



UNI EN ISO 9001:2015

# Manuale della Qualità

di

**CIMA Cablaggi S.r.l.**

**Via Diogene, 1/A**


**42048 Rubiera (RE)**

**Rev.02 31/03/2022**

Copia controllata n.: \_\_\_\_\_      Consegnata a: \_\_\_\_\_      Società \_\_\_\_\_

Copia non Controllata      Data: \_\_31/03/2022\_\_      Firma: *Davide Mantini*

Elaborato da	Verificato da	Approvato da	Data
QUA	QUA	DIR	31/03/22


	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 0</b>	<b>Pag.</b>	2 di 9

## SEZIONE 0

### INDICE DEL MANUALE, ELENCO DELLE REVISIONI, CONFIGURAZIONE DOCUMENTO, SINTESI MODIFICHE

#### Indice della sezione

0.1 - Indice Manuale della Qualità .....	3
0.2 - Elenco delle revisioni.....	7
0.3 – Configurazione documento .....	8
0.4 – Sintesi delle modifiche.....	9

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	Rev.	2
		Del	31/03/22
	<b>SEZIONE 0</b>		Pag.

## 0.1 - Indice Manuale della Qualità

### SEZIONE 0

#### INDICE DEL MANUALE, ELENCO DELLE REVISIONI, CONFIGURAZIONE DOCUMENTO, SINTESI MODIFICHE

- 0.1 Indice Manuale della Qualità
- 0.2 Elenco delle revisioni
- 0.3 Configurazione documento
- 0.4 Sintesi delle modifiche

### SEZIONE 1

#### INTRODUZIONE

- 1. Introduzione
  - 1.1 Descrizione dell'azienda
  - 1.2 Illustrazione del Manuale della Qualità di CIMA
    - 1.2.1 Scopo e campo di applicazione
    - 1.2.2 Contenuti del Manuale
    - 1.2.3 Struttura e gestione
      - 1.2.3.1 Struttura
      - 1.2.3.2 Gestione

### SEZIONE 2

#### RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

- 2. Riferimenti normativi e documentali
  - 2.1 Scopo
  - 2.2 Norme
  - 2.3 Documenti
    - 2.3.1 Documenti del Sistema di gestione della Qualità
    - 2.3.2 Altri documenti

### SEZIONE 3


#### TERMINI E DEFINIZIONI

- 3. Termini e definizioni
  - 3.1 Generalità
  - 3.2 Abbreviazioni e sigle

### SEZIONE 4

#### CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

- 4. Contesto dell'Organizzazione
  - 4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	Rev.	2
		Del	31/03/22
	<b>SEZIONE 0</b>	Pag.	4 di 9

- 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate
- 4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità
- 4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi
  - 4.4.1 Processi del sistema qualità e relativi requisiti

## SEZIONE 5

### LEADERSHIP

- 5. Leadership
  - 5.1 Leadership e impegno
    - 5.1.1 Generalità
    - 5.1.2 Focalizzazione sul Cliente
  - 5.2 Politica
    - 5.2.1 Stabilire la Politica per la qualità
    - 5.2.2 Comunicare la politica per la qualità
  - 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

## SEZIONE 6


### PIANIFICAZIONE

- 6. Pianificazione
  - 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità
  - 6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro conseguimento
  - 6.3 Pianificazione delle modifiche

## SEZIONE 7

### SUPPORTO

- 7. Supporto
  - 7.1 Risorse
    - 7.1.1 Generalità
    - 7.1.2 Persone
    - 7.1.3 Infrastrutture
    - 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi
    - 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione
      - 7.1.5.1 Generalità
      - 7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni
    - 7.1.6 Conoscenza organizzativa
  - 7.2 Competenza
  - 7.3 Consapevolezza
  - 7.4 Comunicazione
  - 7.5 Informazioni documentate
    - 7.5.1 Generalità
    - 7.5.2 Creazione e aggiornamento
    - 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	Rev.	2
		Del	31/03/22
	<b>SEZIONE 0</b>	Pag.	5 di 9

## SEZIONE 8


### ATTIVITA' OPERATIVE

- 8. Attività Operative
  - 8.1 Pianificazione e controlli operativi
  - 8.2 Requisiti per i prodotti e servizi
    - 8.2.1 Comunicazione con il cliente
    - 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi
    - 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi a prodotti e servizi
    - 8.2.4 Modifiche ai requisiti di prodotti e servizi
  - 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi
    - 8.3.1 Generalità
    - 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo
    - 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo
    - 8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo
    - 8.3.5 Output della progettazione e sviluppo
    - 8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo
  - 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
    - 8.4.1 Generalità
    - 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo
    - 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni
  - 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi
    - 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi
    - 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità
    - 8.5.3 Proprietà che appartengono ai Clienti o ai fornitori esterni
    - 8.5.4 Preservazione
    - 8.5.5 Attività post-consegna
    - 8.5.6 Controllo delle modifiche
  - 8.6 Rilascio di prodotti o servizi
  - 8.7 Controllo degli output non conformi

## SEZIONE 9

### VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- 9. Valutazione delle Prestazioni
  - 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
    - 9.1.1 Generalità
    - 9.1.2 Soddisfazione del Cliente
    - 9.1.3 Analisi e valutazione
  - 9.2 Audit interno
  - 9.3 Riesame di direzione
    - 9.3.1 Generalità
    - 9.3.2 Input al riesame di direzione
    - 9.3.3 Output del riesame di direzione

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 0</b>	<b>Pag.</b>	6 di 9

## SEZIONE 10

### MIGLIORAMENTO


- 10 Miglioramento
- 10.1 Generalità
- 10.2 Non conformità ed azioni correttive
- 10.3 Miglioramento continuo










	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b> 2
		<b>Del</b> 31/03/22
	<b>SEZIONE 1</b>	<b>Pag.</b> 1 di 3

## SEZIONE 1

### INTRODUZIONE

#### Indice della sezione

1.Introduzione.....	2
1.1 Descrizione dell'azienda.....	2
1.2 Illustrazione del Manuale della Qualità di CIMA.....	2
1.2.1 Scopo e campo di applicazione.....	2
1.2.2 Contenuti del Manuale .....	2
1.2.3 Struttura e gestione .....	3
1.2.3.1 Struttura.....	3
1.2.3.2 Gestione .....	3

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 1</b>	<b>Pag.</b>	2 di 3

## 1. Introduzione

### 1.1 Descrizione dell'azienda

La Cima Cablaggi S.r.l. (di seguito anche "Società", "Azienda" o "CIMA") è nata nel 2008.

La sede legale e produttiva della società è situata a Rubiera (RE) e si sviluppa attualmente su una superficie di circa 650mq.

Con l'intento di proiettarsi sempre più verso l'automazione, l'Azienda si è dotata di una vasta gamma professionale di macchine automatiche per il taglio, la lavorazione ed il confezionamento dei tralci cavi, oltre a numerose attrezzature meccaniche per l'applicazione di connettori e capicorda.

La qualità e l'affidabilità del prodotto finito viene assicurata mediante l'impiego di maestranze specializzate, che operano con attrezzature all'avanguardia e sistemi di collaudo specifici, necessari per l'esecuzione di test sia durante il ciclo produttivo che prima del rilascio dei prodotti al cliente.

L'azienda è attiva in vari settori (automotive, automazione industriale, ferroviario, elettronica industriale, illuminazione).

Ulteriori dettagli ed informazioni circa le attività dell'azienda possono essere reperiti sul sito web aziendale, in continua evoluzione ed aggiornamento.

Dati identificativi dell'azienda:

- Ragione sociale: Cima Cablaggi
- Forma giuridica: S.r.l.
- Partita IVA: 02320000355
- Sede legale e operativa: Via Diogene, 1/A -
- CAP: 42048
- Città: Rubiera
- Provincia: Reggio Emilia (RE)
- Telefono: +39 0522 262674
- 
- E mail: info@cimacablaggi.it
- PEC: cimacablaggi@pec-ditta.it
- Sito web: <https://www.cimacablaggi.it/>.

La società sviluppa le seguenti attività:

- *Produzione di cablaggi per industria su specifica cliente.*

### 1.2 Illustrazione del Manuale della Qualità di CIMA


#### 1.2.1 Scopo e campo di applicazione

La presente sezione fornisce le informazioni necessarie per un corretto utilizzo del Manuale della Qualità di CIMA (di seguito anche "MQ" o "Manuale").

Il Manuale si applica alle attività di ***"Produzione di cablaggi per industria su specifica cliente"***.

#### 1.2.2 Contenuti del Manuale

Il Manuale descrive i processi del Sistema di Gestione della Qualità aziendale (di seguito anche "SGQ"), ed individua le responsabilità primarie e la documentazione di supporto per la loro efficace gestione.

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 1</b>		<b>Pag.</b>

### 1.2.3 Struttura e gestione

#### 1.2.3.1 Struttura

Il Manuale è strutturato secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, integrata dalla sezione 0 “Indice del Manuale, elenco delle revisioni, configurazione documento, sintesi modifiche”, redatto e verificato dal Servizio Qualità aziendale (di seguito anche “QUA”) ed approvato dalla Direzione di CIMA (di seguito anche “DIR” o “Direzione”).

Ogni pagina del Manuale riporta nell’intestazione i seguenti elementi:

- Identificazione del documento (Manuale della Qualità)
- Indicazione della Sezione
- Numero della pagina e numero totale delle pagine
- Indice e data di revisione

#### 1.2.3.2 Gestione

In corrispondenza di ogni revisione di una o più sezioni del MQ, QUA provvede a: rivedere l’indice riportato in copertina,

- revisionare l’ “Elenco delle revisioni” del §0.2, in cui vengono descritte sinteticamente le modifiche apportate nell’apposita area denominata “Descrizione della revisione” della tabella predisposta per lo scopo,
- aggiornare la “Configurazione documento” del §0.3, adeguando l’indice di revisione di ogni sezione del documento

La distribuzione del MQ, effettuata e registrata da QUA mediante compilazione del “Modulo Trasmissione Documenti” (MOD.1.2.3.2/01), può essere realizzata mediante:

- Copia controllata (identificata in base a numero apposto sulla copertina)
- Copia non controllata (non soggetta ad aggiornamento)

In caso di revisione, le copie controllate del MQ aggiornato vengono distribuite internamente da QUA, ed ogni destinatario archivia la copia ricevuta distruggendo sempre la versione precedente.


Il Modulo Trasmissione Documenti viene inviato in duplice copia insieme al MQ, di cui: una è trattata dal destinatario (e conservata preferibilmente nel MQ), l’altra viene ritornata a QUA controfirmata per avvenuta ricezione. La sua mancata restituzione comporta il declassamento della copia del MQ distribuita, da “controllata” a “non controllata”.

QUA è responsabile della distribuzione delle copie del MQ e della tenuta/aggiornamento dell’ Elenco Documenti Aziendali (MOD.7.5.3/01).

Il processo di gestione delle revisioni sopra descritto può essere sostituito dalla distribuzione informatizzata del MQ (attraverso e-mail o analogo mezzo), fermo restando quanto sopra definito circa la restituzione della copia del Modulo di Trasmissione Documenti firmata da parte del destinatario, a conferma di avvenuto ricevimento del MQ aggiornato.

Il MOD.7.5.3/01 viene utilizzato per la distribuzione controllata di tutta la documentazione relativa al SGQ di CIMA.

Ulteriori dettagli circa la gestione della documentazione aziendale, sono riportati al §7.5.3 del MQ.


	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 2</b>	<b>Pag.</b>	1 di 2

## SEZIONE 2

### RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

#### Indice della sezione

2. Riferimenti normativi e documentali .....	2
2.1 Scopo .....	2
2.2 Norme.....	2
2.3 Documenti .....	2
2.3.1 Documenti del Sistema di gestione della Qualità .....	2
2.3.2 Altri documenti.....	2

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 2</b>	<b>Pag.</b>	2 di 2

## 2. Riferimenti normativi e documentali

### 2.1 Scopo

Questa sezione richiama le principali norme e documenti di supporto al Manuale di CIMA.

### 2.2 Norme

Il MQ è stato redatto in accordo con le prescrizioni contenute nelle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 9000:2005 – Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario

Inoltre, l'attività è svolta nel rispetto della legislazione e della normativa vigente, elencata nel MOD.2.2/01 "Elenco leggi e normative tecniche".

### 2.3 Documenti

Di seguito l'elenco dei principali documenti di supporto al MQ.

#### 2.3.1 Documenti del Sistema di gestione della Qualità


L'elenco di tali documenti è riportato nel MOD.7.5.3/01 "Elenco documenti Aziendali", e comprende:

- **Procedure documentate**  
Descrivono le modalità operative, le risorse e le responsabilità per la gestione e l'esecuzione dei processi o di parte di essi.
- **Istruzioni operative**  
Descrivono le sequenze delle operazioni, dettagliano le fasi elementari dei processi, richiamano le attrezzature da utilizzare ed i criteri d'accettazione cui riferirsi nelle prove e nei controlli.
- **Modelli/Moduli**  
Riportano in forma schematica la natura dei dati, delle informazioni e degli output da registrare, relativamente alle attività di verifica e controllo dei processi sviluppati da CIMA e/o dai propri fornitori.
- **Altra documentazione della qualità**  
Sono i diagrammi di flusso, gli organigrammi, la Politica della Qualità ed ogni altro documento ritenuto necessario per la gestione del SGQ.

#### 2.3.2 Altri documenti

Sono i documenti non inclusi nell'elenco del MOD.7.5.3/01, e comprendono:

- **Documenti contrattuali**  
Sono tutti i documenti tecnici e commerciali relativi alla definizione del contratto/ordine con il Cliente, necessari per la gestione della fornitura commissionata all'Azienda.
- **Documenti del Cliente**  
Sono i documenti acquisiti o ricevuti dal cliente e riguardanti aspetti tecnici e/o autorizzativi necessari per adempimenti cogenti (e non) e/o per la fornitura di quanto commissionato all'Azienda.
- **Documenti di approvvigionamento**  
Sono i documenti che dimostrano i contatti dell'Azienda con i propri fornitori (formalizzati in ordini di acquisto o contratti) e i documenti di trasporto delle merci acquistate.
- **Registrazioni della qualità**  
Le registrazioni, eseguite anche sui citati moduli, sono effettuate per:
  - pianificare lo sviluppo della fornitura dei prodotti commissionati all'Azienda
  - dimostrare lo sviluppo ed il positivo completamento delle attività e dei controlli previsti
  - attestare l'efficacia nella formulazione ed applicazione del SGQ.


