

MANUALE

Sistema di Gestione per la QUALITA'

	Rev 00	Rev01	Rev02	Rev03	Rev04	Rev05
Redatto: RDD	01/11/15	01/06/18				
Verificato RDD						
Approvato DIR						

01 Indice del Manuale

- 0
- 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 2 RIFERIMENTI NORMATIVI
- 3 TERMINI E DEFINIZIONI

- 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
 - 4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto
 - 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

- 5 LEADERSHIP
 - 5.1 Leadership ed 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

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

- 7 SUPPORTO
 - 7.1 Risorse
 - 7.1.1 Generalità
 - 7.1.2 Persone
 - 7.1.3 Infrastruttura
 - 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi
 - 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione
 - 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 ed aggiornamento
 - 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

- 8 ATTIVITA' OPERATIVE
 - 8.1 Pianificazione e controlli operativi
 - 8.2 Requisiti per i prodotti e i 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 ai prodotti e servizi
 - 8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

- 8.3 Progettazione e sviluppo prodotti e servizi
 - 8.3.1 Generalità
- 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 dei prodotti e servizi
- 8.7 Controllo degli output non conformi

- 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 della direzione
 - 9.3.1 generalità
 - 9.3.2 input al riesame della direzione
 - 9.3.3 output al riesame della direzione

- 10 MIGLIORAMENTO
 - 10.1 generalità
 - 10.2 non conformità e azioni correttive
 - 10.3 miglioramento continuo

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità

Lo scopo del presente documento è quello di fornire al personale TEMREX ma anche ad Esterni le modalità con le quali l'Azienda ottempera ai requisiti stabiliti dalla Norma **UNI EN ISO 9001:2015** fornendo anche gli elementi attraverso i quali identificare documentazione e prassi stabilite e applicate.

Dimostrare la capacità di fornire con regolarità un servizio che soddisfi i requisiti espressi dai Clienti e quelli cogenti applicabili

Dimostrare di accrescere la soddisfazione del cliente (esterno ed interno) ricercando la massima efficacia ed efficienza possibili nel rispetto dei requisiti , di legge applicabili , normativi , del cliente ed interni.

SCOPO:

Lo scopo del sistema di gestione per la qualità implementato in conformità alla **UNI EN ISO 9001:2015** è quello relativo a:

***Progettazione , Produzione Installazione e Manutenzione di
archivi compattabili
archivi automatici verticali
arredamenti metallici***

1.2 Applicazione

Tutti i requisiti della **UNI EN ISO 9001:2015** risultano applicabili alle attività ed ai processi identificati in TEMREX .

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- **UNI EN ISO 9001:2015**
- DLgs 196/2003 e s.m.i.
- **Regolamento Europeo 697/2016 Nuovo codice della Privacy**
- Regolamento Ente di Certificazione in rev corrente
- RT05 rev01 ACCREDIA
- DLgs 206 Codice del consumo 2005
- D.P.R. n. 224 del 24.05.1988 responsabilità per prodotto difettoso
- DLgs 81/2008 e s.m.i.
- Direttiva macchine 2006/42/CE
- Direttiva compatibilità elettromagnetica 2004/108/CE
- Direttiva bassa tensione 2006/95/EC

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto riguarda le definizioni si fa riferimento a quanto espresso nella **UNI EN ISO 9000:2015** mentre per quanto riguarda gli acronimi TEMREX si riporta sotto la legenda.

DIR	Direzione
RDD	Rappresentante della Direzione (per il Sistema di Gestione Qualità)
COM	Gestione Marketing commerciale Clienti
RSTA	Responsabile di Stabilimento
STC	Supporto Tecnico Clienti
SVC	Sviluppo Commesse e Progettazione
UTEC	Ufficio Tecnico
FOR	Gestione Fornitori
RCA	Responsabile dei Cantieri

PROG	Programmazione della Produzione
PROD	Produzione
INST	Installazioni
MAN	Manutenzione c/o Clienti
MSGQ	Manuale Sistema Gestione Qualità
RSGQ	responsabile del sistema di gestione per la Qualità
PRQ	Procedure Sistema Qualità
PRI	Procedure Sistema Integrato (valida per i sistemi qualità ed ambiente)
MDQ	Modulo del sistema qualità
MDI	Modulo del sistema integrato (valido per i sistemi qualità ed ambiente)

Alcuni degli acronimi sono riferiti all'Organigramma aziendale

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

TEMREX ha introdotto nella documentazione del proprio sistema integrato Ambiente e Qualità un documento predisposto dalla Direzione che ha lo scopo di stabilire un punto di partenza nelle determinazioni dell'ambito in cui TEMREX opera. Ambito esterno ma anche interno all'organizzazione stessa.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Assieme alla definizione del contesto in cui TEMREX opera nello stesso documento "Analisi del contesto e parti interessate" sono state identificate le parti interessate. Anche in questo caso le parti interessate sono identificate in quelle interne:

- Proprietà dell'azienda
- Dipendenti
- Fornitori
- Clienti

Ed in quelle esterne

- Comunità
- Istituzioni in genere (es banche , organismi di vigilanza etc.)

La determinazione delle parti interessate è stata poi utile alla predisposizione del Modulo "Analisi dei rischi ed opportunità – Piano di miglioramento" dove la direzione in base al contesto in cui opera TEMREX ed in base alle proprie aspettative ha determinato i possibili rischi le opportunità ed in ultima analisi ha riportato quelli che sono gli interventi da mettere in atto per affrontare e mitigare i rischi e per perseguire quelle opportunità di sviluppo possibili.

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

Il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità è stato determinato con l'identificazione e la gestione dei prodotti e dei servizi che TEMREX eroga ai propri clienti. Prodotti e Servizi che possiamo riassumere di seguito così come riportati all'interno del certificato rilasciato dall'ente di certificazione prescelto per la conduzione degli audit di parte terza.

- Progettazione
- Produzione
- Installazione e manutenzione

Il tutto riferito al prodotto identificato come

- Archivi compatibili / archivi automatici verticali / arredamenti metallici

4.4 Sistemi di gestione per la qualità e relativi processi

TEMREX ha determinato i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità formalizzandoli graficamente assieme alle loro interazioni nello **Schema dei processi Aziendali**. Nello schema sono raffigurati anche la sequenza logica degli stessi , i processi principali (quelli che formano il business di

TEMREX) ed i processi di supporto (quelli che sono trasversali e garantiscono uniformità di gestione degli aspetti comuni) Per garantire ed assicurare il corretto funzionamento di questi processi (principali e di supporto) TEMREX ha definito e formalizzato alcune procedure di seguito riportate che hanno lo scopo di regolamentare la gestione delle varie attività:

- PRI01 GESTIONE DOCUMENTI E REGISTRAZIONI
- PRQ01 GESTIONE SVILUPPO PROGETTI
- PRQ02 PRODUZIONE
- PRQ03 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (INSTALLAZIONE / MANUTENZIONE)
- PRI02 GESTIONE NON CONFORMITA' AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
- PRI03 AUDIT INTERNO
-

Queste procedure assieme alla modulistica di registrazione (e non) utilizzata da TEMREX costituiscono l'ossatura sulla quale ruota il sistema di gestione per la qualità . Essendo implementati in TEMREX sia il sistema di gestione per l'ambiente sia quello per la qualità diversi documenti sono da considerarsi "integrati" e pertanto le attività le regole ed i documenti richiamati all'interno sono applicabili ad entrambi i sistemi.

