioni correttive, come opportuno, per assicurare la conformità dei prodotti. Tale attività è condotta prevalentemente

nell'ambito del riesame della Direzione – Cfr. paragrafo 2.7 – e il processo che ne scaturisce è regolamentato dal **PG85.01** "gestione delle azioni correttive, preventive, di miglioramento".

#### **5.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti**

MECCANICA VECCHIATTI provvede a monitorare e misurare le caratteristiche dei prodotti per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti come descritto nella **PG75.01** "Controllo del processo produttivo".

Quanto sopra è effettuato in fasi appropriate dei processi di realizzazione dei prodotti, in accordo con quanto pianificato nel Ciclo di Lavorazione e nel Piano di Controllo del prodotto.

MECCANICA VECCHIATTI provvede inoltre a documentare l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione come descritto nelle procedure sopracitate. Le registrazioni relative indicano la o le persone che autorizzano il rilascio dei prodotti e sono gestite come indicato nell'Elenco Generale dei Documenti.

Il rilascio dei prodotti non è effettuato fino a che quanto pianificato non è stato completato in modo soddisfacente salvo diversa approvazione del Cliente.

#### **5.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI**

MECCANICA VECCHIATTI assicura che i prodotti non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo per evitare la loro involontaria utilizzazione o consegna come previsto dalla **PG83.01** che precisa le modalità e le connesse responsabilità ed autorità per occuparsi dei prodotti non conformi.

MECCANICA VECCHIATTI tratta i prodotti non conformi in uno o più dei seguenti modi (**PG83.01**):

- adottando azioni atte ad eliminare le non conformità rilevate;
- autorizzandone l'utilizzo, il rilascio o l'accettazione con concessione da parte del Cliente;
- adottando azioni atte a precluderne l'utilizzo o l'applicazione originariamente previste.
- intraprendendo azioni appropriate agli effetti, o agli effetti potenziali, della non conformità quando il prodotto non conforme viene rilevato dopo la consegna o che ne sia iniziato l'utilizzo (esempio: segnalazione al Cliente di eventuali altri particolari presentanti la stessa non conformità già emersa in altri lotti).

Sono inoltre conservate le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese, incluse le concessioni ottenute (come descritto nell'Elenco Generale dei Documenti).

Quando un prodotto non conforme è corretto (rilavorato, riparato, declassato), esso è riverificato per dimostrare la sua conformità ai requisiti (**PG83.01** e **PG72.02**).

#### **5.4 ANALISI DEI DATI**

MECCANICA VECCHIATTI individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità come descritto nella **PG50.01** "Leadership". Rientrano in tale ambito i dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione e da altre fonti pertinenti.

L'analisi dei dati fornisce informazioni in merito a:

- soddisfazione del Cliente (vedere 5.2.1);
- conformità ai requisiti del prodotto (vedere 4.2.1);
- caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti, comprese le opportunità per azioni preventive;
- prestazioni dei Fornitori.

#### **5.5 MIGLIORAMENTO**

##### **5.5.1 Miglioramento continuo**

MECCANICA VECCHIATTI persegue il miglioramento continuativo dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità, utilizzando la pianificazione strategica, la politica aziendale, gli obiettivi e i traguardi definiti con il **PG50.01** "Leadership" e, per valutare quanto raggiunto, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive e il riesame da parte della Direzione. Questo schema di ragionamento e di funzionamento aziendale è descritto nella prima pagina dello schema a blocchi posto al paragrafo 1.2.

### 5.5.2 Azioni correttive

MECCANICA VECCHIATTI attua azioni per eliminare le cause delle non conformità del sistema di gestione qualità ed ambientale al fine di prevenire il loro ripetersi. Le azioni correttive sono commisurate agli effetti delle non conformità riscontrate.

La **PG85.01** "gestione delle azioni correttive, preventive, di miglioramento" precisa i requisiti per:

- a) il riesame delle non conformità (ivi inclusi i reclami dei Clienti);
- b) l'individuazione delle cause delle non conformità;
- c) la valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità
- d) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- e) la registrazione dei risultati delle azioni attuate (conservata secondo quanto prescritto dall'Elenco Generale dei Documenti);
- f) esaminare l'efficacia delle azioni correttive attuate

### 5.5.3 Azioni preventive

MECCANICA VECCHIATTI individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, al fine di evitare che queste si verifichino prevalentemente attraverso:

- il riesame della Direzione, ove avvengono le valutazioni in merito alle azioni da porre in atto per facilitare l'applicazione della strategia aziendale di breve - medio periodo (**PG50.01**);
- il trasferimento alla pianificazione della produzione dei particolari (scelta dei cicli produttivi, dei parametri di stampaggio, delle attrezzature di lavoro e di controllo, ecc.) delle esperienze positive e negative maturate su altri particolari (**PG75.01**);
- singole azioni mirate alla rimozione di cause di non conformità potenziali derivanti da valutazioni di singoli addetti o gruppi di lavoro attivati ad hoc su tematiche specifiche.

Le azioni preventive devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

La **PG85.01** "gestione delle azioni correttive, preventive, di miglioramento" precisa i requisiti per:

- l'individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause;
- la valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità;
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate (conservata secondo quanto prescritto dall'Elenco Generale dei Documenti);
- esaminare l'efficacia delle azioni preventive attuate.