	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b> 2
		<b>Del</b> 31/03/22
	<b>SEZIONE 3</b>	<b>Pag.</b> 1 di 5

## SEZIONE 3

### TERMINI E DEFINIZIONI

#### Indice della sezione

3. Termini e definizioni.....	2
3.1 Generalità.....	2
3.2 Abbreviazioni e sigle.....	4

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 3</b>	<b>Pag.</b>	2 di 5


### 3. Termini e definizioni

#### 3.1 Generalità


Il significato dei termini utilizzati in questo Manuale ed in tutta la documentazione del SGQ è descritto nella Norma UNI EN ISO 9000:2005 "Fondamenti e vocabolario dei sistemi di gestione per la qualità" per gli aspetti relativi alla gestione del sistema, a cui si rimanda. Di seguito si riportano alcune definizioni finalizzate ad una corretta comprensione del presente Manuale, delle Normative tecniche e leggi di riferimento, richiamate sul MOD.2.2/01 "Elenco Leggi e Normative Tecniche" e dei documenti riportati sul MOD.7.5.3/01 "Elenco Documenti Aziendali":

- **Alta Direzione (o Direzione):** Persona o gruppo di persone che dirige e controlla un'organizzazione al massimo livello;
- **Ambiente di lavoro:** Insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro;
- **Analisi dei rischi:** Processo globale di definizione della grandezza di rischio e di decisione se questo è tollerabile o meno;
- **Audit:** Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della verifica ispettiva;
- **Azienda:** Il complesso di qualsiasi organizzazione e organismo economico responsabile della implementazione dei requisiti della presente normativa, incluso tutto il personale (amministratori, dirigenti, management, supervisor e l'organico non dirigenziale, sia esso assunto direttamente, a contratto o altrimenti rappresentante l'azienda).
- **Azione correttiva:** Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o altre situazioni indesiderabili rilevate;
- **Azione preventiva:** Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili;
- **Calibrazione:** Operazione in cui uno strumento di misura viene regolato in modo da migliorarne l'accuratezza. L'operazione richiede il confronto con delle misure di riferimento prodotte utilizzando uno strumento campione.
- **Caratteristica:** Elemento distintivo;
- **Cliente:** Organizzazione o persona che riceve un prodotto. Si intende come tale il destinatario dei prodotti e dei servizi dell'Organizzazione;
- **Conformità:** Ottemperanza a un requisito.
- **Correzione:** Azione per eliminare una non conformità rilevata;
- **Documento:** Informazioni con il loro mezzo di supporto;
- **Evidenza oggettiva:** Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa;
- **Fornitore:** Organizzazione o persona che fornisce un prodotto. Tale definizione viene utilizzata per identificare le Organizzazioni o persone che forniscono prodotti e servizi all'Organizzazione;
- **Indicatore:** E un termine ambivalente, che identifica sia l'oggetto di una misurazione, sia il parametro "unità" mediante il quale si misura l'oggetto stesso. Prescelta una certa attività e gli indicatori ad essa applicabili, l'indicatore misurerà il livello di avvicinamento o scostamento dallo standard.
- **Ispezione, controllo e collaudo:** Valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati, quando opportuno, a misurazioni, prove e verifiche a mezzo di calibri;



	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 3</b>	<b>Pag.</b>	3 di 5

- **Manuale Qualità:** Documento che descrive il Sistema di gestione per la Qualità di una organizzazione.
- **Miglioramento continuo:** Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti. Il Miglioramento continuo è un obiettivo permanente. Lo scopo del miglioramento continuo del sistema di Gestione Qualità è quello di aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.
- **Miglioramento della qualità:** Parte della gestione della qualità che mira all'aumento dell'efficacia e dell'efficienza.
- **Non conformità:** Mancato soddisfacimento di un requisito;
- **Obiettivi per la qualità e l'ambiente:** Qualcosa cui si aspira o a cui si mira, relativi alla qualità e all'ambiente;
- **Organizzazione:** Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni;
- **Outsourcing:** Attribuzione da parte dell'azienda di funzioni, segmenti di processi produttivi o di servizi a un fornitore esterno;
- **Pianificazione:** Definizione e collocazione sequenziale delle attività da eseguire;
- **Pianificazione della qualità:** Parte della gestione della qualità che mira a stabilire gli obiettivi per la qualità;
- **Politica ed obiettivi per la qualità:** La politica e gli obiettivi per la qualità vengono stabiliti per fornire indirizzi per guidare l'organizzazione e sono espressi in modo formale dall'alta direzione. Essi individuano i risultati da raggiungere ed assistono l'organizzazione nell'utilizzazione delle sue risorse per raggiungerli. La politica fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità. Questi obiettivi devono essere coerenti con la politica per la qualità e con l'impegno per il miglioramento continuo ed i loro risultati devono essere misurabili;
- **Processo:** Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita. Gli elementi in entrata in un processo provengono generalmente da elementi in uscita da altri processi. I processi in un'organizzazione sono di regola pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore;
- **Procedura:** Modo specificato per svolgere un'attività o un processo;
- **Procedura documentata:** Documento che descrive le modalità operative, le risorse e le responsabilità per la gestione e l'esecuzione dei processi o di parte di essi;
- **Prodotto (o servizio):** Risultato di un processo;
- **Programmazione:** Definizione e collocazione temporale delle attività da eseguire;
- **Progetto (sinonimo di Commessa):** Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse;
- **Qualità:** Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti;
- **Reclamo:** Insoddisfazione del cliente;
- **Registrazione:** Documento che riporta i risultati o fornisce evidenza delle attività svolte;
- **Requisito:** Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o contingente;
- **Riesame:** Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia dell'oggetto del riesame a conseguire gli obiettivi stabiliti;
- **Riesame del sistema di Gestione Qualità:** Uno dei compiti dell'alta direzione è quello di effettuare valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 3</b>		<b>Pag.</b>

efficienza del sistema di Gestione Qualità rispetto alla politica ed agli obiettivi per la qualità l'ambiente e la sicurezza;


- **Rintracciabilità:** Capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando;
- **Risk Based Thinking:** Modalità di gestione e conduzione dell'organizzazione con il pensiero basato sul rischio;
- **Sistema di Gestione Qualità:** La parte del sistema di gestione generale che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attive le politiche per la qualità;
- **Soddisfazione del cliente:** Percezione delle esigenze presenti e future, implicite ed esplicite del cliente, rispetto e soddisfazione dei suoi requisiti e superamento delle aspettative stesse del Cliente;
- **Stakeholder:** Termine inglese che vuol dire "portatore d'interesse" o "parte interessata". Soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo;
- **Standard:** Livello di qualità minimo garantito dall'Azienda, sia esso imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente all'interno di una procedura;
- **Struttura organizzativa:** Articolazione ordinata di responsabilità, autorità e relazioni tra persone;
- **Verifica:** Conferma, sostenuta da evidenza oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati;
- **Validazione:** Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti;
- **Taratura:** Insieme delle operazioni che stabiliscono la relazione tra i valori indicati da uno strumento di misurazione ed i corrispondenti valori noti di un misurando E' quindi procedimento che ha lo scopo di definire le caratteristiche metrologiche di uno strumento di misura, tramite il confronto con uno strumento di riferimento definito campione.

### 3.2 Abbreviazioni e sigle

Di seguito si riportano alcune abbreviazioni e sigle riportate nel presente Manuale ed in tutta la documentazione del SGQ:

<b>DIR</b>	Direzione aziendale
<b>QUA</b>	Servizio Qualità
<b>OM</b>	Direzione operativa – Operations Management
<b>RSPP</b>	Servizio Prevenzione e Protezione
<b>COM</b>	Funzione Commerciale
<b>APP</b>	Funzione Approvvigionamenti

<b>AMM</b>	Funzione Amministrazione e Controllo Gestione
<b>IND</b>	Funzione Industrializzazione e Pianificazione
<b>PRO</b>	Funzione Produzione
<b>GRU</b>	Funzione Gestione Risorse Umane
<b>POP</b>	Personale Operativo
<b>MAG</b>	Magazzino
<b>CQ</b>	Controllo Qualità
<b>MQ</b>	Manuale della Qualità
<b>PR</b>	Procedura
<b>IO</b>	Istruzione operativa
<b>MOD</b>	Modello/Modulo
<b>RD</b>	Riesame della Direzione


	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 4</b>		<b>Pag.</b>

## SEZIONE 4

### CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

#### Indice della sezione

4. Contesto dell'Organizzazione.....	2
4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto.....	2
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate.....	2
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità .....	3
4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi.....	3
4.4.1 Processi del sistema qualità e relativi requisiti .....	4

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 4</b>		<b>Pag.</b>

## 4. Contesto dell'Organizzazione

### 4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto

La Direzione è sensibile alla rilevazione dei fattori (sia positivi che negativi, sia interni che esterni) che possono penalizzare o accrescere il business aziendale.

Nel § successivo sono elencati i fattori esterni ed i fattori interni considerati.

Al fine di facilitare l'individuazione dei fattori interni/esterni, i principali processi sono stati rappresentati in forma tabellare nella IO9.1.3/01 "Processi aziendali e relativi strumenti di monitoraggio e misurazione", ricavando per ciascuno punti di forza, punti critici e indicatori di prestazione.

Opportunità di business, obiettivi, strategie aziendali da perseguire, vengono affrontate e discusse periodicamente nel Riesame della Direzione aziendale (di seguito anche "RD" o "Riesame").

Nel Riesame vengono inoltre analizzati periodicamente sia i fattori che hanno determinato la crescita aziendale sia quelli che l'hanno invece penalizzata.

### 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Il contesto in cui opera la Società è determinato dai seguenti elementi:

1. Parti interessate, con cui la Società a diverso titolo opera o convive, ciascuna caratterizzata da proprie esigenze ed aspettative;
2. Fattori esterni alla Società, che indirizzano l'operatività aziendale e determinano rischi ed opportunità, in base ai quali si definiscono e si aggiornano le misure di mitigazione e le strategie
3. Fattori interni alla Società, intesi come elementi di rischio ed opportunità sui quali l'Azienda può agire per stabilire azioni di mitigazione / incentivazione, obiettivi, strategie e progetti di miglioramento e consolidare la propria immagine sul mercato.

Di seguito si riassumono e si schematizzano tali elementi:

PARTI INTERESSATE	ESIGENZE ED ASPETTATIVE
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Qualità del servizio (efficienza ed efficacia)</li> <li>– Rispetto adempimenti contrattuali e legislativi</li> <li>– Tutela per l'ambiente e per la sicurezza</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ordini / contratti chiari e completi</li> <li>– Rispetto clausole contrattuali</li> <li>– Pagamenti puntuali</li> </ul>
<b>Dipendenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mansioni e responsabilità definite</li> <li>– Obiettivi assegnati</li> <li>– Pianificazione operativa</li> <li>– Mezzi e dotazioni adeguati</li> <li>– Salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>– Adempimenti di legge nel rapporto di lavoro</li> <li>– Inquadramento, crescita professionale</li> <li>– Regole comportamentali</li> </ul>
<b>Enti pubblici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rispetto disposizioni di legge</li> <li>– Gestione emergenze</li> </ul>
<b>Vicini</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tutela per l'ambiente e per la sicurezza</li> </ul>

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	Rev.	2
		Del	31/03/22
	<b>SEZIONE 4</b>		Pag.

	FATTORI INTERNI	FATTORI ESTERNI
<b>Fattori economici e politici</b>	Accesso al credito, costo della manodopera, disponibilità finanziaria per investimenti, sistema di tassazione, presenza di investitori	Presenza di competitor e loro politica commerciale, solvibilità clienti, termini pagamento fornitori, rischio valuta, stabilità politica nazionale e del paese di destinazione dei prodotti, leggi nazionali, regolamenti locali, norme nazionali ed internazionali
<b>Risorse Umane</b>	Struttura organizzativa, politiche e strategie, processi decisionali, propensione al rischio, propensione all'innovazione, competenze tecniche, capacità di comunicazione interna, con i clienti, con le parti interessate, aspettative dei dipendenti, contesto culturale in cui opera l'Azienda, formazione ed informazione	Relazioni contrattuali con i clienti e con i fornitori, relazioni ed aspettative delle parti interessate, rapporti con la pubblica amministrazione, rapporti con gli enti di controllo, relazioni sindacali, associazioni di categoria
<b>Prodotto /mercato</b>	Capacità di soddisfare le aspettative del cliente	Presenza di requisiti cogenti, presenza di competitor, aspettative dei clienti, riconoscimento del brand
<b>Fattori ambientali</b>	Gestione rifiuti, disponibilità di spazi adeguati, condizioni climatiche idonee ai processi	Condizioni ambientali, disponibilità e costo delle materie prime e dell'energia
<b>Infrastrutture</b>	Disponibilità di spazi, impianti, reti, tecnologie e sistemi, mezzi e dotazioni hw e sw	Trasporto dei beni, reti di comunicazione pubbliche

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

Il Sistema di Gestione per la Qualità di CIMA è conforme al modello della norma ISO 9001:2015, con il seguente scopo / campo di attività:

***“Produzione di cablaggi per industria su specifica cliente”.***

Nell'applicare tale norma, sono state considerate le seguenti **esclusioni**:

**8.3 “Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi”**, in quanto l'Azienda opera secondo le richieste e i documenti ricevuti dal Cliente (ordini e contratti, specifiche e disegni tecnici, distinte materiali ecc.).

Non è ritenuta pertanto applicabile una specifica attività di “Progettazione e sviluppo”, in quanto CIMA non ha necessità di Progettazione e sviluppo e si conforma quindi alle normative cogenti ed agli standard applicabili, ai documenti tecnici del Cliente ed alla documentazione del Sistema di gestione per la Qualità, per l'esecuzione delle attività e dei processi di propria competenza e responsabilità inclusi nel campo di applicazione definito.

#### 4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

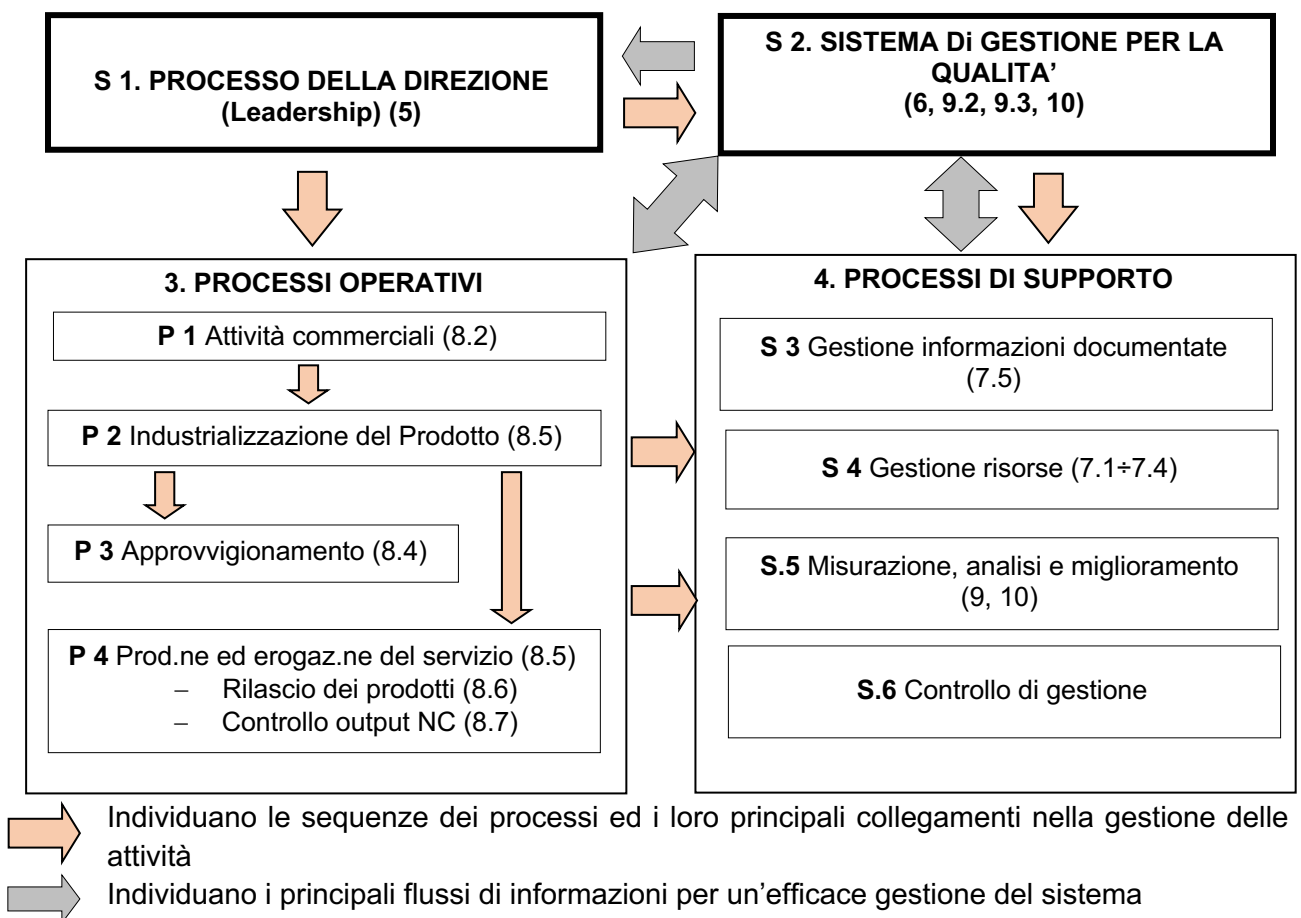
CIMA ha stabilito ed attuato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015, ed opera con continuità per mantenerlo efficiente e per misurarlo e migliorarlo l'efficacia.