La Direzione ha inoltre definito l'organizzazione che , al meglio , ritiene possa perseguire gli obiettivi stabiliti e la Vision espressa nel documento di **Politica INTEGRATA AMBIENTE QUALITA'** e per questo motivo ha formalizzato un' **Organigramma integrato TEMREX** . Organigramma a compendio del quale , sono stati identificati i requisiti di competenza e formazione del personale ed i compiti e le responsabilità assegnate all'interno dei processi di gestione del sistema.

Il sistema prevede anche le attività di monitoraggio e misurazione dei processi tali da consentirne l'analisi e la ricerca di miglioramento con la definizione di obiettivi e traguardi assegnati ai responsabili dei processi: obiettivi e traguardi formalizzati periodicamente nel **Piano annuale degli Obiettivi** che trova la sua ufficializzazione all'interno de **Riesame della Direzione** e fa parte integrante del documento intitolato **Analisi rischi ed opportunità**.

Outsourcing

Al momento TEMREX NON AFFIDA all'esterno nessuna delle attività associate ai processi primari (ne in toto ne parzialmente)

5 LEADERSHIP

5.1 Leadership ed impegno

5.1.1 Generalità

La Direzione TEMREX è costantemente impegnata per sviluppare e migliorare costantemente il sistema di gestione operando in vari ambiti con diverse metodologie ovvero:

- Comunicando continuamente sia in modo verbale sia attraverso comunicazioni interne quelli che sono i requisiti dei Clienti ed in maniera particolare gli eventuali requisiti cogenti che le attività aziendali possono comprendere. Attività questa che si manifesta attraverso particolari attenzioni alla comprensione delle esigenze Cliente in fase preliminare e successivamente nell'espletamento delle attività definite dal contratto/ordine
- Con la definizione e stesura della Politica integrata che viene sottoposta a periodiche verifiche di adeguatezza in funzione degli obiettivi e della vision aziendale. Verifica che avviene di norma in occasione del Riesame della Direzione e pertanto almeno una volta l'anno.
- Attraverso la definizione e la formalizzazione degli obiettivi aziendali. Obiettivi che siano misurabili e raggiungibili , assegnati a dei responsabili che hanno anche il compito di sorvegliarne l'andamento con le periodicità previste dal piano stesso.
- Effettuando periodici Riesami della Direzione (almeno annualmente) quale momento di sintesi e valutazione delle attività in essere e di definizione di quelle che verranno avviate anche ad eventuale correzione di condizioni non soddisfacenti.
- Rendendo disponibili le risorse necessarie sia come personale sia come attrezzature dimensionate in modo da poter conseguire gli obiettivi identificati.
- Favorendo la partecipazione ed il coinvolgimento dei collaboratori a tutti i livelli

- Promuovendo l'utilizzo dell' approccio per processi e del risk – based thinking
- Fornendo tutto il necessario sostegno agli altri ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership come essa si applica alle rispettive aree di pertinenza e responsabilità

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

Attraverso continui e costanti contatti con i Clienti la funzione COM e la DIR si assicurano che i requisiti siano definiti , compresi e conseguentemente soddisfatti. I requisiti una volta definiti attraverso preventivi ed offerte sono formalizzati. Il costante contatto con il Cliente sia per gli aspetti economici ed amministrativi sia per quelli più strettamente operativi assicurano a TEMREX la costante e continua percezione della sua soddisfazione.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità

La Direzione definisce e mantiene costantemente attiva ed adeguata alla realtà TEMREX la Politica per la Qualità e per l'Ambiente.

Viene periodicamente riesaminata (almeno annualmente tra gli elementi di ingresso del Riesame della Direzione) e viene comunicata affinché sia compresa all'interno dell'organizzazione. Il documento è anche esposto in bacheca a disposizione dei dipendenti , Fornitori e Clienti.

5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità

La Politica integrata TEMREX è resa disponibile ed anche conservata come informazione documentata approvata dalla Direzione ed anche costantemente verificata per fare in modo che sia adeguata a quanto TEMREX intende applicare in ambito qualità ed ambiente . La Politica è comunicata all'interno di TEMREX con esposizione sulle bacheche interne aziendali ed anche in occasione della formazione iniziale degli operatori neo-assunti.La Direzione opera costantemente affinché tale politica sia applicata all'interno di TEMREX attraverso i comportamenti degli operatori durante l'esecuzione delle mansioni assegnate. La Politica è anche resa disponibile alle parti interessate laddove se ne riscontri l'esigenza o vi sia la richiesta da parte delle parti stesse.

5.3 Ruoli responsabilità ed autorità

Al fine di dare seguito alla Politica e di conseguire , nel rispetto delle regole stabilite dalla norma di riferimento e dalle regole interne , gli obiettivi prefissati la Direzione ha la responsabilità di definire la migliore organizzazione interna atta a raggiungere gli obiettivi.

Attraverso la definizione e l'approvazione dell'**Organigramma Aziendale** la Direzione assegna autorità e responsabilità sui processi e di conseguenza sul personale aziendale che svolge attività all'interno dei processi. Oltre all'Organigramma la Direzione ha riportato in una scheda **Competenze e Responsabilità** che identifica requisiti compiti e responsabilità all'interno dei due sistemi di gestione per le figure indicate in organigramma.

La Direzione ha definito , in organigramma , il Rappresentante della Direzione nella posizione di **Responsabile S.G.Q.** . Questa figura ,indipendentemente da altre responsabilità , ha responsabilità ed autorità per :

- Assicurare che i processi necessari per il sistema siano stabiliti , attuati e tenuti aggiornati
- Riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione e su ogni esigenza di miglioramento
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente in tutta l'organizzazione

6 PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

La determinazione di quelli che sono i rischi e le opportunità che al momento dell'analisi del contesto si sono identificati ,e dei suoi aggiornamenti periodici , è stata fatta dal gruppo dirigente , ed è stata registrata su uno specifico modulo di sistema. Questo documento , che nella parte finale , indica anche gli obiettivi TEMREX è

sottoposto a periodica verifica ed aggiornamento . Una verifica ed aggiornamento deve avvenire sempre in anticipo al riesame della direzione. Questo come minimo mentre in casi di necessità dovuti a sostanziali variazioni nell'analisi del contesto dei rischi o delle opportunità DIR procederà ad aggiornamenti non pianificati ma necessari alla gestione degli obiettivi identificati.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Su obiettivi di carattere generale (Direzionali) si innestano gli obiettivi definiti per le varie aree / attività . Obiettivi che devono risultare coerenti con quanto espresso in Politica e tali da garantire uno stretto collegamento con quelli che sono gli obiettivi di primo livello (ovvero quelli Direzionali).Ogni obiettivo deve essere misurabile e raggiungibile , deve essere assegnato ad un responsabile che ha anche l'incarico di monitorarne l'andamento con la periodicità definita e di confrontarsi con la Direzione sullo stato degli stessi. Per poter conseguire i risultati attesi la Direzione deve garantire che le attività del sistema siano pianificate e rese operative in modo tale da garantire il conseguimento degli obiettivi per la qualità. Inoltre che l'integrità del sistema sia mantenuta quando siano attuate modifiche al sistema. A presidio di ciò diventa importante che TEMREX stabilisca quelle che sono le regole interne da rispettare identificando le esigenze di redazione di eventuali procedure o altra documentazione di sistema

6.3 Pianificazione delle modifiche

In presenza di necessità di modifiche al sistema di gestione per la qualità che possono derivare da cambiamenti normativi , da esigenze di adeguare la documentazione operativa alle reali attività svolte , alla modifica delle attività presenti nel campo di applicazione TEMREX deve predisporre le modifiche necessarie tenendo conto di :

- Aver analizzato le finalità delle modifiche e delle loro conseguenze
- Che il sistema di gestione deve essere mantenuto integro nel rispetto della norma di riferimento
- Che le risorse necessarie risultino disponibili
- Eventuali necessità di aggiornamento dei processi , delle loro interazioni degli input ed output e con conseguente riallocazione delle responsabilità

7 SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

La Direzione in relazione a quanto espresso nel documento di Politica , con riferimento ai processi svolti dall'azienda , formalizzati nello schema dei processi e con ulteriore riferimento l'organizzazione definita per conseguire al meglio gli obiettivi definiti , opera affinché siano rese disponibili le risorse necessarie. Risorse che sono sia risorse umane che relative a strutture e/o attrezzature. Periodicamente (di norma in sede di Riesame la Direzione effettua la valutazione dell'adeguatezza e dispone per eventuali variazioni)

7.1.2 Persone

La Direzione in base alle funzioni aziendali ed alle responsabilità che sono assegnate ha definito nel **MDI00.01 "competenze e responsabilità"** quelli che sono i requisiti minimi di competenza e di addestramento richiesti. Questi possono essere dedotti dai C.V. e da ogni altro documento attestante la formazione acquisita e le competenze specifiche.

In riferimento alle competenze minime richieste ed alle competenze personali dei collaboratori mutate da esigenze di aggiornamento su argomenti specifici emergono le esigenze di formazione/addestramento che devono essere formalizzate da RDD nel **MDI00.02 Piano annuale di formazione** e riportate all'interno del Riesame della Direzione. Le attività formative saranno consuntivate annualmente all'interno del Riesame della Direzione ,sempre da RDD, in quanto non sempre sono evidenti le necessità formative ad un determinato periodo . Laddove la formazione/addestramento venga effettuata internamente da personale TEMREX ai colleghi questa attività dovrà essere formalizzata come dovrà essere formalizzata l'efficacia di tale azione. Il **MDI00.03 Formazione e verifica efficacia** è il documento di sistema predisposto a registrare tali attività.

7.1.3 Infrastrutture

L'attività di TEMREX presuppone la disponibilità di attrezzature per la realizzazione dei vari semilavorati o lavorazioni necessarie alla realizzazione dei prodotti o di componenti degli impianti di archiviazione. E' predisposto un elenco delle macchine e delle attrezzature di produzione che sono sottoposte ad attività di manutenzione ordinaria (fatta internamente dagli operatori) e da manutenzione periodica / a guasto effettuata di norma da fornitori specializzati. Per ogni macchina/attrezzatura è stato predisposto un modulo utilizzato per registrare le attività di manutenzione effettuata da personale interno e delle manutenzioni o interventi a guasto effettuati da ditte esterne. L'analisi annuale di questi moduli viene portata al Riesame della Direzione come elemento di ingresso da utilizzare per le decisioni ritenute più opportune , anche in base ai programmi di sviluppo di TEMREX. La gestione delle manutenzioni macchine/impianti è di responsabilità PROD che tiene conto delle attività di manutenzione ordinaria ed anche di quella straordinaria con il supporto di un programma informatico che identifica .

- La macchina o impianto
- Gli interventi di manutenzione ordinaria
- Gli interventi di manutenzione straordinaria
- Tutta la documentazione emessa per la gestione
- Le registrazioni della manutenzione ordinaria sono fatte da PROD

Tutti i dati sono disponibili e registrati su supporto informatico oltre che cartaceo (es. rapportini di intervento effettuato da ditte esterne)

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

L'ambiente di lavoro è tale da garantire il conseguimento delle conformità ai requisiti del prodotto/servizio. Non sono presenti fattori che possono in qualche modo influenzare negativamente il risultato delle attività svolte. L'azienda rispetta inoltre quelle che sono le disposizioni in merito alla sicurezza ed alla salute nell'ambiente di lavoro per quanto applicabile ai rischi ai quali il personale è esposto nello svolgimento delle mansioni assegnate.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Attività di responsabilità di RDD per quanto riguarda l'aspetto gestionale di registrazione dati e conservazione archiviazione degli stessi. La strumentazione utilizzata da TEMREX per monitorare e/o misurare le caratteristiche del prodotto è limitata a :

- Metri flessibili
- Calibri per misure dimensionali

RDD ha predisposto un modulo di sistema **MDQ00.10 Elenco strumenti e modalità di gestione** che viene tenuto aggiornato ed è di responsabilità PROD. La gestione prevede che vi siano degli strumenti "campione" che sono periodicamente verificati da laboratori di misura esterni accreditati. Questi strumenti "campione" sono utilizzati internamente a TEMREX per verificare l'altra strumentazione disponibile in officina. La verifica viene fatta per confronto. Le modalità adottate e le decisioni da prendere in funzione dei risultati ottenuti sono indicate nel **MDQ00.10 Elenco strumenti e modalità di gestione**. Nei casi in cui la taratura/verifica siano negative (i valori rilevati risultino al di fuori delle tolleranze accettate) lo strumento verrà immediatamente tolto dalla disponibilità degli operatori. Si valuterà la convenienza di procedere ad una riparazione o ad una sostituzione dello strumento. In funzione della decisione si procederà come segue

- **Decisione riparazione.** Lo strumento dopo riparazione verrà sottoposto a controllo con la prassi stabilita per la verifica periodica a scadenza periodo di validità taratura. In caso di esito positivo si provvederà alla riconsegna dello strumento al reparto/operatore ed RDD procederà alla registrazione esito controlli sul **MDQ00.10 Elenco strumenti e modalità di gestione**.
- **Decisione sostituzione.** RDD provvederà ad aggiornare l'elenco eliminando lo strumento sostituito ed inserendo il nuovo strumento. Al nuovo strumento verrà applicata , se fattibile , una etichetta che riporta il numero assegnato e che sta ad indicare che lo strumento fa parte dell'elenco. Lo strumento viene poi assegnato al responsabile produzione che provvederà a destinarlo al reparto/operatore.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

Data l'anzianità di alcuni operatori all'interno di TEMREX molte sono le conoscenze che vengono "travasate"

tra il personale più esperto ed i nuovo operatori. La Direzione favorisce questo passaggio di informazioni tra il personale al fine di aumentare la conoscenza operativa di tutto il personale.

La Direzione inoltre è attenta alle esigenze di cambiamento considerando la conoscenza attuale determinando come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e aggiornamenti richiesti.