A tale scopo, la Direzione di CIMA:

- Ha identificato i processi e le relative interazioni (vedi IO9.1.3/01 "Processi aziendali e relativi strumenti di monitoraggio e misurazione" e relativo allegato)
- Ha definito come ciascuno di questi processi debba essere gestito, rendendo disponibili le procedure, le istruzioni operative e gli altri documenti necessari (vedi MOD.7.5.3/01 "Elenco Documenti Aziendali")
- Assicura la necessaria disponibilità di risorse (vedi sezione 7 "Supporto")
- Tiene sotto controllo documenti e i processi, monitorandoli, misurandone le prestazioni (ove possibile), analizzandoli in modo sistematico e registrando i dati rilevati (vedi sezione 9 "Valutazione delle Prestazioni");
- adotta una politica di miglioramento continuo, attuando le conseguenti azioni necessarie (vedi sezione 10 "Miglioramento")
- gestisce i rischi e le opportunità associati alle attività aziendali (vedi MOD 4.4/01 - matrice SWOT e sezione 6. "Pianificazione")


#### 4.4.1 Processi del sistema qualità e relativi requisiti

L'Azienda ha identificato i seguenti processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità, ove si richiamano in parentesi i relativi requisiti di norma e si evidenziano con frecce i flussi di attività o di informazioni necessari per un'efficace gestione del SGQ stesso:



#### **(S1) Processi della Direzione:**

- Definizione di Politica ed obiettivi (v. sez. 5.2)
- Definizione contesto aziendale (v. sez. 4)

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 4</b>		<b>Pag.</b>

- Approccio alla gestione dei rischi e delle opportunità (v. sez. 6.1)
- Pianificazione generale del Sistema (v. sez. 6.2, 6.3):
- Definizione processi e metodi di controllo (v. sez. 7, 9, 10)
- Definizione di responsabilità ed autorità (v. sez. 5)
- Definizione modalità di comunicazione (v. sez. 7)
- Gestione generale del miglioramento (v. sez. 10)

#### **(S2) Sistema di Gestione per la Qualità:**

- Redazione e controllo della documentazione (v. sez. 7)
- Gestione attività di monitoraggio e miglioramento (v. sez. 9, 10):
  - verifiche ispettive (v. sez. 9.2)
  - analisi dei dati (v. sez. 9.1)
  - riesame di direzione (v. sez. 9.3)
  - monitoraggio soddisfazione del cliente (v. sez. 9.1.2)
  - miglioramento (v. sez. 10)


#### **(3) Processi Operativi (P):**

- **(P1) Attività commerciali:** comprende le attività di monitoraggio del mercato, di promozione e raccolta informazioni su attività commerciali dei clienti, di formulazione e gestione offerte e ordini, di trattative con il possibile cliente, di riesame di ordini e contratti e loro modifiche, di raccolta delle informazioni di ritorno dal cliente sia durante che dopo la consegna dei prodotti.
- **(P2) Industrializzazione del Prodotto:** comprende le attività di analisi della documentazione tecnica del Cliente (specifiche e disegni tecnici, distinte materiali ecc.), di predisposizione ed emissione degli output necessari per l'approvvigionamento delle materie prime e dei servizi dall'esterno, di elaborazione e distribuzione degli output indispensabili per la realizzazione, il controllo ed il rilascio dei Prodotti ai clienti.
- **(P3) Approvvigionamento:** comprende le attività di acquisizione dall'esterno di materie prime e servizi necessari per la realizzazione dei prodotti e per lo sviluppo dei processi aziendali, inclusi i relativi controlli e monitoraggi e la gestione dei processi affidati all'esterno ("Outsourcing").
- **(P4) Produzione ed erogazione dei servizi:** comprende le attività di realizzazione, controllo e rilascio dei prodotti ai clienti in accordo ai requisiti definiti nella documentazione contrattuale, la definizione e monitoraggio della programmazione operativa. In tale ambito vengono trattate anche le eventuali NC dei prodotti rispetto ai requisiti, evidenziatesi sia durante il processo produttivo e prima del rilascio al cliente che dopo la consegna allo stesso.

#### **(4) Processi di supporto (S):**

- **(S3) Gestione informazioni documentate:** comprende le attività di creazione, aggiornamento e controllo delle informazioni documentate, definite dal SGQ.
- **(S4) Gestione risorse umane:** comprende la definizione e la gestione delle competenze e delle conoscenze delle risorse umane necessarie per lo sviluppo dei processi aziendali, inclusa la somministrazione della relativa formazione.
- **(S4) Gestione mezzi, attrezzature, apparecchiature strumenti, infrastrutture, ambiente:** comprende l'individuazione delle risorse tecniche necessarie e loro gestione, al fine di assicurare l'efficacia e l'efficienza di tutti i processi del SGQ.
- **(S5) Misurazione, analisi e miglioramento:** comprende le attività di audit del SGQ e la determinazione delle opportunità di miglioramento (anche in relazione al trattamento delle NC e delle relative azioni correttive individuate), al fine di generare gli output da includere nel Riesame della Direzione e per il perseguimento del Miglioramento Continuo.



	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 4</b>	<b>Pag.</b>	6 di 6

- **(S6) Controllo di gestione:** sotto la responsabilità della Funzione Amministrazione (di seguito anche “AMM”), comprende le attività ed il meccanismo operativo volto a guidare la gestione aziendale verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione operativa, rilevando (attraverso la misurazione di appositi indicatori) lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti e informando di tali scostamenti la Direzione, affinché possa decidere e attuare le opportune azioni correttive (rif.flow-chart CGE).

Di questi processi, il Manuale, le Procedure, le Istruzioni e la restante documentazione della qualità elencata nel MOD.7.5.3/01, descrivono:

- La responsabilità, le sequenze e le interazioni
- I momenti ed i metodi di controllo per rilevare ogni scostamento rispetto a quanto pianificato
- I metodi di valutazione di efficienza ed efficacia dei processi, necessari per definire prontamente le conseguenti azioni di consolidamento, mantenimento e miglioramento del SGQ

La documentazione di qualità elencata nel MOD.7.5.3/01 include, fra l'altro:

- il diagramma che rappresenta schematicamente l'interazione tra i processi aziendali (allegato alla IO 9.1.3/01),
- le schede dei principali processi incluse nella IO9.1.3/01, che ne sintetizzano i parametri e gli elementi principali.

CIMA si impegna inoltre, per quanto applicabile, richiesto dalla norma ISO 9001:2015 e ritenuto comunque necessario per il buon funzionamento dei processi del SGQ:

- A mantenere informazioni documentate per supportare il funzionamento dei processi definiti;
- A conservare informazioni documentate per assicurare che i processi definiti vengono condotti nel modo pianificato.

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 5</b>	<b>Pag.</b>	1 di 4

## SEZIONE 5

### LEADERSHIP

#### Indice della sezione

5. Leadership.....	2
5.1 Leadership e impegno.....	2
5.1.1 Generalità.....	2
5.1.2 Focalizzazione sul Cliente.....	2
5.2 Politica.....	3
5.2.1 Stabilire la Politica per la qualità.....	3
5.2.2 Comunicare la politica per la qualità.....	3
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione.....	3

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 5</b>		<b>Pag.</b>

## 5. Leadership

### 5.1 Leadership e impegno

#### 5.1.1 Generalità

La Direzione di CIMA dichiara il proprio impegno per l'implementazione ed il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, ed in particolare è consapevole di dover:

- Esercitare la propria leadership e responsabilità legale nei confronti di terzi e delle altre Parti Interessate;
- Assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al raggiungimento dei risultati attesi e degli obiettivi per la qualità stabiliti, garantendo il coinvolgimento, la necessaria formazione, consapevolezza e motivazione delle risorse umane;
- Assicurare l'integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità nei processi di business aziendali e quindi nel "Sistema Azienda";
- Delegare ai responsabili di funzione l'autorità necessaria allo sviluppo delle mansioni affidate, e sostenerli ad attuare il Sistema di Gestione per la Qualità come definito da questo Manuale e dai Documenti di livello inferiore ad esso collegati;
- Comunicare al personale l'importanza di soddisfare tutti i requisiti, sia quelli del Cliente, sia quelli cogenti applicabili, sia quelli definiti dall'azienda stessa, anche attraverso il Sistema di Gestione della Qualità; tali divulgazioni sono fatte tramite comunicazioni o riunioni mirate con i responsabili di funzione;
- Assumere la responsabilità di applicare un Sistema di Gestione per la Qualità efficace;
- Stabilire e comunicare la Politica per la Qualità;
- Definire gli obiettivi per la qualità dell'organizzazione e delle funzioni aziendali coerentemente alla Politica per la Qualità, assicurando che siano compatibili con contesto e indirizzi dell'azienda;
- Mettere in atto un sistema di conduzione aziendale basata sull'approccio dei rischi (*Risk Based Thinking*);
- Effettuare periodicamente i Riesami della Direzione;
- Promuovere il miglioramento continuo e fornirne adeguato sostegno alle risorse aziendali.

#### 5.1.2 Focalizzazione sul Cliente

Tutte le attività svolte dall'azienda sono pianificate e realizzate al fine di rispettare le aspettative del cliente.

Questo si attua attraverso:

- L'individuazione delle esigenze e delle aspettative del cliente ed i requisiti cogenti applicabili;
- La traduzione di queste esigenze ed aspettative in requisiti operativi;
- Il coinvolgimento e la soddisfazione del personale interno ed esterno;
- L'individuazione e la gestione dei rischi e delle opportunità, che possono influenzare la conformità di prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- Il mantenimento del "focus" sull'incremento della soddisfazione del cliente.

In particolare, sono tenuti sotto continua attenzione le esigenze e le aspettative dei clienti, in modo da assicurare sempre la completa soddisfazione verso il prodotto / servizio fornito.

Questo controllo viene effettuato sistematicamente, basandosi non solo sulla rilevazione delle non conformità che coinvolgono direttamente il cliente, ma anche sul monitoraggio dell'attività svolta e su una periodica misurazione dei risultati, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente stesso.

Tutta la documentazione raccolta in questo senso è oggetto di periodico riesame da parte della Direzione.

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 5</b>		<b>Pag.</b>

## 5.2 Politica

### 5.2.1 Stabilire la Politica per la qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità trae origine dalla Politica per la Qualità, stabilita dalla Direzione e coerente con i risultati dell'analisi del contesto.

Gli indirizzi in essa contenuti devono essere:

- Profondamente correlati agli obiettivi aziendali, al rispetto dei requisiti di legge, di quelli contrattuali ed aziendali ed alla soddisfazione del cliente;
- Mirati al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

La politica è comunicata, diffusa e compresa all'interno della Società, ed almeno in occasione di ogni Riesame della Direzione dev'essere valutata nella sua attualità, modificata quando opportuno e messa in pratica attraverso obiettivi di periodo quantificati.

L'impegno della Direzione consiste nel formulare la politica, diffonderla unitamente ai requisiti normativi e contrattuali, governare il sistema e le azioni mirate agli obiettivi, mediante un'equilibrata gestione delle risorse.

L'impegno della Direzione si è inoltre concretizzato con la definizione della "Vision" e della "Mission" aziendali, sintetizzate di seguito:

– *Vision*

CIMA Cablaggi Srl vuole continuare a essere un partner tecnico di riferimento per i propri clienti, fornendo prodotti sempre più affidabili e di alta qualità, nel rispetto dei requisiti cogenti e di quelli specifici. La Società si pone nel medio periodo l'obiettivo di consolidare la propria posizione di mercato, di migliorare il sistema di gestione per la qualità interno e di incrementare il portafoglio ordini, intercettando nuove possibilità di business e di sviluppo nei settori di attività in cui opera da decenni.

– *Mission*

CIMA Srl è attiva dal 2008 nella fornitura di cablaggi completi, in vari settori industriali e produttivi. L'azienda si è distinta negli anni per la capacità di assicurare ai clienti qualità ed affidabilità del prodotto finito, mediante l'impiego di maestranze specializzate che operano con attrezzature all'avanguardia e sistemi di collaudo specifici.

L'organizzazione aziendale e la qualità dei processi e dei prodotti verrà migliorata, anche mediante l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato ISO 9001:2015.

L'introduzione di nuove risorse nel medio periodo consentirà di consolidare la posizione di mercato della Società e di intercettare nuove opportunità di business e di sviluppo che porteranno a incrementare portafoglio ordini e fatturato aziendale.

### 5.2.2 Comunicare la politica per la qualità

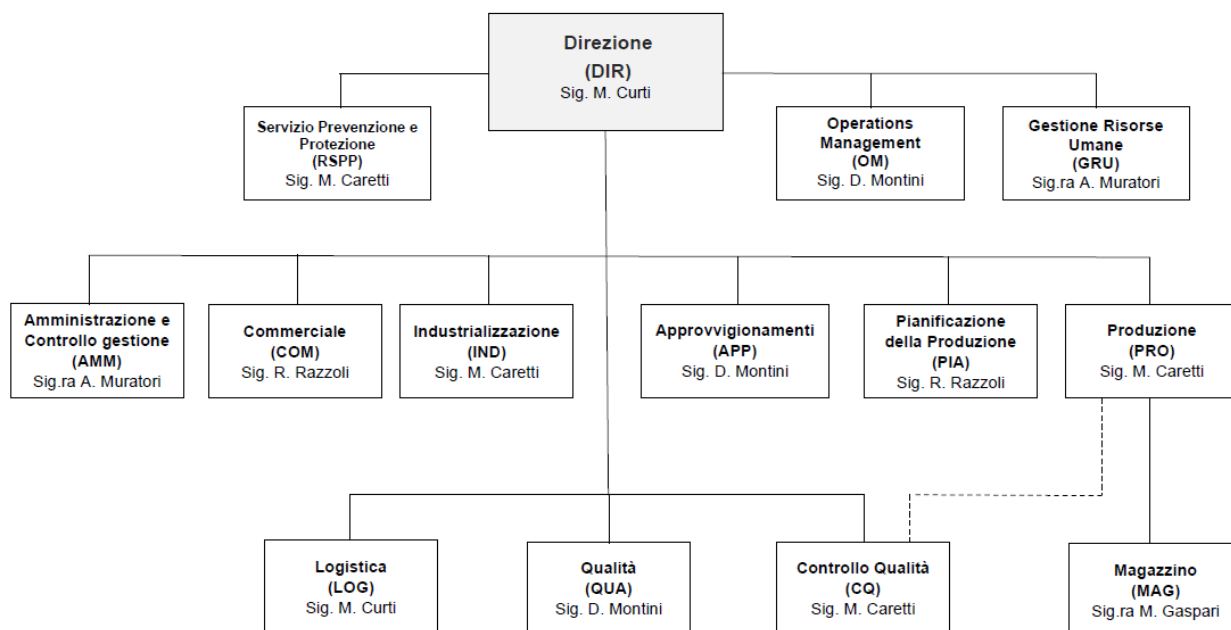
La Politica per la Qualità è firmata dalla Direzione, è disponibile nei locali aziendali ed è affissa in bacheca.

Il personale aziendale è consapevole della Politica per la Qualità e del significato e l'importanza della stessa, evidenziata mediante momenti di formazione da parte della Direzione.