7.2 Competenza

Nel modulo **"competenze e responsabilità"** sono indicati/identificati quelli che sono i requisiti minimi di competenza e di addestramento richiesti. Questi possono essere dedotti dai curricula e da ogni altro documento attestante la formazione acquisita e le competenze specifiche.

In riferimento alle competenze minime richieste ed alle competenze personali dei collaboratori mutate da esigenze di aggiornamento su argomenti specifici emergono le esigenze di formazione/addestramento che devono essere formalizzate da RDD e riportate all'interno del Riesame della Direzione. Le attività formative saranno consuntivate annualmente all'interno del Riesame della Direzione ,sempre da RdD, in quanto non sempre sono evidenti le necessità formative ad un determinato periodo dell'anno dato che in funzione di variazioni possono modificarsi nel corso dell'anno stesso. Laddove la formazione/addestramento venga effettuata internamente da personale TEMREX ai colleghi questa attività dovrà essere formalizzata come dovrà essere formalizzata l'efficacia di tale azione. Il modulo **Formazione e verifica efficacia** è il documento di sistema predisposto a registrare tali attività.

7.2 Consapevolezza

Attraverso la definizione e l'approvazione dell'organigramma Aziendale la Direzione assegna autorità e responsabilità sui processi e di conseguenza sul personale aziendale che svolge attività all'interno dei processi. Oltre all'Organigramma la Direzione ha riportato in un modulo di sistema **MDI00.01 "Compiti e Responsabilità"** le responsabilità sulle attività previste dal Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente del personale aziendale. A queste si integrano quelle indicate nell'Organigramma aziendale.

La Direzione ha definito e nominato formalmente il Rappresentante della Direzione . Questa figura ,indipendentemente da altre responsabilità , ha responsabilità ed autorità per :

- Assicurare che i processi necessari per il sistema siano stabiliti , attuati e tenuti aggiornati
- Riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione e su ogni esigenza di miglioramento
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente in tutta l'organizzazione

7.3 Comunicazione

La comunicazione interna avviene su diversi livelli che possiamo identificare in due macro famiglie.

La comunicazione verbale e quella formalizzata o documentata. Per quanto riguarda la prima fa riferimento a situazioni che anche in assenza di formalizzazione non hanno possibilità di generare successivamente delle problematiche o fraintendimenti. E' di norma adottata per azioni che avvengono immediatamente a seguire la comunicazione.

La comunicazione formalizzata invece può essere supportata da mail sulla rete intranet aziendale o da comunicazioni scritte esposte in visione al personale. Si adotta nei casi in cui sia ritenuto necessario , ai fini del corretto funzionamento del sistema , conservare per un periodo la stessa (per azioni che non sono direttamente conseguenti ma che verranno messe in atto successivamente ed anche per dare evidenza dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità)

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

TEMREX ha predisposto , per gestire il sistema ed i processi collegati , una serie di documenti che comprendono :

- La Politica del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente , gli obiettivi ed i traguardi
- Il presente Manuale del sistema di gestione
- Le procedure che TEMREX ha ritenuto utili a fornire traccia formalizzata di come dare risposta ai requisiti normativi , i moduli di registrazione a supporto delle attività svolte ed a risposta ai vari requisiti normativi

- Tutta la documentazione ulteriore (di origine esterna) che TEMREX utilizza/osserva nella gestione dei processi del sistema Qualità

Nel **MDI01.01 Elenco documenti e registrazioni qualità ed ambiente** sono riportati i documenti di origine interna e di origine esterna che concorrono nella gestione dei processi del sistema qualità. La documentazione è gestita su supporti informatici , per quanto possibile , mentre i documenti che di sistema che richiedono di essere stampati o sono acquisiti in formato cartaceo sono comunque archiviati e gestiti nel rispetto di quanto indicato nella **PRI01** e nel **MDI01.01**

Le attività di gestione della documentazione informatica sono gestite da RDD con procedure di salvataggio e gestione dei dati automatiche (effettuate da fornitore esterno) riportate all'interno della **PRI01**.

L'Organizzazione ha predisposto il presente Manuale della Qualità che viene tenuto costantemente aggiornato a cura del RDD ed include tutti gli elementi richiesti dalla norma di riferimento adottata. Ovvero:

- il campo di applicazione del sistema comprese le motivazioni di eventuali esclusioni
- L'elenco delle procedure implementate per la gestione del sistema
- Lo schema dei processi e le interazioni tra questi che sono inclusi nel campo di applicazione del sistema

Il presente documento è strutturato in capitoli e paragrafi che copiano esattamente la struttura della Norma **UNI EN ISO 9001:2015**. Non è gestito in copie controllate e copie non controllate ma esiste una sola copia (informatica e cartacea) che identificheremo come "ufficiale" e quindi soggetta ad aggiornamenti e revisioni. Eventuali copie del documento che dovessero essere consegnate a terzi (su loro richiesta e comunque su approvazione della Direzione) non sono gestite come indicato nel paragrafo seguente.

7.5.2 Creazione ed aggiornamento

Per il funzionamento del sistema di gestione per la qualità TEMREX ha identificato l'esigenza di dotarsi di documenti formali. La struttura documentale è la seguente.

- Manuale della Qualità (MSQ)
- Procedure Qualità (PRQ)
- Istruzioni Qualità (IOQ)
- Moduli Qualità (MDQ)

A questi si aggiungono altri documenti di origine interna (definiti e predisposti da TEMREX) che non rientrano nelle categorie indicate e sono:

- Politica per la Qualità e l'Ambiente
- Organigramma Aziendale
- Schema dei processi
- **Analisi del contesto**
- Analisi dei rischi e delle opportunità
- Piano obiettivi & traguardi
- Riesame della Direzione

Si tratta di documentazione che a tutti gli effetti appartiene al sistema di gestione ma non è stata inserita in nessuna delle tipologie di documenti indicate in precedenza. Tra questi rientrano anche documenti che l'Azienda utilizza da tempo e che non si è ritenuto fosse il caso di modificare ne come struttura nè tantomeno come contenuto. Si tratta di documenti che vengono utilizzati all'interno del processo commerciale e di rapporto/comunicazione con i Clienti / Fornitori e sono:

- Listini
- Preventivi/Offerte
- Contratti
- Verbali di incontro con i clienti
- Documentazione tecnica sui prodotti/ Manuali

Benchè questi documenti non siano inclusi tra le tipologie identificate all'inizio di questo paragrafo la gestione avviene nel rispetto delle regole definite e stabilite nella **PRI01**.

La procedura definisce quelle che sono le attività e le responsabilità per :

- Approvare i documenti prima della loro emissione
- Riesaminare , aggiornare e riapprovare i documenti (identificandone univocamente lo stato di revisione)

- Rendere evidenti quelli che sono state le modifiche e lo stato di revisione
- Assicurare che solo le versioni correnti dei documenti siano rese disponibili nei luoghi di utilizzazione
- Assicurare che i documenti rimangano leggibili ed identificabili
- Assicurare che i documenti di origine esterna , ritenuti necessari per la pianificazione ed il corretto funzionamento del sistema , siano identificati e se distribuiti questa distribuzione sia controllata.
- Prevenire la involontaria utilizzazione di documenti obsoleti adottandone una adeguata identificazione se conservati.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Come indicato dai requisiti della norma di riferimento implementata i documenti di registrazione che TEMREX ha identificato e riportato le regole di gestione nel **MDI01.01 Elenco dei documenti e delle registrazioni**. Le regole più generali di gestione dei documenti , di origine interna e di origine esterna , appartenenti al sistema di gestione per la qualità sono indicate nella **PRI01 Gestione documenti e registrazioni**.

8 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controlli operativi

Il prodotto/servizio realizzato da TEMREX presuppone una serie di processi e di attività che sono brevemente riportati nello schema dei processi. Le attività che fanno parte dei processi inseriti nello schema sono gestite da specifiche procedure o altri documenti . Documenti che hanno la finalità di standardizzare le varie attività e di descriverne le varie fasi , le responsabilità e gli eventuali documenti da produrre / acquisire e conservare. La realizzazione del prodotto/servizio per una azienda con sistema di gestione per la qualità non può prescindere dalla gestione anche dei processi a contorno che sono quelli che hanno la finalità di standardizzare le attività qualunque sia il processo al quale si applicano e di fornire delle modalità per perseguire il miglioramento continuo.

Per quanto ritenuto appropriato al servizio erogato si sono stabiliti

- obiettivi per la qualità ed in particolare per i requisiti del servizio
- definizione dei processi , documenti e risorse
- attività di controllo , verifica , validazione , monitoraggio e misurazione
- le registrazioni richieste dalla norme e che TEMREX ritiene utili a supportare il miglioramento e la gestione delle proprie attività.

8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

All'interno dello schema dei processi aziendali TEMREX ha definito le attività ed anche le relazioni tra queste come in-put ed out-put tra un processo e quello successivo. Attività questa che si esplica con la definizione di regole sia per lo svolgimento delle varie attività ascrivibili ai diversi processi sia con la definizione di regole di carattere generale , derivate dai requisiti dei sistemi implementati e che sono applicabili a tutti i processi realizzativi.

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

TEMREX per sua prassi interna ha stabilito che tutte la comunicazioni con il cliente che si riferiscono ad aspetti contrattuali di variazione dei requisiti iniziali siano formalizzate. Mentre per le altre comunicazioni che non coinvolgono aspetti contrattuali l'uso di mail o telefono è la prassi comune . Le comunicazioni con i clienti sono tenute , in funzione degli argomenti da trattare/discutere da DIR ,COM , STC , SVC , INST e MAN. Le comunicazioni che riguardano tutti gli aspetti commerciali di gestione di una offerta e/o di un preventivo sono tracciati e registrati all'interno del programma gestionale dell'azienda. Sono di competenza e responsabilità COM in prima battuta ed operativamente sono gestiti da COM in collaborazione con STC

Si tratta dell'attività fatta per :

- Acquisire nuovi potenziali clienti
- Supportare le esigenze degli stessi e dei clienti già acquisiti
- Fornire il necessario supporto tecnico ai clienti per proporre le migliori soluzioni in riferimento alle esigenze espresse e non dai clienti

- Comunicare costantemente con i clienti mantenendone sotto controllo , per quanto possibile , la gestione e la soddisfazione

Tutte queste attività hanno come scopo finale di soddisfare il cliente acquisendo i contratti e come conseguenza finale raggiungere gli obiettivi stabiliti con la Direzione.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

La determinazione dei requisiti relativi al prodotto avviene in maniera autonoma da parte di COM TEMREX sempre tenendo conto delle esigenze dei clienti e del mercato opportunamente filtrate dalla realtà aziendale e dalla tipologia di prodotti e servizi eseguibili.

La definizione del servizio è in gran parte già identificata nei documenti che fanno parte della gara di appalto o nella documentazione di carattere tecnico a corredo della richiesta di offerta. Altre definizioni del prodotto sono disponibili nei listini predisposti da TEMREX . Nel caso il tutto si riferisca ad una gara/appalto i requisiti del prodotto sono definiti dal cliente nei documenti tecnici allegati alla gara/appalto e TEMREX opera una verifica sulla disponibilità e capacità di soddisfare i requisiti. Nel caso in cui il cliente non fornisca una documentazione tecnica sui requisiti del prodotto spetterà a TEMREX identificare la tipologia di impianto e/o soluzione tecnica da sottoporre al cliente per soddisfare la richiesta iniziale.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi a prodotti/servizi

Il riesame dei requisiti relativi al prodotto è identificato come riesame dell'ordine. Attività di responsabilità STC e COM . Attività che prevede la verifica da parte TEMREX degli ordini , documentazione relativa a gare d'appalto emessa dai clienti. Riesame che ha lo scopo di verificare se TEMREX è in grado di soddisfare le richieste espresse dai Clienti in termini di prodotto e di servizio. Questa attività viene svolta collegialmente da parte dei responsabili delle varie funzioni proprio per "allineare" le varie operazioni con le richieste dei clienti ed eventualmente proporre delle condizioni diverse da quelle inizialmente richieste dal Cliente.

Tutta la documentazione ricevuta dai clienti ed emessa da TEMREX viene conservata per un periodo che varia in funzione del documento. Il riesame deve riguardare anche le modifiche ai requisiti stabiliti / definiti e dove queste siano accettate il personale TEMREX per competenza aggiorna la documentazione emessa.

L'esito positivo del riesame fa sì che TEMREX proceda nelle successive attività previste (es predisposizione della documentazione richiesta per la partecipazione alla gara d'appalto, e successivo invio all'appaltatore (stazione appaltante)).

8.2.3 Modifiche ai requisiti dei prodotti/servizi

Sono da considerare quelle modifiche che per necessità produttive vengono richieste da TEMREX oppure che sono richieste dai Clienti. A fronte di una richiesta modifica da parte del Cliente si valuta lo stato di avanzamento della commessa per valutare l'opportunità o meno di procedere alla modifica che potrebbe essere fattibile senza problemi o che potrebbe non esserlo o richiedere interventi di una certa consistenza e pertanto anche di un certo costo. In questo caso prima di procedere si attenderà che vi sia formale approvazione da parte del cliente altrimenti si procederà come definito inizialmente. Quando la modifica è richiesta da Temrex questa verrà messa in atto solamente dopo aver concordato con il cliente nuove modalità e termini.

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

8.3.1 Generalità

E' una attività che TEMREX è in grado di fornire ai propri clienti nel caso l'offerta/gara d'appalto riguardi aspetti di fornitura oltre che di assistenza e manutenzione degli impianti. Per i casi in cui a TEMREX viene chiesta la fornitura il responsabile COM coadiuvato per gli aspetti operativi da STC e SVC analizza le informazioni ricevute dal cliente (tipologia di archivi , spazi a disposizione , prodotti da archiviare etc.) Sulla base di questi dati identifica tra i prodotti presenti a catalogo/listino quelli che soddisfano al meglio le esigenze del cliente. STC e SVC procede alla definizione dei vari elementi di modo da soddisfare le richieste del cliente e coprire gli spazi messi a disposizione in questa fase con la realizzazione del progetto dell'impianto viene predisposto un preventivo di spesa che opportunamente rivisto viene presentato al cliente per approvazione. Questo preventivo contiene anche tutti gli elementi di carattere tecnico che saranno successivamente elemento per fare la verifica dell'ordine una volta che questo sia stato approvato dal cliente. Nei casi in cui non sia possibile

ricorrere a prodotto standardizzato sarà cura di STC valutare l'esigenza di effettuare prove e/o test a conferma tecnica della soluzione proposta ed anche dal punto di vista della sicurezza. I test possono essere fatti internamente con riferimento a metodologie di prova definite nelle normative tecniche oppure realizzati da Laboratorio esterno. I risultati saranno parte integrante dell'attività di progettazione svolta.