La Politica per la Qualità viene inoltre resa disponibile alle parti interessate, anche attraverso l'inserimento della stessa sul sito web aziendale.


## 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

L'organizzazione aziendale è illustrata sinteticamente nell'Organigramma generale seguente (organigramma nominativo richiamato in MOD.7.5.3/01 "Elenco Documenti Aziendali") e le responsabilità delle Funzioni e dei Servizi ivi riportati sono definite nei mansionari (richiamati nel MOD.7.5.3/01 "Elenco Documenti Aziendali").

**Organigramma generale**


I documenti sono messi a disposizione di tutti i dipendenti, allo scopo di fornire un costante riferimento riguardante l'organizzazione aziendale, il proprio ruolo, responsabilità e autorità al suo interno.

È compito dei responsabili di funzione e della Direzione far sì che i dipendenti conoscano, per quanto di loro competenza, l'organizzazione aziendale.


	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 6</b>	<b>Pag.</b>	1 di 3

## SEZIONE 6

### PIANIFICAZIONE

#### Indice della sezione

6. Pianificazione .....	2
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità.....	2
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro conseguimento.....	2
6.3 Pianificazione delle modifiche .....	3

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 6</b>		<b>Pag.</b>

## 6. Pianificazione

### 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Nella pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, CIMA ha considerato i fattori interni ed esterni ritenuti rilevanti per le proprie strategie e finalità nonché i requisiti del cliente e cogenti applicabili alle parti interessate, al fine di determinarne i rischi e le opportunità da affrontare per ottenere i risultati attesi, per accrescere gli effetti desiderati, per prevenire o ridurre quelli indesiderati e per conseguire il miglioramento.

CIMA ha quindi pianificato le azioni per far fronte ai rischi individuati ed alle opportunità definite, oltre alle modalità per integrare tali azioni nei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e per valutarne l'efficacia.

I risultati della gestione dei rischi e delle opportunità vengono registrati sul MOD.6.1/01 "Gestione dei Rischi", che comprende anche i parametri, le modalità e le istruzioni necessarie per l'esecuzione dei calcoli, per la determinazione dei risultati e per la compilazione del modello stesso.

### 6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro conseguimento

Gli obiettivi per la qualità consistono in:

- obiettivi generali, considerati come linee guida cui riferirsi per il soddisfacimento della Politica
- obiettivi di funzione, in genere descritti nel Riesame della Direzione, ma con possibilità di essere formulati anche indipendentemente da questo, in relazione alle necessità del momento.

Poiché gli obiettivi sono lo strumento per attuare la Politica per la qualità, vanno sempre mantenuti coerenti con questa.

Gli obiettivi sono individuati in modo quantificato e misurabile, per determinare agevolmente l'andamento e l'avanzamento rispetto a questi.

Gli obiettivi vengono definiti ed assegnati dalla Direzione e sono conseguenza di:

- strategie aziendali
- requisiti/ esigenze dei clienti
- requisiti cogenti
- analisi dei processi
- analisi dei rischi
- analisi della conformità dei prodotti e dei servizi
- analisi della soddisfazione del cliente


È responsabilità della Direzione, con il contributo di QUA e dei responsabili di funzione, pianificare risorse, metodi di gestione del SGQ e relativi controlli, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati, garantendo la sua integrità ed efficacia anche nel corso di modifiche.

Per far questo, DIR opera attraverso l'individuazione e la pianificazione dei processi (secondo la sezione. 4 del MQ) ed il loro continuo monitoraggio (secondo la sezione. 9 del MQ).

La Direzione di CIMA, sulla base dei dati e delle indicazioni acquisite, stabilisce ogni anno nel corso della riunione di Riesame del SGQ, gli obiettivi misurabili che si intendono perseguire nei dodici mesi successivi, in ottemperanza agli obiettivi strategici definiti nella Politica della Qualità.

Detti obiettivi sono correlati ai processi aziendali e sono riportati sul rapporto di Riesame della Direzione che contiene:

- Obiettivi specifici, relativamente agli obiettivi strategici
- Responsabilità del raggiungimento di tali obiettivi
- Pianificazione temporale per il conseguimento degli obiettivi definiti (in generale dodici mesi successivi)

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 6</b>	<b>Pag.</b>	3 di 3

- Identificazione delle risorse assegnate per il soddisfacimento degli obiettivi
- Strategie da attuare per il raggiungimento degli obiettivi

La Direzione si impegna quindi:

- A verificare periodicamente gli obiettivi e comunque in sede di Riesame della Direzione, secondo specifica metodologia documentata
- A renderli noti e condivisi da parte del personale, mediante informazione e discussione in sedi formali e informali

Gli obiettivi per la qualità sono documentati e registrati sul MOD.6.2/01, che include sinteticamente anche responsabilità relative e pianificazione per il relativo raggiungimento.

### **6.3 Pianificazione delle modifiche**


Vengono pianificate ed attuate da CIMA modifiche al Sistema di Gestione della Qualità, generalmente in conseguenza di:

- Introduzione di nuovi prodotti o ampliamento della gamma
- Introduzione di nuovi mercati/clienti
- Mutazione del contesto e dei fattori interni/esterni
- Verifica risultati dell'analisi delle aspettative del cliente e altre parti interessate
- Verifica risultati del rispetto di norme cogenti e volontarie
- Attività conseguenti alla necessità di mitigazione di rischi o all'accoglimento di opportunità
- Sviluppo di progetti di miglioramento
- Cambiamenti di contesto (p.es. normativa)
- Nuovi indirizzi strategici dell'azienda
- Reclami del cliente
- Difettosità di prodotto e gestione delle NC relative
- Analisi risultati delle verifiche ispettive interne o del cliente
- Analisi risultati del Riesame della Direzione (output)

Nel caso fosse necessario apportare modifiche la Direzione assume il coordinamento delle attività elencate, con il supporto di QUA e dei responsabili di funzione interessati:

- Identifica le modifiche
- Considera le finalità delle modifiche
- Stabilisce cosa deve essere fatto e perché
- Valuta le potenziali conseguenze delle modifiche (sia positive che negative)
- Verifica la disponibilità delle necessarie risorse
- Proceda ad assegnare le responsabilità e le autorità
- Verifica le modalità per assicurare il mantenimento dell'integrità del sistema.




	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>		<b>Pag.</b>

## SEZIONE 7

### SUPPORTO

#### Indice della sezione

7. Supporto .....	2
7.1 Risorse.....	2
7.1.1 Generalità .....	2
7.1.2 Persone .....	2
7.1.3 Infrastrutture .....	2
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi .....	3
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione .....	3
7.1.5.1 Generalità .....	3
7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni e taratura .....	4
7.1.6 Conoscenza organizzativa .....	5
7.2 Competenza .....	6
7.3 Consapevolezza .....	7
7.4 Comunicazione .....	7
7.5 Informazioni documentate .....	8
7.5.1 Generalità .....	8
7.5.2 Creazione e aggiornamento .....	9
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate.....	10

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>	<b>Pag.</b>	2 di 13

## **7. Supporto**

### **7.1 Risorse**

#### **7.1.1 Generalità**

La valutazione delle risorse disponibili e l'eventuale identificazione di ulteriori risorse occorrenti per attuare la Politica per la Qualità, perseguire gli obiettivi di periodo definiti ed accrescere la soddisfazione dei clienti, sono essenziali per garantire l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità.

Una particolare attenzione è quindi dedicata dalla Direzione, con la collaborazione della Funzione Gestione Risorse Umane (di seguito anche "GRU"), della funzione Produzione (di seguito anche "PRO") e dei responsabili delle altre funzioni aziendali, alla gestione e al monitoraggio delle risorse umane, delle infrastrutture e delle condizioni dell'ambiente di lavoro.

Il Riesame della Direzione include l'analisi delle risorse necessarie e delle azioni da intraprendere per colmare eventuali carenze, inclusi gli impatti potenziali dei processi/attività affidate all'esterno.

#### **7.1.2 Persone**

Il Sistema di Gestione per la Qualità di CIMA fonda la propria efficacia sul contributo delle persone e sul loro livello di preparazione.

Sulla base degli indirizzi definiti nella Politica della Qualità e dei risultati del Riesame della Direzione, vengono pertanto stabilite ed aggiornate le competenze necessarie per l'esecuzione dei vari processi sviluppati, in relazione ai livelli d'istruzione, formazione, abilità ed esperienza necessari. Tali informazioni sono definite nel successivo § 7.2.

Le necessità di formazione del personale vengono definite per sviluppare nuove competenze ovvero per consolidare e aggiornare quelle già possedute e sono comunque previste in caso di nuove assunzioni o di esigenze cogenti. La Direzione è responsabile di valutare la necessità di interventi formativi specifici, che potranno essere programmati e condotti sia presso l'Azienda che presso istituzioni pubbliche o private specializzate.

Ove ne ravvisino l'esigenza e comunque con cadenza almeno annuale, i responsabili delle funzioni aziendali hanno pertanto il compito di segnalare a GRU argomenti, temi o criticità che rendano necessari interventi formativi specifici o generali, sulla cui base GRU redige il MOD.7.1.2/01 "Piano di Formazione del Personale" e lo sottopone alla Direzione per verifica ed approvazione.

#### **7.1.3 Infrastrutture**


Altri elementi che concorrono ad ottenere la conformità dei prodotti ai requisiti sono i luoghi di lavoro, i mezzi, le attrezzature, le apparecchiature di processo ed i servizi ad esse correlati.

Attraverso le riunioni periodiche per il miglioramento, i Riesami della Direzione e nel corso delle attività di pianificazione e realizzazione dei processi, i responsabili di funzione valutano costantemente (secondo le rispettive competenze) le caratteristiche delle infrastrutture esistenti, individuando le eventuali modifiche ed integrazioni da apportare.

I parametri abitualmente considerati sono: prestazioni, disponibilità, costi, aspetti legati alla sicurezza, influenza sulle aspettative dei clienti e problematiche ambientali.

I responsabili propongono pertanto alla Direzione le manutenzioni ritenute necessarie, allo scopo di assicurare prestazioni in linea con quelle previste.

La gestione degli impianti, mezzi ed attrezzature è condotta in accordo con le istruzioni del fabbricante, con le seguenti precisazioni:

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>	<b>Pag.</b>	3 di 13

- la manutenzione degli impianti e delle attrezzature di produzione riportate nel MOD.7.1.3.1/01 “Elenco Macchine” è curata dalla Funzione Industrializzazione (di seguito anche “IND”), che assicura l’esecuzione degli interventi programmati o correttivi (in occasione di guasti accidentali) registrati sul MOD.7.1.3/03 “Scheda Manutenzione Macchina”, secondo le tempistiche pianificate nel MOD.7.1.3/02 “Piano manutenzione Macchine” e con una gestione finalizzata a minimizzarne l’impatto sui programmi produttivi aziendali;
- la conservazione e la regolare manutenzione ordinarie delle attrezzature convenzionali in uso (comprehensive anche dei supporti informatici) è affidata agli addetti incaricati delle attività, opportunamente formati per lo scopo.

Il ricorso a fornitori esterni specializzati per i servizi di manutenzione delle attrezzature, è strettamente limitato agli interventi per i quali CIMA non possiede tecnologie e/o formazione necessaria, ed è comunque soggetta alla preventiva approvazione di DIR.

#### **7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi**

L’individuazione e la verifica delle condizioni dell’ambiente di lavoro idonee a garantire la conformità dei prodotti realizzati da CIMA è fondamentale per lo stimolo al miglioramento.

Con il supporto del Servizio Prevenzione e Protezione (di seguito anche “RSPP”), del Responsabile di Produzione e dei responsabili delle funzioni aziendali coinvolte, la Direzione è responsabile di:

- Mantenere costantemente sotto controllo gli aspetti rivolti a realizzare condizioni operative ottimali per il funzionamento dei processi e per conseguire la conformità dei prodotti realizzati, nel rispetto delle normative sulla sicurezza cogenti e degli obiettivi aziendali definiti
- Controllare quando debbano essere predisposti documenti di sistema o comunicazioni alle funzioni interessate, necessari per definire o aggiornare in modo chiaro i requisiti degli ambienti o gli eventuali miglioramenti da apportare, allo scopo di garantire il rispetto delle citate condizioni.

#### **7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione**

##### **7.1.5.1 Generalità**

I dispositivi per la misura delle caratteristiche ritenute importanti per assicurare la qualità prodotti realizzati da CIMA, sono classificati nel modo seguente:


- **Strumenti di lavoro:**  
Strumenti sottoposti a taratura periodica, per confronto con un campione primario o direttamente da un Centro SIT (o equivalente); sono strumenti normalmente impiegati nei controlli qualitativi e/o funzionali dei prodotti, da effettuare durante il ciclo produttivo;
- **Strumenti non soggetti a taratura:**  
Strumenti utilizzati per le sole misure indicative e che non rilevano pertanto parametri attraverso i quali sono riscontrate la qualità del prodotto realizzato, e/o la funzionalità, l’affidabilità o la sicurezza.

##### **7.1.5.1.1 Controllo di accettazione degli strumenti**

Il Servizio Qualità con il supporto di Industrializzazione esegue il controllo d’accettazione degli strumenti, verifica l’integrità e il tipo dello strumento acquisito, la presenza e la completezza della documentazione richiesta in ordine (manuale d’uso e manutenzione, certificazioni, ecc.)

L’esito positivo delle suddette verifiche comporta:

- l’inserimento dello strumento nell’Elenco Strumenti ed attrezzature di misura e prova (MOD7.1.5.1/01 – Elenco Strumenti di Misura)
- l’apposizione del cartellino identificativo

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>		<b>Pag.</b>

- la compilazione della Scheda Strumento

#### 7.1.5.1.2 Documentazione e Gestione Strumenti

Si riassume di seguito l'elenco della documentazione utilizzata per la gestione degli strumenti:

- **Elenco Strumenti ed attrezzature di misura e prova**

È un registro (MOD7.1.5.1/01 – Elenco Strumenti di Misura) in cui sono riportati i diversi strumenti in dotazione. L'elenco è tenuto da Servizio Qualità, che ha anche l'incarico di mantenere aggiornato il documento.

- **Scheda strumento**

È il documento (MOD7.1.5.1/02 – Scheda Strumenti di Misura) che accompagna lo strumento per tutta la sua vita in azienda. La scheda strumento è un documento di sistema dell'azienda, gestito e mantenuto aggiornato dal Servizio Qualità.

- **Programma di taratura strumenti**

È il calendario annuale (MOD7.1.5.1/03 - Programma Taratura Strumenti di Misura) che serve a monitorare le scadenze ed a programmare la taratura degli strumenti di misura. Il calendario è tenuto da Servizio Qualità, che ha anche l'incarico di mantenere aggiornato il documento.

- **Rapporto o Certificato di taratura**

I risultati di taratura degli strumenti devono dimostrare la riferibilità di tutte le misure effettuate. Il rapporto di taratura è emesso da centri di taratura preventivamente qualificati. Poiché in questo caso il certificato non riporta (in genere) l'esito della taratura effettuata, è compito del Servizio Qualità valutare i risultati ottenuti e registrare l'esito relativo sulla scheda dello strumento.

#### 7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni e taratura

La **riferibilità** è la proprietà di una misura di essere rapportata con valori noti a campioni appropriati, attraverso una catena ininterrotta di confronti. Questa è una proprietà fondamentale che deriva dal concetto stesso di misura e di unità di misura.

Senza questa, è teoricamente impossibile assegnare ad un valore misurato un'unità di misura riconosciuta, in quanto non vi sarebbe un collegamento certo ai campioni che la rappresentano.

La **taratura** è una operazione, eseguita in condizioni specificate, la quale in una prima fase stabilisce una relazione tra i valori di una grandezza, con le rispettive incertezze di misura, forniti da campioni di misura, e le corrispondenti indicazioni, comprensive delle incertezze di misura associate, e in una seconda fase usa queste informazioni per stabilire una relazione che consente di ottenere un risultato di misura a partire da una indicazione.

##### 7.1.5.2.1 Criteri per la scelta della frequenza di taratura

###### 7.1.5.2.1.1 Generalità

I fattori che influiscono sulla frequenza di taratura sono i seguenti:

- il tipo di strumento;
- le raccomandazioni del costruttore;
- le informazioni di tendenze ricavabili dai dati sulle precedenti tarature;
- la frequenza e la severità delle condizioni di impiego ed ambientali;
- l'accuratezza delle misure;
- l'importanza delle conseguenze derivanti dal ritenere corretto un valore di misura errato, che si verifica quando lo strumento è guasto.

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>		<b>Pag.</b>

Come *indicazioni di massima* vengono utilizzate le frequenze espresse nella tabella seguente:

TIPOLOGIA STRUMENTO	FREQUENZA DI TARATURA
Strumenti di lavoro di uso giornaliero	Dodici (12) mesi
Strumenti di lavoro il cui uso non sia giornaliero	Ventiquattro (24) mesi
Campioni primari	Due (2) / quattro (4) anni

#### **7.1.5.2.1.2 Metodologie di taratura**

Il Servizio Qualità, sulla base di tali intervalli e delle date di scadenza degli strumenti, concorda con PRO e IND il ritiro ed eventuale consegna, ove possibile, di uno strumento di eguali caratteristiche, per gestire le attività nell'intervallo necessario alla taratura.

Le tarature degli strumenti di lavoro sono eseguite per confronto con campioni primari riferibili al circuito SIT (o equivalenti), di adeguata e maggior precisione (almeno 2,5 volte superiore alla precisione dello strumento di lavoro da tarare).

#### **7.1.5.2.1.3 Conservazione ed uso strumenti di lavoro**

Gli operatori che hanno in dotazione gli strumenti, devono:

- assicurarsi, quando ricevono gli strumenti, che questi abbiano i cartellini di taratura con le date di scadenza aggiornate;
- inviare gli strumenti al Servizio Qualità per la taratura periodica, secondo quanto indicato dai relativi cartellini apposti sugli stessi;
- non manomettere in alcun modo gli strumenti e segnalare al Servizio Qualità la necessità di eventuali modifiche e/o riparazioni degli stessi;
- mantenerli in buono stato, utilizzandoli con cura e riponendoli in luogo appropriato;
- segnalare immediatamente al proprio responsabile diretto o al Servizio Qualità, ogni eventuale problematica riscontrata durante l'utilizzo dello strumento e sospenderne l'impiego (vedere § successivo).

#### **7.1.5.2.1.4 Strumenti danneggiati, manomessi o trovati fuori taratura**

Ogni strumento che presenta malfunzionamenti o sul cui corretto funzionamento sussistono dubbi, deve essere tempestivamente ritirato dal servizio da parte di chi riscontra l'anomalia, identificato nel suo stato attraverso un cartellino con la dicitura "Fuori taratura" ed inviato al Servizio Qualità per le opportune verifiche, le eventuali riparazioni e la registrazione delle attività sulla Scheda Strumento ad esso relativa.

#### **7.1.5.2.1.5 Misure eseguite con strumentazione riscontrata fuori taratura**


A seguito di strumentazione riscontrata fuori taratura, è compito del Servizio Qualità (con il supporto di PRO e IND) esaminare le misurazioni eseguite in precedenza con detto strumento, al fine di valutare l'eventuale necessità di ripetere le misure effettuate.

#### **7.1.6 Conoscenza organizzativa**

CIMA genera e mantiene la conoscenza organizzativa, patrimonio immateriale ma fondamentale per la corretta, efficace ed efficiente gestione dei propri processi. La conoscenza organizzativa aziendale è connessa ma distinta da quella delle Persone che in azienda operano.

In particolare, la conoscenza organizzativa può essere divisa in due classi:

- La conoscenza organizzativa *esplicita*, che fa riferimento ad informazioni documentate sia di origine interna (ad esempio, documenti e registrazioni del sistema qualità) che di origine esterna (ad esempio, norme tecniche);

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>	<b>Pag.</b>	6 di 13

- La conoscenza organizzativa *tacita*, generalmente patrimonio delle Persone, non formalizzata in informazioni documentate ma necessaria o utile alla gestione dei processi.

CIMA ha determinato i requisiti di conoscenza esplicita necessari per lo sviluppo dei propri processi, con diverse modalità formali (ad esempio le schede dei requisiti minimi che definiscono il livello di competenza delle persone) ed informali (ad esempio l'affiancamento nel periodo iniziale di inserimento di una persona, ed attua parallelamente azioni utili a rendere esplicita (per quanto possibile) anche la conoscenza tacita, senza appesantirne la gestione formale (ad esempio creando IO con informazioni che scaturiscono da interventi formativi dedicati).

Nell'ambito della gestione della conoscenza, la Direzione è costantemente impegnata a:

- Determinare la conoscenza, necessaria per la buona operatività dei processi e per il raggiungimento della conformità di prodotti e servizi e stabilire come acquisirla
- Acquisire le conoscenze che servono e mantenerle nel tempo, rendendole disponibili
- Considerare le conoscenze acquisite e confrontarle con quelle che occorrono per affrontare cambiamenti, per adeguarsi a nuovi trend del settore, per soddisfare le nuove aspettative dei clienti, per affrontare un nuovo percorso produttivo, ecc.
- Acquisire la conoscenza in più che serve, con i mezzi ritenuti idonei allo scopo.

## 7.2 Competenza

Si definisce "competenza", la capacità di una persona di svolgere una particolare attività in seguito a formazione e informazione o a capacità personali.

La Direzione di CIMA, con il supporto operativo di GRU, ha la responsabilità di


- Individuare e documentare le competenze necessarie per il personale che svolge attività lavorativa all'interno dell'azienda e che influenza prestazioni ed efficacia del sistema di gestione per la qualità, definite"
- Verificare che il personale sia competente, sulla base di istruzione, formazione, esperienze maturate o altre evidenze definite, stabilendo i criteri per giudicarne le prestazioni
- Avviare le eventuali azioni necessarie per acquisire le necessarie competenze, valutandone l'efficacia
- Conservare la documentazione necessaria per attestare le competenze del personale.

A tale scopo, CIMA ha definito:

- I requisiti minimi richiesti per le varie mansioni, espressi in termini di scolarità, esperienza, formazione professionale, caratteristiche individuali ecc., riassunte nel MOD.7.2/01 "Requisiti minimi del personale"
- Il mansionario, che include i compiti e le responsabilità delle principali figure professionali interne all'azienda, riassunti nel MOD.7.2/02 "Elenco mansioni del Personale"

Le Competenze delle figure individuate vengono verificate secondo criteri definiti e, in caso di necessità, possono essere acquisite / aggiornate, attraverso interventi e/o attività formative che consistono in:

- formazione ed addestramento di base, avviate nei confronti del personale neoassunto, o incaricato di nuova mansione, od impiegato in aree interessate da variazioni apportate al Sistema di Gestione per la Qualità; sono suddivise in una parte di addestramento mirata alla conoscenza pratico - operativa e una di formazione generale;
- qualifiche specifiche, per particolari processi;
- miglioramento della preparazione e coinvolgimento del personale, su aspetti specifici del sistema e/o dei processi.

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>		<b>Pag.</b>

Le figure professionali per cui è prevista la qualifica, da effettuare secondo criteri definiti, sono le seguenti:

- Personale aziendale o esterno incaricato delle verifiche ispettive interne, per il quale deve essere verificata la competenza e l'esperienza necessaria ovvero il possesso dei necessari titoli / attestati di partecipazione a specifici corsi di formazione sullo standard ISO 9001
- Personale aziendale o esterno incaricato della crimpatura di cavi elettrici, per il quale deve essere effettuata la qualifica secondo i requisiti delle Istruzioni Operative IO.7.2/01.

### 7.2.1 Registrazione ed archiviazione

GRU mantiene appropriate registrazioni sulla competenza di ogni persona, relativamente all'istruzione ed alle abilità (titolo di studio e CV), all'esperienza maturata in azienda e alla formazione- addestramento somministrato (MOD.7.2/04 "Scheda personale dipendente").

Tale documentazione è archiviata e conservata da GRU, che gestisce e mantiene aggiornato anche il Piano di Formazione annuale del personale (il MOD.7.1.2/01).

L'efficacia dell'addestramento somministrato alle risorse coinvolte viene valutata anche in fase di Riesame della Direzione, sulla base delle informazioni rese disponibili dai responsabili di funzione interessati, registrate sul MOD.7.2/05 "Rapporto corso di formazione" gestito da GRU.

### 7.3 Consapevolezza

La consapevolezza delle persone che operano in CIMA circa la Politica per la Qualità, gli obiettivi, l'importanza del proprio contributo all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e le implicazioni derivanti dalle non conformità, viene supportata dalla Direzione ed attuata dai responsabili di funzione con diverse modalità, sia informalmente durante le attività quotidiane (per esempio discutendo con le Persone circa gli effetti negativi di un errore in una singola attività) che in modo formale (per esempio attraverso riunioni con il personale o momenti di formazione personalizzata).

Gli audit del Sistema di Gestione della Qualità, le attività di formazione, il confronto quotidiano su istruzioni operative e procedure aziendali, la condivisione di obiettivi e risultati della società, rappresentano altrettanti momenti di sviluppo della consapevolezza delle persone coinvolte nei processi aziendali.

### 7.4 Comunicazione

Una buona comunicazione è il primo motore del Sistema di Gestione per la Qualità, che trae quindi da questa lo stimolo all'autoanalisi ed al miglioramento. Informazioni adeguate in termini di modalità di diffusione, tempestività e contenuti conducono ad un maggiore e convinto coinvolgimento dei collaboratori e conducono a decisioni giuste, mirate ad aumentare l'efficacia del Sistema.


Per far sì che questo avvenga con continuità, vengono costantemente valutati, selezionati e monitorati nell'efficacia i migliori strumenti di comunicazione e le relative modalità, in funzione delle circostanze, dei destinatari dell'informazione e dell'importanza dell'argomento da divulgare.

La Direzione di CIMA, con la collaborazione dei responsabili di funzione, individua di volta in volta il modo migliore di far giungere l'informazione dove e quando serve, nel modo più efficace in rapporto ai destinatari della comunicazione, servendosi di riunioni documentate e di comunicazioni scritte o altri mezzi.

Per la comunicazione interna sono utilizzati i seguenti strumenti:

- Comunicazioni di Servizio per il personale, per la divulgazione di informazioni cogenti, organizzative o afferenti al Sistema di Gestione della Qualità;
- Riunioni Ufficiali, a cui partecipa il personale;



	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>	<b>Pag.</b>	8 di 13

- Interventi formativi, di contenuto tecnico e/o comportamentale (es. in occasione di aggiornamenti normativi, revisione di istruzioni operative e/o di modulistica di registrazione);
  - Comunicazione verbale di informazioni, effettuata durante gli incontri quotidiani con il personale. La Direzione di CIMA attribuisce particolare importanza alla comunicazione verso le parti interessate esterne, con le quali le funzioni aziendali si interfacciano regolarmente secondo le competenze e responsabilità assegnate, con particolare riguardo:
    - ai clienti, con i quali vengono definite le condizioni di fornitura dei prodotti, a cui viene trasmessa la documentazione relativa alle attività ed ai processi sviluppati, da cui pervengono informazioni circa le prestazioni di CIMA (eventuali NC, reclami, contestazioni etc.);
    - ai fornitori, con i quali vengono definite le modalità di acquisto delle materie prime e dei servizi, da cui perviene la documentazione relativa alle attività ed ai processi sviluppati, a cui vengono inoltrate informazioni circa le rispettive prestazioni (eventuali NC, reclami, contestazioni etc.).
- In generale, ogni comunicazione viene schematizzata secondo lo schema previsto dalla norma ISO 9001:2015, che prevede: cosa (comunicare), quando (comunicare), con chi/a chi (comunicare), come (comunicare), chi/da parte di chi (comunica/viene comunicato).


## 7.5 Informazioni documentate

### 7.5.1 Generalità

Il Sistema di Gestione per la Qualità è descritto e supportato da informazioni documentate, strutturate nei seguenti documenti:

- **La Politica per la Qualità**, la cui gestione è stata illustrata al precedente § 5.2.
- **Il Manuale della Qualità (MQ)**, consistente in un unico documento strutturato in 10 sezioni in analogia con la norma UNI EN ISO 9001: 2015, descrive la struttura organizzativa di CIMA e le relazioni che intercorrono tra i vari enti aziendali, delinea le modalità di gestione e le responsabilità nella predisposizione e nella attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, formalizza le politiche e gli obiettivi stabiliti dalla Direzione per la conduzione del Sistema di Gestione per la Qualità.
- **Le Procedure**, redatte per documentare e descrivere le modalità operative, le risorse e le responsabilità per la gestione e l'esecuzione di processi operativi e gestionali o di parte di essi.
- **Le Istruzioni Operative**, redatte per documentare e descrivere le modalità operative, le risorse e le responsabilità per la gestione e l'esecuzione di processi produttivi o di parte di essi.
- **Gli Altri Documenti**, tra i quali l'Organigramma, Elenchi, Schemi, Schede, Modelli, Flow Chart a completamento e integrazione dei precedenti e dai quali sono richiamati, vengono redatti con l'obiettivo di completare e rendere più efficace la documentazione del Sistema.
- **I Documenti di origine esterna**, quali Norme tecniche (cogenti e volontarie), Leggi, Circolari, documentazione tecnica di enti pubblici o privati, documentazione ricevuta dai Clienti; ciascun responsabile di Funzione ha la responsabilità dell'acquisizione e della verifica dello stato di aggiornamento dei documenti di propria competenza, con particolare riguardo alle norme applicate per la realizzazione dei Prodotti forniti da CIMA.
- **Le Registrazioni**, informazioni documentate esplicitamente richieste dalla norma ISO 9001:2015, che riportano gli esiti o forniscono evidenza dei risultati di attività e/o di processi sviluppati, per la realizzazione dei Prodotti forniti da CIMA.



	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>		<b>Pag.</b>

## 7.5.2 Creazione e aggiornamento

Il processo di elaborazione, emissione ed aggiornamento della documentazione del SGQ si sviluppa nel modo seguente.

### 7.5.2.1 Redazione

Il redattore incaricato elabora il documento, con la supervisione e sotto la responsabilità del proprio responsabile di funzione, che lo esamina e lo consegna in bozza all'incaricato della verifica.

### 7.5.2.2 Verifica

La verifica consiste nel controllo che il documento soddisfi gli standard aziendali. La firma di verifica attesta l'avvenuto controllo, con esito positivo.

### 7.5.2.3 Approvazione

La fase di approvazione consiste nella valutazione del documento per la sua completezza (contenuto, impostazione, aspetto formale) e congruenza agli standard aziendali.

La firma di approvazione da parte della Direzione, ne attesta l'esito positivo ed autorizza l'emissione del documento.

### 7.5.2.4 Identificazione

La documentazione emessa internamente è munita sulla prima pagina di apposito **cartiglio**, con le sigle dell'ente che ha redatto, verificato ed approvato il documento stesso e la data di emissione:

Elaborato da	Verificato da	Approvato da	Data

La documentazione richiama inoltre, nell'**intestazione** di tutte le pagine: il logo aziendale, il tipo e codice del documento, l'indice di revisione, la data di revisione, il numero di pagina ed il loro numero totale nell'ambito del documento:

	<b>Rev.</b>	
	<b>Del</b>	
	<b>Pag.</b>	

L'**Elenco delle revisioni** è riportato in apposita sezione del documento (normalmente dopo l'indice), ed include l'indice di revisione, la data della revisione e la descrizione delle revisioni apportate:

Revisione	Data	Descrizione della revisione

Per Manuale della Qualità, Procedure ed Istruzioni Operative, il codice del documento si compone di sigla letterale abbinata ad un massimo di due numeri.