Alla chiusura dell'attività l'approvazione/accettazione dell'offerta da parte del Cliente viene identificata come riesame e validazione finale del progetto.

La documentazione normalmente emessa e disponibile a chiusura dell'attività di progettazione si può identificare tra l'elenco seguente

- documentazione riguardante i requisiti d'ingresso (richieste offerta, capitolati tecnici etc.)
- disegni dei locali , rendering degli impianti e planimetrie varie
- documentazione tecnica relativa ai materiali ed ai componenti
- documentazione relativa a Dichiarazione di Conformità CE per componenti che verranno utilizzati nel progetto
- esito di prove o test interni e/o di Laboratorio
- "fascicolo tecnico " che accompagna il prodotto ed eventuali manuali di installazione , manutenzione
- dichiarazioni di conformità emesse da TEMREX

Tutta la documentazione prodotta relativa al progetto viene conservata da TEMREX per un periodo minimo di 10 anni dalla fornitura.

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

8.4.1 Generalità

Riguarda essenzialmente prodotti e servizi che al momento si possono identificare in :

- Materiali e componenti per ricambi
- Prodotti finiti
- Materia prima (lamiere)
- Componentistica e ferramenta
- Interventi di riparazione o ricondizionamento

DIR in collaborazione con FOR definisce i criteri di scelta , di valutazione e di rivalutazione dei fornitori. Questi criteri che possono modificarsi nel corso del tempo , in funzione delle esigenze dei clienti e di quelle TEMREX sono da identificarsi essenzialmente in quelli di seguito elencati

- costo del prodotto/servizio (competitività)
- capacità tecniche e disponibilità a supportare TEMREX nella risoluzione delle eventuali problematiche tecniche che dovessero manifestarsi
- velocità nella messa a disposizione dei prodotti o dei servizi richiesti
- disponibilità a sostenere modifiche sulle quantità

Su questi criteri si basa la scelta dei fornitori fatta da TEMREX.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

TEMREX effettua un controllo sul prodotto/servizio approvvigionato. Il controllo viene effettuato dal personale tecnico addetto all'utilizzo dei materiali sotto la supervisione di PROD. Per molti dei prodotti acquistati il controllo viene fatto al 100% in fase di utilizzo. L'esito della verifica fa sì che il materiale venga accettato messo a magazzino per poi essere lavorato o portato c/o il cliente da parte dei tecnici incaricati di effettuare l'intervento. La registrazione dell'esito del controllo avviene in fase di "presa in carico a magazzino" dei materiali ricevuti. Il prodotto che dovesse risultare non conforme viene segregato in attesa della decisione per evitare che possa essere inavvertitamente utilizzato. La registrazione dell'accettazione del prodotto consegnato avviene con firma del DDT ed apposizione di un timbro con dicitura REGISTRATO.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

Questi requisiti sono disponibili su documentazione predisposta da TEMREX ma anche su documentazione emessa dai fornitori (vedi listini, schede tecniche dei materiali ,etc.). Tra i requisiti per l'approvvigionamento è prevista anche la verifica , prima dell'avvio del rapporto di fornitura , dei requisiti del fornitore (Spetta a FOR con il supporto di SVC/STC per la parte tecnica raccogliere sufficienti ed adeguate informazione sul possibile

nuovo fornitore). La registrazione dell'avvenuta raccolta iniziale di informazioni viene fatta da FOR sul sistema informatico in cui sono riportati tutti i fornitori qualificati (ovvero che a seguito della raccolta delle informazioni risultano essere adeguati alle esigenze TEMREX). Sul **MDI00.06** FOR riporterà le non conformità che dovessero manifestarsi e con frequenza annuale , normalmente in sede di riesame della direzione si procederà alla valutazione dei fornitori congiuntamente tra DIR , FOR , PROD per stabilire il rinnovo della qualifica del fornitore oppure le azioni da intraprendere al riguardo. La decisione sulla ri-qualifica del fornitore sono riportate da FOR sul **MDI00.06 Valutazione Continua Fornitori**

Quanto viene riportato negli ordini emessi deve essere supportato da informazioni che hanno lo scopo di descrivere esattamente il prodotto oggetto dell'ordine (disegni , riferimenti a cataloghi o listini fornitori , etc.)

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

Per TEMREX questa attività si configura in due fasi.

La produzione vera e propria dei componenti dell'impianto richiesto dal cliente ed il servizio di installazione e/o manutenzione degli impianti stessi. Siano di fornitura TEMREX sia prodotti da altre ditte.

Per quanto riguarda la produzione vera e propria la gestione è fatta da TEMREX all'interno dei propri reparti. Una volta definito ed acquisito l'ordine viene fatta una valutazione con MRP della disponibilità dei materiali a magazzini , delle esigenze di acquisire nuovi prodotti , e della possibilità di rispettare i tempi di consegna.

A seguire si procede allo sviluppo di tutti gli elementi della commessa ed alla predisposizione e stampa delle varie schede di lavorazione che verranno gestite dal responsabile produzione per realizzare le lavorazioni ed i componenti previsti dalla distinta.

L'attività di erogazione del servizio di installazione e/o manutenzione viene gestita dal referente commerciale che in funzione delle richieste cliente si interfaccia con il personale addetto al servizio e fornisce tutte le disposizioni necessarie a dare seguito all'ordine del cliente

L'avanzamento delle varie lavorazioni viene seguito dal responsabile produzione. Ogni operatore ha a disposizione la scheda di produzione specifica ed è tenuto a registrare le quantità buone prodotte e le quantità scarte. Nelle schede di lavorazione sono indicati oltre al codice e le quantità da produrre anche i riferimenti per effettuare il picking a magazzino. Il responsabile produzione sulla base dei dati trascritti dall'operatore procede al carico di magazzino dei particolari conformi. Provvede anche al rifacimento degli eventuali pezzi riscontrati non conformi. La chiusura effettiva della commessa (da fare imputando il dato sul sistema informatico) avviene sempre a cura del responsabile di produzione. Questo sta a significare che la commessa è completata e disponibile per l'invio al cliente. Invio che l'area commerciale concorda con il cliente informandolo di questo o che concorda con il cliente in particolare per i casi in cui è prevista anche l'installazione dell'impianto.