La sigla identifica il tipo di documento:


- **MQ** = Manuale Qualità, **PR**= Procedura, **IO** = Istruzione Operativa

Per PR ed IO, il primo numero si riferisce al paragrafo della norma UNI EN ISO 9001:2015 (ed alla corrispondente sezione del MQ):

- *Es. PR8.4 = Procedura della sezione 8.4 del MQ*

Il secondo numero, utilizzato per le sole Istruzioni Operative e preceduto da una barra verticale, identifica la posizione progressiva del documento all'interno del singolo gruppo di documenti IO:

- *Es. IO8.5.1/01 = Prima istruzione della sezione 8.5.1 del MQ*

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>		<b>Pag.</b>

#### 7.5.2.5 Revisione documenti

L'indice di revisione è definito da un numero progressivo. In caso di revisione di un documento, il redattore del documento descrive sinteticamente nell'elenco delle revisioni anche le modifiche apportate e include la data di esecuzione della revisione stessa.

Il Servizio Qualità predispone ed aggiorna l'elenco generale dei documenti del Sistema di Gestione della Qualità aziendale, identificandone l'ultima revisione.

#### 7.5.2.6 Stato di validità

Lo stato di validità dei documenti è suddiviso in tre livelli:

- **Bozza:** è relativo a documenti in attesa di approvazione e/o commenti, contraddistinti da assenza di firma di approvazione.
- **Vigente:** è relativo a documenti vigenti, dotati quindi di firma di approvazione.
- **Annullato:** è relativo a documenti sostituiti o comunque non validi, contraddistinti da dicitura "Superato"

#### 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Il controllo delle informazioni documentate strutturato attraverso i documenti definiti al § precedente, viene esercitato da CIMA secondo le modalità di seguito descritte.

##### 7.5.3.1 Matrice delle responsabilità

Le responsabilità di redazione, verifica e approvazione dei principali documenti citati al § precedente, sono definite nella tabella seguente:


Documento	Resp. redazione	Resp. verifica	Resp. approvazione
Manuale della Qualità	Servizio Qualità	Resp. Qualità	Direzione
Procedure	Resp. di Funzione	Resp. Qualità	Direzione
Istruzioni Operative	Resp. di Funzione	Resp. Qualità	Direzione
Altri Documenti	Resp. di Funzione	Resp. Qualità	Direzione

##### 7.5.3.2 Distribuzione

Il Servizio Qualità provvede alla distribuzione della documentazione approvata, nel modo seguente:

- compila l'Elenco Documenti Aziendali (suddiviso fra Procedure, Istruzioni Operative e Modelli/Moduli, documentazione della qualità) MOD.7.5.3/01, in cui ogni documento è identificato dal codice, dal titolo, dall'indice di revisione e dalla data di emissione;
- distribuisce (mediante il "Modulo Trasmissione Documenti" - MOD.1.2.3.2/01) o trasmette informaticamente la copia alle funzioni aziendali competente, accertandosi dell'avvenuto ricevimento da parte del destinatario;
- aggiorna e conserva l'Elenco Documenti Aziendali distribuiti.

Il Servizio Qualità può scegliere di non sottoporre a distribuzione controllata i documenti (o loro parte di essi), quando il personale interessato all'applicazione del documento abbia libero accesso alla consultazione tramite mezzi informatici. In questo caso è responsabilità del Servizio Qualità rendere disponibili copie in formato non modificabile, informare gli utenti circa l'ubicazione dei documenti, comunicare e trasmettere tempestivamente eventuali revisioni, garantire la continuativa possibilità di accesso agli stessi e mantenere l'archivio informatico sempre aggiornato e protetto da utilizzo improprio.

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>	<b>Pag.</b>	11 di 13

### **7.5.3.3 Distribuzione interna alla funzione aziendale**

Le funzioni aziendali competenti sono incaricate della distribuzione al loro interno della documentazione pervenuta dal Servizio Qualità. Qualora un destinatario intenda distribuire all'interno della propria funzione copie del documento (sia intere che parziali) ne deve comunque garantire la distribuzione controllata, registrando i nominativi delle persone a cui è stata consegnata la copia e dovrà distruggere le copie con revisione precedente.

### **7.5.3.4 Distribuzione esterna**

La distribuzione esterna dei documenti è destinata a clienti, fornitori, subappaltatori, enti ed autorità, ed è in genere limitata alla sola copia del Manuale della Qualità. Tale distribuzione dovrà essere sempre richiesta al Servizio Qualità e sarà autorizzata solo a seguito di preventiva approvazione da parte della Direzione.

### **7.5.3.5 Gestione documenti in sperimentazione**

Prima dell'emissione di un documento, questo deve essere sperimentalmente distribuito ed applicato per un periodo e con modalità da stabilirsi a cura di Servizio Qualità.

### **7.5.3.6 Archiviazione**

I master di MQ, PR, IO, Modelli, altri documenti ed il relativo elenco, sono archiviati, conservati e mantenuti aggiornati da Servizio Qualità, con modalità informatica e con protezione antivirus.

I documenti cartacei sono archiviati in Azienda, in armadi e classificatori che garantiscono idonee condizioni di conservazione e protezione.

I documenti superati vengono normalmente distrutti, salvo i casi in cui specifiche necessità ne impediscano l'eliminazione; in tal caso, i documenti superati dovranno riportare sulla prima pagina la dicitura "Superato".

Ciascuna funzione aziendale è responsabile della gestione del proprio archivio documenti. Nel caso di documenti presenti anche su supporto informatico, il Servizio Qualità assicura comunque la disponibilità di una copia aggiornata del documento, presso il proprio archivio informatico.

I dati informatici conservati in azienda sono soggetti a salvataggi periodici, effettuati da un incaricato con frequenza almeno mensile.

### **7.5.3.7 Leggi e Norme**

L'aggiornamento di Leggi e Norme (MOD2.2\_01\_Elenco Leggi e Normative Tecniche) avviene mediante periodica consultazione di riviste di settore, servizi specifici, collegamenti al Web, consulenti specializzati, ecc., ed è curato dalla funzione Industrializzazione (IND).

### **7.5.3.8 Documenti del Cliente**

I documenti tecnici e commerciali trasmessi a CIMA dal Cliente a seguito dell'acquisizione di un Contratto e/o di un Ordine di Acquisto e necessari per l'espletamento della fornitura, vengono gestiti, conservati ed archiviati da IND e da COM (secondo le rispettive competenze e responsabilità), che provvedono anche a mantenerli aggiornati ed a distribuirli agli enti aziendali (ove necessario).

### **7.5.3.9 Documenti di Registrazione**

Le responsabilità della gestione dei documenti di registrazione, dalla redazione alla conservazione, sono definite per ogni tipologia di registrazione individuata. Dettagli ulteriori sono descritti di volta in volta nelle sezioni del presente MQ.

In tutti i casi in cui, secondo il parere del Servizio Qualità, il volume di dati, la frequenza di raccolta, o la necessità di raccolta con garanzia di completezza ne rendono conveniente l'utilizzo, le registrazioni definite dal Sistema di Gestione della Qualità vengono effettuate mediante l'impiego di *modulistica specifica* (vedi § seguente).

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 7</b>		<b>Pag.</b>

In altri casi, le modalità seguite sono costituite da apposizione di timbro, note, individuazione della funzione e sua firma su documenti esistenti.

### 7.5.3.10 Identificazione e gestione dei modelli/moduli

Il modello/modulo utilizzato per la registrazione, è identificato con apposizione di codice e titolo.

Il codice è costituito dalle lettere **MOD** seguite da due numeri, corrispondenti alla sezione del manuale e al suo paragrafo di riferimento (divisi da un punto), seguiti da una barra verticale e dal numero progressivo del modulo:

- *Es. MOD7.2/01 = Primo modulo della Sez.7.2 del MQ*

Il titolo del modulo descrive in sintesi la natura dei dati raccolti e registrati.

Dopo aver codificato il modulo, Il Servizio Qualità lo registra nell'Elenco Documenti Aziendali, riportandovi codice, titolo n° e data di revisione, riportati normalmente nel pie di pagina del modulo stesso (ove possibile), ovvero sull'intestazione. La gestione delle revisioni è tenuta sotto controllo attraverso il MOD7.5.3/01- Elenco Documenti Aziendali.


Nel momento dell'uso e sua compilazione, il modulo viene completato con i dati che ne garantiscono la rintracciabilità all'interno della specifica fornitura a cui si riferisce (ad esempio con d'apposizione di data, n° e descrizione contratto/ordine, n° progressivo, individuazione dell'attività, nome dell'incaricato delle registrazioni, ecc.) e viene archiviato dall'utilizzatore.

### 7.5.3.11 Conservazione

I documenti di registrazione sono conservati per i tempi definiti nella tabella che segue, allo scopo di garantire una loro adeguata reperibilità per tutto il periodo in cui potrebbero nuovamente essere utilizzati come fonte di informazione.

Documento di registrazione della qualità	Tempo conservazione	Resp.le Conservazione	Sezione MQ
Documentazione taratura strumenti	Vita operativa	QUA	7.1.5.1
Documentazione formazione personale	Vita operativa	GRU	7.2
Documentazione qualifica personale	Vita operativa	GRU	7.2
Documentazione e MOD. di SGC utilizzata per: determinare requisiti di prodotto/processo e criteri di accettazione dei risultati, risorse da utilizzare, controlli/validazione dei processi	Vita operativa	QUA	8.1
Documentazione riesame offerte/contratti/varianti ai clienti	5 anni	COM	8.2.3.2
Documentazione di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori e delle loro prestazioni; Elenco Fornitori qualificati, ordini e contratti di acquisto	Vita operativa	APP	8.4.1
Documentazione tecnica dei clienti, Disegni interni, Riepilogativi di taglio, Distinte Base dei materiali, Cicli di lavorazione, Piani e Registrazioni di controllo/validazione e rilascio di prodotti e processi, Registrazioni delle modifiche	5 anni	IND	8.5.1
Ordini/Contratti/Varianti dei clienti	5 anni	COM	8.5.1
Ordini di lavoro, Piani di produzione e consegna	5 anni	PRO	8.5.1
Istruzioni operative	Vita operativa	IND	8.5.1
Informazioni di rintracciabilità dei prodotti (ove specificamente richiesto dai clienti)	10 anni	IND	8.5.2

<b>Documento di registrazione della qualità</b>	<b>Tempo conservazione</b>	<b>Resp.le Conservazione</b>	<b>Sezione MQ</b>
Comunicazioni sullo stato dei prodotti di proprietà dei clienti/fornitori	5 anni	COM/APP	8.5.3
Risultati del riesame delle modifiche	5 anni	IND	8.5.6
Informazioni necessarie al rilascio dei prodotti	5 anni	CQ	8.6
Rapporti di NC e registro delle NC e dei reclami	5 anni	QUA	8.7.2
Questionari soddisfazione cliente	5 anni	COM	9.1.1
Indicatori di prestazione processi del SGQ (KPI)	5 anni	QUA	9.1.1
Programmi e Rapporti Verifiche Ispettive Interne	5 anni	QUA	9.2.2
Riesami della Direzione	5 anni	QUA	9.3.3
Richieste di Azioni Correttive	5 anni	QUA	10.2.2


	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 8</b>	<b>Pag.</b>	1 di 8

## SEZIONE 8

### ATTIVITA' OPERATIVE

#### Indice della sezione

8. Attività Operative.....	2
8.1 Pianificazione e controlli operativi.....	2
8.2 Requisiti per i prodotti e servizi.....	2
8.2.1 Comunicazione con il cliente .....	2
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi .....	3
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi a prodotti e servizi .....	3
8.2.4 Modifiche ai requisiti di prodotti e servizi .....	4
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi .....	5
8.3.1 Generalità .....	5
8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo .....	5
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo .....	5
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo .....	5
8.3.5 Output della progettazione e sviluppo .....	5
8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo.....	5
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.....	5
8.4.1 Generalità .....	5
8.4.2 Tipo ed estensione del controllo .....	6
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni.....	6
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi.....	6
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi.....	6
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità .....	6
8.5.3 Proprietà che appartengono ai Clienti o ai fornitori esterni.....	7
8.5.4 Conservazione .....	7
8.5.5 Attività post-consegna.....	7
8.5.6 Controllo delle modifiche.....	7
8.6 Rilascio di prodotti o servizi .....	7
8.7 Controllo degli output non conformi .....	8

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 8</b>		<b>Pag.</b>

## **8. Attività Operative**

### **8.1 Pianificazione e controlli operativi**

Nell'ambito della pianificazione del Sistema di Gestione della Qualità sono stati definiti i processi correlati alla realizzazione ed alla fornitura dei Prodotti da parte di CIMA, ed è stata predisposta la documentazione necessaria ad assicurarne l'attuazione, il monitoraggio e la registrazione, nel rispetto della Politica e degli Obiettivi stabiliti dalla Direzione.

La definizione di tali processi e delle relative caratteristiche e modalità esecutive e di controllo, si basa su un'attenta analisi dei requisiti associati alla realizzazione dei Prodotti, sulla valutazione della potenzialità ed adeguatezza delle risorse disponibili e sulla coerenza degli stessi con i requisiti e gli obiettivi stabiliti per gli altri processi del Sistema di Gestione della Qualità.

L'Organizzazione ha identificato i processi aziendali che concorrono alla realizzazione delle attività (riff. § 4.4), pianificandone lo sviluppo attraverso:

- la definizione di obiettivi/standard di prestazione;
- l'attribuzione delle responsabilità per il funzionamento ed il monitoraggio;
- l'identificazione dei requisiti che ne regolano lo svolgimento (prescrizioni tecnico/normative, criteri di accettabilità etc.);
- l'elaborazione e l'attuazione di Procedure, di Istruzioni Operative e di Moduli, per la gestione e la registrazione dei risultati;
- l'individuazione ed attuazione delle attività di monitoraggio necessarie alla sorveglianza dei processi e alla misurazione dei risultati ottenuti;
- la definizione delle registrazioni necessarie a conservare traccia delle attività svolte in conformità a quanto pianificato e per dimostrare la conformità dei prodotti ai requisiti richiesti.

Relativamente alla programmazione e pianificazione globale dei processi, vengono prese in considerazione da CIMA le seguenti attività:


- verifica e validazione dell'offerta, riesame dei requisiti del Prodotto;
- controllo e gestione dei processi di verifica dei documenti e dei dati di base del contratto/ordine del Cliente;
- definizione, organizzazione e pianificazione delle attività gestionali ed operative (interne ed esterne), da sviluppare per la realizzazione del Prodotto secondo i requisiti stabiliti;
- definizione e pianificazione dei controlli intermedi e finali dei processi e del Prodotto, delle responsabilità gestionali e delle interfacce correlate;
- individuazione, reperimento (ove necessario) e mantenimento delle risorse umane e tecniche da impiegare;
- informazione, addestramento, formazione ed eventuale qualifica del personale;
- individuazione, selezione, valutazione e controllo dei fornitori;
- identificazione, elaborazione, completamento, mantenimento e gestione dei documenti e delle registrazioni necessarie ed applicabili, per le fasi di governo e di controllo dei processi;
- monitoraggio e controllo delle modifiche, intraprendendo azioni per la mitigazione eventuali effetti negativi.

### **8.2 Requisiti per i prodotti e servizi**

#### **8.2.1 Comunicazione con il cliente**

Il Sistema di Gestione Qualità di CIMA include le disposizioni per la gestione della comunicazione con i clienti e stabilisce anche le autorità e le responsabilità relative.



	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 8</b>	<b>Pag.</b>	3 di 8

La comunicazione con i clienti avviene durante l'intera durata del rapporto contrattuale con CIMA, viene gestita e coordinata dalla Funzione Commerciale (di seguito anche "COM") \_ sotto la supervisione ed il controllo della Direzione e con il contributo di tutte le funzioni aziendali coinvolte\_ e si sviluppa normalmente secondo le modalità seguenti:

- Durante le attività di marketing del Prodotto, nel corso delle quali vengono scambiate con i clienti informazioni di carattere commerciale, tecnico ed organizzativo (anche con il contributo del sito web aziendale);
- Nella fase di sviluppo del processo di offerta, in cui vengono gestiti i requisiti del cliente e trasformati in proposta di vendita, con la partecipazione di tutte le funzioni aziendali;
- A seguito di acquisizione dell'ordine/contratto da parte di CIMA, per il coordinamento delle interfacce con le Funzioni aziendali interessate, per il monitoraggio delle problematiche tecniche, commerciali e produttive (incluse le eventuali modifiche ed aggiornamenti relativi) e per la gestione e tenuta sotto controllo delle eventuali proprietà del cliente;
- In caso di non conformità e/o reclami, al fine di assicurare al cliente il tempestivo supporto nella fase di post-consegna dei Prodotti;
- Per definire i requisiti per le azioni di emergenza, identificando e gestendo eventuali rischi connessi alla fornitura dei Prodotti al cliente.

### **8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi**

Il processo di determinazione dei requisiti relativi ai prodotti da offrire ai clienti è strutturato in modo da assicurare una efficace analisi delle richieste pervenute a CIMA, coinvolgendo tutte le funzioni aziendali ritenute necessarie.

Le attività, gestite da COM sotto la supervisione della Direzione, si sviluppano nel modo seguente:

- La Richiesta di Offerta del cliente viene valutata preliminarmente da COM per accertare la possibilità/capacità di elaborare una proposta, coinvolgendo eventualmente le altre Funzioni aziendali interessate;
- Ove sussistano i presupposti per l'emissione di un'offerta, COM si confronta con la Direzione aziendale per valutare le risultanze delle proprie analisi e decidere l'elaborazione della proposta, ovvero rinuncia a procedere (dandone eventualmente comunicazione al cliente) se le risultanze dell'incontro non lo consentissero;
- Nel caso in cui venga deciso di emettere offerta, COM verifica la completezza dei documenti e delle informazioni (tecniche e commerciali) pervenute dal cliente ai fini dell'elaborazione dell'offerta richiesta e compila il MOD8.2/01 "Modulo offerta" con il contributo delle Funzioni aziendali interessate (ove necessario);
- L'elaborazione dell'offerta (e dell'eventuale documentazione ad essa correlata) viene perfezionata da COM, con l'eventuale contributo delle Funzioni aziendali interessate e dei fornitori (ove necessario).


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

Prima di impegnarsi a fornire Prodotti al cliente, CIMA conduce, al primo ordine ricevuto, un efficace riesame dei requisiti dei prodotti stessi, coinvolgendo in questo processo tutte le funzioni aziendali ritenute necessarie.

Le attività, gestite dalla Funzione Commerciale (COM) sotto la supervisione della Direzione aziendale, si sviluppano nel modo seguente:

- L'offerta elaborata viene riesaminata da COM per accertarne la completezza e la congruenza con i requisiti specificati nella richiesta di offerta del cliente (incluse le attività di consegna e



	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 8</b>	<b>Pag.</b>	4 di 8

di post-vendita), mediante la messa in positivo del MOD8.2/01 e coinvolgendo nell'analisi le Funzioni aziendali eventualmente interessate;

- In particolare, COM e IND verificano se i requisiti tecnici del prodotto siano stati definiti, se le eventuali differenze fra i requisiti richiesti e quelli espressi in offerta siano state risolte \_oppure venga deciso di richiedere deroga\_ e se l'organizzazione abbia la capacità di soddisfare i requisiti definiti dal cliente;
- Ove il cliente esprimesse i propri requisiti in forma non documentata o lacunosa, sarà cura di CIMA definire e comunicare la propria posizione relativa all'interno dell'offerta;

Questo processo di analisi e controllo si applica anche alle fasi successive all'emissione dell'offerta, quali l'accettazione di ordini/contratti, inclusa l'accettazione delle relative modifiche, e mantiene sotto controllo le modifiche di contratto e le interfacce con i clienti.

Con l'invio dell'offerta al cliente inizia la fase della sua vera e propria gestione da parte di COM, che può concretizzarsi (o meno) nell'emissione di un ordine d'acquisto da parte del cliente.

Se l'offerta viene accettata dal cliente che la recepisce nell'Ordine/Contratto, COM procede alla verifica (per confronto) fra l'Ordine/Contratto pervenuto e l'Offerta emessa e, ove non fossero riscontrate discrepanze fra questi, trasmette la conferma al cliente.

In caso di difformità e/o incongruenze fra Ordine ed Offerta, COM contatta il cliente per verificare la possibilità di sanare la discrepanza riscontrata, mantenendo informata DIR circa l'evoluzione del contenzioso.

Se l'offerta non viene accettata dal cliente, COM si attiva per conoscere i motivi per i quali il cliente ha deciso di non assegnare l'ordine a CIMA, in modo da comprenderne ed analizzarne le cause e proporre eventuali correzioni per il futuro. L'esito di tale analisi viene comunicato a DIR ed ai responsabili degli altri enti coinvolti e viene registrato da COM su MOD8.2/01

#### **8.2.4 Modifiche ai requisiti di prodotti e servizi**

Le modifiche ai requisiti dei prodotti possono:

- Evidenziarsi in ogni momento, dall'emissione dell'offerta al termine del periodo di garanzia;
- Riguardare aspetti tecnici, commerciali e prestazionali della fornitura;
- Essere originate internamente, oppure da richieste dei fornitori o dei clienti.


La decisione circa l'implementazione della modifica viene assunta dalla Direzione, a seguito di appropriata gestione del processo da parte di COM, con il supporto dalla Funzione Approvvigionamenti (di seguito anche "APP") ed eventuali fornitori, IND, PRO ed altre funzioni aziendali eventualmente interessate.

Le funzioni coinvolte nella modifica richiesta, convocate da COM, si confrontano per valutare e discutere tutti gli aspetti scaturiti dall'analisi della modifica richiesta (di carattere tecnico, commerciale, gestionale etc.), ed assumono la decisione di procedere (o meno) all'implementazione della modifica in esame.

Se venisse deciso di non implementare la modifica ovvero se non fosse autorizzata da DIR (a seguito dell'analisi inter-funzionale condotta da COM), saranno valutate e definite da DIR le azioni conseguenti nei confronti delle parti interessate/coinvolve.

Se la modifica è invece autorizzata e viene quindi deciso di procedere all'implementazione della stessa, COM:

- Assegna le attività e gli interventi di rispettiva competenza e responsabilità alle Funzioni coinvolte e ne gestisce il relativo sviluppo;

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 8</b>		<b>Pag.</b>

- Verifica ed assicura che la documentazione interessata dalla modifica venga puntualmente aggiornata dalle Funzioni interessate e che il personale pertinente sia informato delle modifiche apportate;
- Procede alla revisione di listino per modifiche minori o alla compilazione di un nuovo MOD8.2/01 “Modulo d’offerta”;
- Informa il cliente e/o il fornitore (tramite APP), ove la modifica interessi una o entrambe le parti interessate.

### **8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi**

Requisito escluso dal campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità di CIMA (riferimento §4.3 del presente Manuale della Qualità).

#### **8.3.1 Generalità**

Requisito escluso dal campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità di CIMA (riferimento §4.3 del presente Manuale della Qualità).

#### **8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo**

Requisito escluso dal campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità di CIMA (riferimento §4.3 del presente Manuale della Qualità).

#### **8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo**

Requisito escluso dal campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità di CIMA (riferimento §4.3 del presente Manuale della Qualità).

#### **8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo**

Requisito escluso dal campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità di CIMA (riferimento §4.3 del presente Manuale della Qualità).

#### **8.3.5 Output della progettazione e sviluppo**

Requisito escluso dal campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità di CIMA (riferimento §4.3 del presente Manuale della Qualità).


#### **8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo**

Requisito escluso dal campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità di CIMA (riferimento §4.3 del presente Manuale della Qualità).

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

#### **8.4.1 Generalità**

Il Sistema di Gestione Qualità di CIMA definisce le metodologie e le condizioni da applicare per l’acquisizione ed il controllo dei processi, dei prodotti e dei servizi forniti dall’esterno, assicura che gli stessi siano conformi ai requisiti (cogenti, aziendali e dei clienti) ed include la determinazione delle verifiche da attuare su tali processi/prodotti/servizi quando questi vengono incorporati nei Prodotti forniti ai propri clienti (in modo diretto o indiretto).

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 8</b>	<b>Pag.</b>	6 di 8

La Procedura Approvvigionamenti (PR8.4) descrive le modalità di gestione degli aspetti sopra riportati e comprende i criteri di selezione, classificazione, valutazione, monitoraggio prestazionale e rivalutazione dei fornitori, in base alla loro capacità di realizzare e consegnare prodotti/servizi conformi ai requisiti richiesti. La documentazione e le registrazioni relative vengono raccolte e conservate da APP, in accordo alle modalità aziendali definite.

#### **8.4.2 Tipo ed estensione del controllo**

I processi, i prodotti e i servizi acquisiti da CIMA e quelli consegnati da clienti e fornitori, vengono verificati, controllati ed ispezionati per accertarne la qualità e la rispondenza ai requisiti definiti, prima di essere accettati ed incorporati nei Prodotti forniti ai propri clienti (in modo diretto o indiretto).

La Procedura Approvvigionamenti (PR8.4) descrive le modalità di gestione degli aspetti sopra riportati, assicura che i processi realizzati dai fornitori vengano sviluppati sotto il controllo del SGQ, definisce i controlli da applicare ai fornitori ed alle loro forniture, comprende i criteri di valutazione dell'efficacia dei controlli attuati dal fornitore, individua le verifiche necessarie ad assicurare la conformità delle forniture ai requisiti prescritti.

#### **8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni**

Il processo di acquisizione dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno e di emissione degli Ordini di Acquisto viene gestito dalla Funzione Approvvigionamenti ed è definito nella Procedura Approvvigionamenti (PR 8.4), in cui sono descritte le modalità di selezione e gestione dei fornitori e la tipologia dei requisiti e delle informazioni da trasferire agli stessi in fase di ordinazione: richieste documentali, qualitative, di competenza e di qualifica del personale, di validazione di processi e prodotti prima del rilascio, di canali di comunicazione fra le parti, di modalità di ispezione e controllo da parte di CIMA.

### **8.5 Produzione ed erogazione dei servizi**


#### **8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi**

La responsabilità della pianificazione, attuazione e controllo dei processi produttivi realizzati da CIMA è affidata a IND, PRO ed all'ente Controllo Qualità (di seguito anche "CQ"), che la esercitano secondo le modalità definite nella Procedura di Produzione ed erogazione dei servizi (PR 8.5).

La realizzazione e la verifica dei prodotti vengono effettuate in condizioni controllate che includono, la disponibilità documentata delle caratteristiche dei prodotti da fornire e dei risultati da conseguire, l'impiego di infrastrutture ed ambienti idonei allo sviluppo dei processi produttivi, la pianificazione ed attuazione delle attività di monitoraggio e misurazione con personale competente e qualificato e mediante l'impiego di risorse idonee allo scopo, la validazione (e periodica rivalutazione) dei risultati dei processi speciali sviluppati (crimpatura, stagnatura), l'esecuzione di attività per la prevenzione dell'errore umano, l'implementazione di processi per il rilascio, la consegna e l'assistenza in garanzia dei prodotti forniti.

#### **8.5.2 Identificazione e rintracciabilità**

L'azienda adotta idonee modalità e regole per garantire che le materie prime ed i prodotti approvvigionati e stoccati internamente, le eventuali proprietà dei clienti / fornitori ed i mezzi / attrezzature impiegati/e per l'esecuzione dei processi e dei relativi controlli, siano correttamente identificati durante lo sviluppo dei processi pianificati.

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 8</b>		<b>Pag.</b>

L'identificazione dei prodotti (o parte di essi) e dei relativi controlli è estesa dal ricevimento delle parti all'inserimento delle stesse nel ciclo produttivo, fino alla verifica e registrazione (ove applicabile) dell'esito dei controlli effettuati.

I requisiti di tracciabilità e rintracciabilità applicati da CIMA dipendono dalla tipologia del prodotto e dalle richieste del cliente.

La Procedura di Produzione ed erogazione dei servizi (PR 8.5) descrive le modalità di gestione degli aspetti sopra riportati e comprende i criteri definiti da CIMA per rispondere ai requisiti definiti.

### **8.5.3 Proprietà che appartengono ai Clienti o ai fornitori esterni**

CIMA mette in atto idonee modalità e regole per salvaguardare le proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori, quando queste si trovano sotto il proprio controllo o vengono utilizzate.

Dette proprietà vengono pertanto identificate da CIMA (vedi § 8.5.2), ne viene verificato lo stato alla consegna in azienda (vedi. § 8.4.2) e vengono conservate, protette e salvaguardate per essere utilizzate e/o incorporate nei prodotti forniti (vedi. §8.5.4).

Nel caso in cui le citate proprietà venissero perse, danneggiate o riscontrate difettose/inadatte all'uso, CIMA procederà ad informare il mittente ed a conservare opportuna registrazione di tali contatti.

### **8.5.4 Preservazione**

La preservazione dei prodotti in trasformazione e di quelli finiti, delle proprietà dei clienti / fornitori e dei materiali inviati all'esterno per attività in outsourcing, viene attuata dal Magazzino (di seguito anche "MAG"), in modo da assicurare la conformità ai requisiti e secondo le modalità definite nella Procedura di Produzione ed erogazione dei servizi (PR 8.5).

### **8.5.5 Attività post-consegna**

Le attività di post-consegna sviluppate da CIMA sono definite nella Procedura di Produzione ed erogazione dei servizi (PR 8.5) e si limitano all'esecuzione di eventuali interventi di assistenza in garanzia, dovuti a non conformità di prodotto o reclami del cliente.

L'interfaccia con i clienti e la gestione operativa degli eventuali interventi sul campo è affidata a COM, che agisce con il supporto di PRO e IND (ove necessario).


### **8.5.6 Controllo delle modifiche**

La responsabilità della pianificazione e controllo delle modifiche ai processi di realizzazione dei prodotti realizzati da CIMA è affidata a IND, che procede alla verifica, riesame e controllo delle modifiche richieste (indipendentemente dalla loro origine o motivazione), in modo da assicurare la conformità dei prodotti ai requisiti.

IND valuta i rischi, gli effetti e l'estensione della modifica richiesta con il supporto di PRO, informa la Direzione (nel caso di modifiche che abbiano impatti considerevoli su tempi, costi e qualità definiti), coinvolge anche COM e APP per le analisi economiche e per l'eventuale contatto con il cliente e/o il fornitore (ove necessario) ed approva/autorizza (o meno) la modifica richiesta, assicurando (in caso la modifica sia approvata/autorizzata) che la documentazione venga aggiornata (se ed ove necessario) ed il personale pertinente sia avvisato circa le variazioni apportate.

Ulteriori dettagli sono definiti nella Procedura di Produzione ed erogazione dei servizi (PR 8.5).

## **8.6 Rilascio di prodotti o servizi**

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 8</b>	<b>Pag.</b>	8 di 8

L'azienda mette in atto idonee modalità e regole per verificare che i requisiti dei prodotti realizzati siano stati soddisfatti, ed assicura che il rilascio e la consegna del prodotto finito al cliente venga sempre effettuato a seguito di positivo completamento dei controlli pianificati.

Le registrazioni dei dati e delle informazioni necessarie per dimostrare la conformità dei prodotti ai requisiti richiesti vengono mantenute da CIMA e comprendono i criteri di accettabilità dei risultati rilevati e le modalità per autorizzare il rilascio dei prodotti.