La produzione TEMREX implica dei semplici processi di lavoro oggetto di validazione. Il processo si riferisce ad una semplice operazione di saldatura tra elementi in ferro. La saldatura non è di carattere strutturale e pertanto non è soggetta a particolari certificazioni. TEMREX tiene sotto controllo tale processo assegnando l'attività a personale interno esperto in questo tipo di lavorazione. Per quanto riguarda invece le attività di installazione e/o di manutenzione TEMREX sottopone al cliente la validazione delle attività e/o degli interventi eseguiti. Validazione che presuppone "l'idoneità all'uso" dell'impianto installato o dell'intervento di manutenzione. La registrazione di tali attività viene fatta su specifica modulistica di sistema **MDQ03.01**

Verbale di fine lavori.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Al momento non è un requisito contrattuale per TEMREX. Eventuale materiale acquistato da TEMREX per specifico ordine del cliente , se non viene inviato direttamente c/o il cliente per poi essere già disponibile in loco , ma viene ricevuto da TEMREX , viene identificato con un bindello che indica : NOME CLIENTE e Rif COMMESSA/ORDINE/APPALTO. Questa identificazione avviene anche quando , in fase di manutenzione , si dovesse prelevare del materiale per procedere alla riparazione (da farsi in sede diversa dal sito del cliente). Questo materiale viene identificato con le stesse modalità indicate precedentemente.

Per il materiale che invece viene acquistato " a scorta" e pertanto fino al prelievo non è assegnato ad una specifica commessa/cliente l'identificazione avviene con l'apposizione di un bindello che indica codice articolo , descrizione articolo , quantità ed eventuale riferimento all'ordine di vendita.

Il sistema informatico adottato da TEMREX consente comunque una alta tracciabilità della commessa che al momento è tale da garantire la riconducibilità alle lavorazioni ed ai materiali utilizzati

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o a fornitori esterni

TEMREX per la tipologia di servizio di manutenzione ed installazione opera su proprietà del cliente. Gli impianti e le attrezzature su cui vengono effettuati gli interventi sono di proprietà dei clienti. Il personale TEMREX nell'effettuazione del servizio è tenuto ad informare, immediatamente il cliente, nei casi in cui si verificano dei danneggiamenti dovuti alle attività svolte. Il personale deve attenersi scrupolosamente alle disposizioni impartite dal cliente e prima di prelevare qualsiasi particolare, componente o altro, di proprietà del cliente deve ricevere da questi una specifica autorizzazione da preferirsi scritta.

8.5.4 Preservazione

Le modalità di conservazione del prodotto nei vari stati in cui si trova sono tali da garantire i requisiti dei prodotti fino alla consegna ed installazione.

8.5.5 Attività post consegna

Per TEMREX si configura nell'attività di assistenza e di manutenzione sugli impianti. Stante la garanzia da prodotto difettoso e gli interventi a fronte di queste casistiche le attività post consegna si riferiscono alla manutenzione degli impianti che può essere oggetto di contratto come può essere richiesta a guasto. Questa attività viene erogata dal personale INST/MAN ed è in capo a STC come gestione per quanto riguarda la definizione degli interventi la pianificazione degli stessi con i Clienti e la predisposizione del personale per erogare il servizio ai clienti.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Ogni variazione messa in atto solo dopo aver concordato termini e modalità con il cliente viene sottoposta a controllo. In prima battuta a cura dell'operatore che deve eseguire le operazioni in conformità a quanto previsto nella Istruzioni specifiche ed a quanto concordato con il cliente. In fase successiva da parte della Direzione e/o del referente commerciale con il contatto diretto con il cliente.

8.6 Rilascio dei prodotti o servizi

Il rilascio dei prodotti è dato in prima battuta dall'operatore che ha effettuato le lavorazioni ed eseguito i controlli previsti. L'esito positivo di tali controlli consente di "rilasciare" il prodotto realizzato. Evidenza di tale attività è l'aggiornamento dei dati sul portale elettronico che serve la produzione. Ad attestare lo stato di questi prodotti "rilasciati" vi è l'applicazione/apposizione sul bancale o sull'unità di movimentazione degli appositi bindelli identificativi che vengono predisposti da UTEC. Il "rilascio" della commessa avviene a cura del responsabile PROD che in base alle denunce di produzione ha modo di verificare se tutti i materiali e componenti della commessa sono stati prodotti/prelevati a magazzino identificati e predisposti sulle unità di movimentazione nell'area dedicata allo stazionamento prima del carico.

8.7 controllo degli output non conformi

Le non conformità che possono manifestarsi nelle attività TEMREX oggetto di certificazione sono essenzialmente collegate a:

- Mancato rispetto dei requisiti della **UNI EN ISO 9001:2015** (emersi da attività di audit interno e/o di parte terza)
- Mancato rispetto dei requisiti definiti dall'organizzazione Emersi da attività di audit o da mancato raggiungimento degli obiettivi o delle performances dei processi)
- Mancato rispetto dei requisiti stabiliti con i clienti (che danno seguito a Reclami)
- Mancato rispetto della conformità prevista e richiesta sui prodotti

La gestione delle situazioni di non conformità è riportata in dettaglio nella **PRI04 Gestione NC AC/AP**. In questa procedura sono indicate modalità, responsabilità, e documentazione da utilizzare quale elemento di registrazione della Non conformità della sua analisi del trattamento e della risoluzione con verifica dell'efficacia della soluzione stessa.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

TEMREX ha identificato alcune attività di misurazione e di analisi finalizzate alla ricerca del miglioramento compatibilmente con le situazioni a contorno in cui l'organizzazione opera. Tali attività hanno lo scopo di dimostrare la conformità ai requisiti del prodotto attraverso i verbali di coordinamento con i clienti, alla documentazione che viene sottoposta ai clienti quale attestazione della correttezza delle attività di progetto il confronto con i planning di sviluppo dei progetti che consentono di monitorare il rispetto dei requisiti temporali dei progetti stessi.

Per assicurare la conformità del sistema di gestione sono previste attività di audit sui vari processi che devono valutare efficacia ed efficienza dei processi stessi nel rispetto delle regole definite dal sistema di gestione aziendale e dai requisiti della norma di riferimento adottata. Tutto questo al fine di sottoporre il sistema a periodici e continui miglioramenti. Miglioramento che si estrinsecano nella formulazione di obiettivi e di traguardi.

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

DIR, COM e STC sono costantemente e direttamente a contatto con i Clienti sia in fase di primo contatto, negli sviluppi di una trattativa commerciale ed anche nel prosieguo del rapporto di sviluppo e di fornitura. Stante questo impegno la Direzione ha costantemente sotto controllo quelle che sono le esigenze dei clienti e la loro soddisfazione o meno relativamente al prodotto/servizio TEMREX. In funzione di situazioni particolari e/o particolari esigenze spetta a COM definire le modalità di raccolta informazioni dai Clienti. Spetta sempre a COM.

9.1.3 Analisi e valutazione

L'analisi e la valutazione dei processi avviene attraverso gli audit interni, la verifica degli obiettivi prestabiliti. Ogni responsabile di obiettivi ha l'incarico di mantenere sotto controllo lo svilupparsi degli stessi riferendo alla direzione sull'andamento. Lo stato di conseguimento degli obiettivi e dei processi viene analizzato e soprattutto formalizzato dalla Direzione nel documento di Riesame. In virtù della responsabilizzazione degli obiettivi e dei processi nel caso i traguardi o gli obiettivi assegnati non siano raggiunti dovranno essere intraprese correzioni o azioni correttive per riportare la situazione in linea per quanto appropriato e integrato nell'ambito del business in cui agisce TEMREX. Il prodotto sia di acquisto sia realizzato internamente è sottoposto a controlli effettuati con il criterio dell'Autocontrollo da parte degli operatori. I controlli sono stabiliti in funzione della criticità dei prodotti e/o delle lavorazioni. I controlli sono effettuati nelle fasi di:

- Accettazione materiali
- **Sui processi assegnati a fornitori in outsourcing (eventuale)**
- Nelle varie fasi di realizzazione del prodotto e/o dei semilavorati
- Nelle fasi di installazione c/o il cliente
- Con l'analisi dei reclami cliente

Per ognuna delle fasi sono disponibili dei riferimenti documentali che indicano quali sono le caratteristiche da controllare, dei campioni di riferimento ai quali eventualmente fare riferimento. Sono inoltre resi disponibili i criteri di accettazione del prodotto/lavorazione oggetto del controllo.