La tipologia e la natura delle verifiche da eseguire sui prodotti (inclusi i criteri di accettabilità) viene determinata da IND, mentre l'attuazione e la registrazione dei controlli e delle misurazioni definite \_nelle fasi intermedie ed al termine del processo produttivo\_ è affidata a PRO e CQ, rispettivamente. Ulteriori dettagli sono definiti nella Procedura di Produzione ed erogazione dei servizi (PR 8.5).

### 8.7 Controllo degli output non conformi

L'azienda assicura che i processi, i servizi e i prodotti non rispondenti ai requisiti stabiliti vengano identificati e mantenuti sotto controllo, in modo da impedirne l'utilizzo o la consegna al cliente.

A tale scopo, CIMA ha definito ed implementato azioni appropriate per il rilievo ed il trattamento dei processi, prodotti o servizi, riscontrati non conformi in qualsiasi momento o fase del processo produttivo, o dopo la consegna al cliente.

La non conformità può infatti riferirsi ad un processo/prodotto affidato o acquisito all'esterno, alle attività sviluppate internamente da CIMA oppure ad un prodotto già consegnato al cliente.

In ogni caso, il processo o il prodotto / servizio riscontrato come non aderente ai requisiti definiti (interni, cogenti, del cliente, normativi, del fornitore etc.), viene:

- *identificato e segregato* (per impedirne l'uso o la spedizione all'esterno);
- *controllato* (per riscontrare e registrare la natura e l'entità della non conformità e per identificare il requisito non rispettato).

Il successivo trattamento della non conformità comprende:


- a. La determinazione della causa e la definizione delle modalità di correzione della difettosità rilevata (rilavorazione, accettazione in concessione o deroga, rottamazione etc.), coinvolgendo anche il fornitore in caso di sua responsabilità;
- b. Il contatto con il cliente o il fornitore, per raccogliere le necessarie informazioni, definire le responsabilità e stabilire le condizioni di risoluzione;
- c. L'eventuale ricevimento dal cliente di autorizzazione documentata al rilascio del prodotto per "*concessione*", nel caso in cui il prodotto non sia conforme ai requisiti ma, previo accordo, si decida comunque di ripararlo ovvero di spedirlo ed utilizzarlo "*as is*".

Tutte le informazioni e i dati relativi al rilievo ed al trattamento della non conformità riscontrata vengono comunque registrati su apposita modulistica predisposta da CIMA per lo scopo (MOD8.7/01-Rapporto di non conformità).

Quando i prodotti non conformi sono stati corretti vengono nuovamente verificati (registrando i relativi risultati), per accertarsi che siano aderenti ai requisiti definiti.

La responsabilità della gestione del processo di controllo degli output non conformi è affidata a QUA, che si avvale del supporto e delle competenze/responsabilità di COM, APP, PRO, CQ e IND per il relativo trattamento.

La Procedura PR8.7 "Controllo degli output non conformi" descrive il processo di gestione delle NC e definisce le responsabilità relative.


	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 9</b>	<b>Pag.</b>	1 di 4

## SEZIONE 9

### VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

#### Indice della sezione

9. Valutazione delle Prestazioni.....	2
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione .....	2
9.1.1 Generalità .....	2
9.1.2 Soddisfazione del Cliente .....	2
9.1.3 Analisi e valutazione .....	2
9.2 Audit interno.....	3
9.3 Riesame di direzione .....	3
9.3.1 Generalità .....	3
9.3.2 Input al riesame di direzione .....	4
9.3.3 Output del riesame di direzione .....	4

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 9</b>	<b>Pag.</b>	2 di 4

## **9. Valutazione delle Prestazioni**

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

#### **9.1.1 Generalità**

L'Azienda intende perseguire la costante soddisfazione del cliente con il miglioramento continuo, e ciò si traduce in fatti concreti solo con l'aiuto di informazioni quantificate, che permettano di capire il livello di efficacia ed efficienza dei propri processi.

Il Servizio Qualità (QUA), con il supporto di tutte le funzioni aziendali coinvolte, ha pertanto la responsabilità di:

- Determinare cosa sia necessario misurare;
- Definire i metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione dei dati rilevati;
- Decidere quando verranno eseguiti i rilievi di monitoraggio e misurazione definiti;
- Stabilire quando verranno analizzati e valutati i risultati delle attività di monitoraggio e misurazione eseguite;
- Valutare le prestazioni e l'efficacia del Sistema Qualità aziendale;
- Mantenere le informazioni documentate, relative a ciò che è stato monitorato, misurato, analizzato e valutato.

Gli indicatori più significativi e le relative modalità di raccolta ed elaborazione sono definiti nell'Istruzione operativa IO9.1.3/01 "Processi aziendali e indicatori di prestazione".

Nel sistema di gestione per la qualità di CIMA sono quindi definite responsabilità e tecniche per la misurazione dei parametri dei processi e delle caratteristiche dei prodotti realizzati, la loro elaborazione ed analisi, il confronto con gli obiettivi prefissati e l'implementazione delle azioni di miglioramento più opportune.

#### **9.1.2 Soddisfazione del Cliente**

Il parametro fondamentale che permette di definire gli altri indicatori per il governo dei processi del sistema di gestione per la qualità di CIMA è rappresentato dalla percezione che il cliente ha del prodotto/servizio ricevuto, espresso sia in termini negativi (mediante reclami, richieste di offerta non convertite in ordini, mancato rinnovo di contratti storici, non conformità e resi etc.) che in termini positivi (conferma del soddisfacimento dei requisiti di contratto, richieste di offerte trasformate in ordini etc.).


La Direzione di CIMA tiene sotto controllo tale parametro, sia attraverso la raccolta di informazioni effettuata direttamente dalla funzione Commerciale (COM) in funzione del tipo di cliente e delle circostanze, che mediante l'analisi dei dati elaborati dal Servizio Qualità (QUA) relativamente alle prestazioni dei prodotti e dei servizi ricevuti dal cliente.

I dati raccolti da COM sono registrati nel "Questionario soddisfazione cliente" (MOD.9.1.2/01) mentre quelli elaborati da QUA vengono sintetizzati mediante indicatori o misurazioni rilevate con metodi diversi.

Il grado di soddisfazione del cliente viene analizzato e valutato dalla Direzione con cadenza regolare o almeno in occasione del riesame della Direzione, momento in cui si definiscono anche le eventuali azioni di miglioramento da implementare a seguito di tale analisi, oltre alla periodicità e modalità di monitoraggio della soddisfazione del cliente per il periodo successivo.

#### **9.1.3 Analisi e valutazione**



	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 9</b>		<b>Pag.</b>

Il Servizio Qualità (QUA), con il supporto e la disponibilità di tutte le funzioni aziendali coinvolte, ha la responsabilità di raccogliere, elaborare e valutare i dati e le informazioni che emergono dalle attività di monitoraggio e misurazione messe in atto.

Gli indicatori più significativi e le relative modalità di raccolta ed elaborazione sono definiti nell'Istruzione operativa IO9.1.3/01 "Processi aziendali e relativi strumenti di monitoraggio e misurazione".

I risultati ottenuti vengono utilizzati per valutare almeno:

- La conformità di prodotti e servizi consegnati/erogati;
- Il grado di soddisfazione del cliente;
- Le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- L'efficacia della pianificazione condotta;
- L'efficacia delle azioni messe in atto per affrontare e gestire i rischi e le opportunità;
- Le prestazioni dei fornitori;
- La necessità di attuare miglioramenti al sistema di gestione per la qualità.

Tali risultati vengono elaborati da QUA secondo i criteri definiti e confrontati con gli obiettivi stabiliti per verificarne l'andamento e la tendenza (trend), resi noti ed utilizzati dai responsabili di funzione e dalla Direzione di CIMA per monitorare regolarmente lo stato del sistema di gestione per la qualità aziendale e per attuare i correttivi ritenuti eventualmente necessari.

I risultati conseguiti vengono inoltre analizzati e valutati annualmente nel corso del riesame della Direzione, durante il quale vengono determinate anche le eventuali azioni di miglioramento da mettere in atto.

## **9.2 Audit interno**

Il Servizio Qualità (QUA) è responsabile di pianificare e condurre periodicamente audit interni, al fine di verificare la conformità del sistema di gestione della qualità rispetto ai requisiti aziendali ed a quelli della ISO 9001 e di controllare che il sistema realizzato venga implementato e mantenuto in maniera efficace.

In particolare, QUA provvede a:

- Stabilire, pianificare, attuare e mantenere nel tempo un programma di audit;
- Definire i criteri e il campo di applicazione di ogni verifica;
- Selezionare auditor competenti e capaci di essere obiettivi e imparziali nel loro giudizio;
- Riportare i risultati delle verifiche alla Direzione di CIMA;
- Monitorare l'avanzamento delle azioni correttive scaturite a seguito delle verifiche effettuate;
- Registrare e conservare gli esiti di tali attività, come evidenza di attuazione del programma di audit e dei risultati conseguiti.


La Procedura PR9.2 "Audit Interni" descrive le modalità di gestione degli aspetti sopra riportati, include i criteri di pianificazione ed esecuzione degli audit interni e definisce i metodi di gestione dei risultati, delle azioni correttive e delle registrazioni prodotte a seguito degli audit effettuati.

## **9.3 Riesame di direzione**

### **9.3.1 Generalità**

La Direzione di CIMA riesamina con cadenza almeno annuale il sistema di gestione della qualità implementato, allo scopo di assicurarne sistematicamente l'idoneità, l'adeguatezza, l'efficacia, e l'allineamento con gli indirizzi strategici aziendali.



	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 9</b>	<b>Pag.</b>	4 di 4

Il Servizio Qualità (QUA) è responsabile di rilevare, elaborare e rendere disponibili le informazioni, gli input e i dati necessari per la predisposizione del riesame, anche con il contributo operativo dei responsabili di tutte le funzioni aziendali coinvolte.

La Procedura PR9.3 “Riesame della Direzione” descrive le modalità di esecuzione delle attività, comprende i criteri di pianificazione e definisce i metodi di gestione dei risultati, delle azioni correttive e delle registrazioni prodotte.

### **9.3.2 Input al riesame di direzione**

Il riesame viene pianificato e condotto dalla Direzione e prende in esame gli “input” (elementi in ingresso) definiti al §9.3.2 della Norma ISO 9001:2015 ed applicabili a CIMA, ai quali si aggiungono:


- I dati di cui al §8.4 della Norma;
- Le eventuali necessità di formazione del personale;
- Le maggiori problematiche delle forniture di origine esterna e dei fornitori;
- La necessità di nuove attrezzature e la manutenzione di quelle esistenti;
- Lo stato dell’ambiente di lavoro e delle infrastrutture esistenti.

La Procedura PR9.3 include comunque la lista completa degli input considerati durante il riesame.

### **9.3.3 Output del riesame di direzione**

Gli “output” (elementi in uscita) del riesame comprendono decisioni ed azioni relative alle opportunità di miglioramento, alla necessità di operare eventuali modifiche al SGQ aziendale, alla possibile necessità di inserire nuove risorse e ad eventuali esigenze aggiuntive scaturite a seguito dell’analisi dei risultati.

La Procedura PR9.3 definisce inoltre le modalità di analisi e di gestione dei risultati del riesame (elementi in ingresso per i successivi riesami), di registrazione dei dati / informazioni e di conservazione della pertinente documentazione.

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 10</b>	<b>Pag.</b>	1 di 3

## SEZIONE 10

### MIGLIORAMENTO

#### Indice della sezione

10 Miglioramento .....	2
10.1 Generalità .....	2
10.2 Non conformità ed azioni correttive .....	2
10.3 Miglioramento continuo.....	3

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 10</b>	<b>Pag.</b>	2 di 3

## **10 Miglioramento**

### **10.1 Generalità**

La Direzione intende determinare e selezionare con continuità le opportunità per migliorare l'efficacia del proprio SGQ nell'adempimento di quanto previsto dalla norma ISO 9001:2015, dalla propria Politica della Qualità e dalle prescrizioni interne, attuando le azioni necessarie per soddisfare i requisiti del cliente ed accrescerne la soddisfazione.

Elementi imprescindibili che vengono considerati da CIMA a tal fine sono: il miglioramento dei prodotti e dei servizi forniti, la tempestiva correzione degli eventuali difetti, la prevenzione dei rischi che determinano effetti indesiderati e il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione della qualità aziendale.

Per perseguire tali obiettivi l'azienda ha adottato diversi strumenti e messo in atto tecniche specifiche, tra le quali:

- L'analisi e la valutazione degli indici di qualità, delle registrazioni, dei dati e delle informazioni sulla situazione e sull'andamento della qualità aziendale;
- La valutazione dei risultati degli audit interni;
- L'analisi dell'efficacia delle azioni correttive e delle azioni volte al contenimento dei rischi;
- La valutazione della soddisfazione del cliente;
- L'esito dei riesami del sistema da parte della Direzione.

In occasione del riesame della Direzione vengono determinati i possibili margini di miglioramento per ciascun processo, al fine di soddisfare sempre i requisiti interni e del cliente ed accrescerne la soddisfazione.

Tali attività possono evidenziare le opportunità di miglioramento del sistema, che si concretizzano attraverso l'implementazione di azioni correttive, oltre alla definizione e sviluppo di progetti di miglioramento finalizzati anche alla mitigazione dei rischi ed all'accoglimento di opportunità.

La gestione operativa del processo di miglioramento è affidata a QUA, che opera sotto il diretto controllo della Direzione di CIMA.

### **10.2 Non conformità ed azioni correttive**

L'azienda assicura il trattamento delle non conformità, mettendo in atto azioni per il rilievo ed il trattamento di processi, prodotti o servizi riscontrati non conformi ai requisiti cogenti, interni o del cliente.

QUA, con il supporto degli enti aziendali coinvolti, è responsabile di attuare le necessarie azioni per:

- Reagire alla non conformità riscontrata, attuando le misure necessarie per tenerla sotto controllo, correggerla e valutarne le conseguenze;
- Determinare le cause della non conformità riscontrata e valutare la necessità di implementare azioni correttive per evitarne il ripetersi;
- Mettere in atto le azioni definite;
- Riesaminare l'efficacia delle azioni correttive intraprese;
- Aggiornare eventualmente i rischi e le opportunità pianificati, in relazione ai risultati delle azioni correttive implementate;
- Apportare eventuali modifiche al sistema di gestione della qualità, se necessario;
- Registrare e mantenere le informazioni circa la natura delle non conformità, delle azioni intraprese e dei risultati delle azioni correttive messe in atto.

	<b>Manuale della Qualità (MQ)</b>	<b>Rev.</b>	2
		<b>Del</b>	31/03/22
	<b>SEZIONE 10</b>		<b>Pag.</b>

La gestione delle non conformità e delle azioni correttive viene effettuata da CIMA in accordo alle procedure PR8.7 “Controllo degli output non conformi” e PR10.2 “Gestione delle azioni correttive”, che descrivono tali processi e definiscono le responsabilità relative.

### **10.3 Miglioramento continuo**

La Direzione di CIMA intende migliorare in modo continuo l’adeguatezza ed efficacia del proprio SGQ, attraverso la valutazione dei risultati di” Analisi e valutazione” (§ 9.1.3 del MQ) e degli output del “Riesame della direzione” (§9.3 del MQ), al fine di determinare esigenze ed opportunità da considerare come parte del miglioramento continuo.

A tale scopo vengono inoltre considerati i risultati delle verifiche ispettive condotte (sia gli audit interni che quelli dei clienti), del raggiungimento degli obiettivi della qualità definiti e di ogni altra attività quotidiana utile per recepire input al miglioramento.

La gestione operativa del processo di miglioramento continuo è affidata a QUA, che agisce sotto il controllo diretto della Direzione.