L'esito dei risultati dei controlli viene formalizzato e registrato su diversi documenti TEMREX che sono di volta definiti nella procedura **PRQ03 Produzione e realizzazione del servizio**. I dati raccolti in queste attività forniscono elementi di analisi per le azioni di miglioramento.

TEMREX dispone di diversi dati estrapolati dai processi che danno l'opportunità di effettuare delle analisi per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione adottato. L'opportunità che l'analisi dei dati fornisce è correlata alla ricerca di possibili miglioramenti attraverso la definizione di obiettivi e traguardi che siano raggiungibili ed appunto misurabili.

L'analisi dei dati disponibili consente alla Direzione TEMREX di avere informazioni oggettive su:

- Soddisfazione dei clienti
- Conformità ai requisiti del prodotto/servizio
- Andamento dei fornitori
- Caratteristiche e tendenze dei processi aziendali gestiti dal sistema qualità

9.2 audit interno

Per questa attività TEMREX prevede vi sia una valutazione di tutti i processi almeno annualmente. La Direzione approva un Piano di Audit annuale , normalmente contestualmente al Riesame della Direzione. Il criterio adottato per pianificare gli audit è direttamente correlato alla criticità del processo ed a eventuali condizioni di non conformità o modifiche organizzative che possono dare luogo a condizioni di criticità per uno dei processi o per il sistema stesso. Lo scopo di tali audit che possono essere anche superiori a quanto indicato in precedenza è quello di determinare se il sistema di gestione per la qualità implementato è conforme a quanto pianificato , ai requisiti della **UNI EN ISO 9001:2015** ed ai requisiti stabiliti da TEMREX. Inoltre se il sistema è applicato e mantenuto in modo efficace (in pratica se gli obiettivi pianificato sono o meno perseguiti operando nel rispetto delle regole stabilite).

TEMREX ha predisposto per la gestione puntuale delle attività di audit una specifica procedura di sistema **PRI05 Gestione audit** all'interno della quale sono definiti modalità , responsabilità e registrazioni che questo aspetto prevede.

9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

La Direzione provvede ad intervalli pianificati (di regola almeno una volta l'anno) a riesaminare il sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente per assicurarne la continua idoneità , adeguatezza ed efficacia. I dati riportati nel riesame fanno riferimento a quanto indicato al requisito specifico della norma di riferimento adottata , verranno predisposti dal Rappresentante della Direzione coinvolgendo e contattando , dove necessario anche gli altri responsabili di funzione. All'interno del documento che deve essere conservato quale documento di registrazione del sistema , dovrà essere anche valutata l'idoneità della Politica oltre che obiettivi e traguardi.

9.3.2 Input al riesame di direzione

TEMREX identifica come elementi di ingresso per il Riesame e di conseguenza saranno elementi/informazioni da acquisire i seguenti argomenti:

- Idoneità della Politica
- Risultati degli audit interni e di parte seconda e terza
- **Analisi del contesto e parti interessate**
- **Valutazione dei rischi e delle opportunità**
- Informazioni di ritorno dal cliente (indicazioni sulla soddisfazione , reclami , altre informazioni comunque attinenti ai requisiti del sistema qualità)
- Prestazioni dei processi e conformità dei prodotti/servizi forniti (per tutti i processi identificati con il commento della Direzione sui risultati di consuntivo)
- Stato delle Non Conformità , delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive
- Azioni derivanti da precedenti Riesami della Direzione
- Valutazione su modifiche intervenute, in corso o in previsione , che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità
- Raccomandazioni per il miglioramento
- Altri argomenti ritenuti importanti dalla Direzione

9.3.3 Output del riesame di direzione

Sono da ritenersi tutti quelle attività che:

- Concorrono al miglioramento dell'efficacia ed efficienza del sistema di gestione per la qualità e dei relativi processi (di norma riconducibile al Piano degli Obiettivi)
- Contribuiscono al miglioramento del prodotto/servizio in relazione ai requisiti del Cliente
- Identificano esigenza di risorse (con la predisposizione di Programmi di Formazione e/o di investimento su attrezzature)
- Consentono di tenere sotto controllo l'andamento del sistema monitorando il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto delle regole stabilite (Piani di audit interni)

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

La Direzione TEMREX supporta costantemente l'attività di miglioramento continuo operando sull'organizzazione in funzione dei dati raccolti , dell'analisi sugli stessi , della politica per il sistema di gestione , dei risultati degli audit interni e di parte terza , delle indicazioni dei clienti delle azioni correttive e di quelle preventive. Il riesame della direzione diventa elemento essenziale per poter fare una consuntivo dei risultati e una ipotesi sugli obiettivi da perseguire. Il tutto sempre bilanciato in un'ottica di costi e benefici che consenta a TEMREX di consolidare i risultati raggiunti e di basare su questi e sulla visione futura le attività di miglioramento.

10,2 Non Conformità e azioni correttive

Le non conformità che possono manifestarsi nelle attività TEMREX oggetto di certificazione sono essenzialmente collegate a :

- Mancato rispetto dei requisiti della **UNI EN ISO 9001:2015** (emersi da attività di audit interno e/o di parte terza)
- Mancato rispetto dei requisiti definiti dall'organizzazione Emersi da attività di audit o da mancato raggiungimento degli obiettivi o delle performances dei processi)
- Mancato rispetto dei requisiti stabiliti con i clienti (che danno seguito a Reclami)
- Mancato rispetto della conformità prevista e richiesta sui prodotti

La gestione delle situazioni di non conformità è riportata in dettaglio nella **PRI04 Gestione NC AC/AP.**

La Direzione TEMREX supporta costantemente l'attività di miglioramento continuo operando sull'organizzazione in funzione dei dati raccolti , dell'analisi sugli stessi , della politica per il sistema di gestione , dei risultati degli audit interni e di parte terza , delle indicazioni dei clienti delle azioni correttive e di quelle preventive. Il riesame della direzione diventa elemento essenziale per poter fare una consuntivo dei risultati e una ipotesi sugli obiettivi da perseguire. Il tutto sempre bilanciato in un'ottica di costi e benefici che consenta a TEMREX di consolidare i risultati raggiunti e di basare su questi e sulla visione futura le attività di miglioramento.

10.3 Miglioramento continuo

Sono identificate in quelle situazioni di non conformità che non si sono manifestate ma che potenzialmente potrebbero accadere . Un' esempio potrebbe essere l'esigenza di effettuare della specifica formazione ad evitare che un problema possa manifestarsi a causa di mancata conoscenza. Anche per queste situazioni la gestione dettagliata è riportata nella **PRI04**