

Condimax impianti srl

Manuale della Qualità
redatto in conformità alla norma
ISO 9001:2015

Modalità di distribuzione

Copia non controllata

Copia controllata numero 1

consegnata a: Direzione – Quality Assurance

in data: 02/01/2018

Composizione documento

Pagine di guardia numero	02
Pagine di indice numero	05
Pagine di testo numero	122
Totale pagine numero	129

MQ 001	MANUALE DELLA QUALITÀ	REVISIONE		
		Edizione	Data	Pagina
		-11-	02/01/2018	2 di 129

Il seguente Manuale della Qualità è stato

Redatto dal Quality Assurance

Sig. Fradegrada Massimiliano

Controllato e Approvato dalla Direzione

Sig. Alessandro Fradegrada

La Direzione

Alessandro Fradegrada

Quality Assurance

Fradegrada Massimiliano

MQ 001	MANUALE DELLA QUALITÀ	REVISIONE		
	INDICE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 3 di 129

I N D I C E

MQ 001	MANUALE DELLA QUALITÀ	REVISIONE		
	INDICE	Edizione	Data	Pagina
		-11-	02/01/2018	4 di 129

SEZIONE 1. L'AZIENDA

1.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

SEZIONE 2. SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO

2.1 SCOPO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

2.2 PLANNING DEL PROGETTO QUALITÀ

SEZIONE 3. APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

3.1 APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

SEZIONE 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Rif. Norma ISO 9001:2015 n° 4

4.1 REQUISITI GENERALI

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 GENERALITÀ

4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ

4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

SEZIONE 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Rif. Norma ISO 9001:2015 n° 5

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

MQ 001	MANUALE DELLA QUALITÀ	REVISIONE		
	INDICE	Edizione	Data	Pagina
		-11-	02/01/2018	5 di 129

SEZIONE 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE <i>Rif. Norma ISO 9001:2015 n° 5</i>
--

- 5.4 PIANIFICAZIONE
 - 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
 - 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE
 - 5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ
 - 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
 - 5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNA
- 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE
 - 5.6.1 GENERALITÀ
 - 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME
 - 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

SEZIONE 6. GESTIONE DELLE RISORSE <i>Rif. Norma ISO 9001:2015 n° 6</i>
--

- 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
- 6.2 RISORSE UMANE
 - 6.2.1 GENERALITÀ
 - 6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO
- 6.3 INFRASTRUTTURE
- 6.4 AMBIENTE DI LAVORO
 - 6.4.1 AMBIENTE DI LAVORO IN CANTIERE

MQ 001	MANUALE DELLA QUALITÀ	REVISIONE		
	INDICE	Edizione	Data	Pagina
		-11-	02/01/2018	6 di 129

SEZIONE 8. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Rif. Norma ISO 9001:2015 n° 8

- 8.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
- 8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
 - 8.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO
 - 8.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO
 - 8.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE
- 8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO
 - 8.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 8.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO
 - 8.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO
 - 8.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 8.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 8.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 8.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
- 8.4 APPROVVIGIONAMENTO
 - 8.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO
 - 8.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO
 - 8.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI
- 8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI
 - 8.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI
 - 8.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI
 - 8.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ
 - 8.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI

MQ 001	MANUALE DELLA QUALITÀ	REVISIONE		
	INDICE	Edizione	Data	Pagina
		-11-	02/01/2018	7 di 129

SEZIONE 8. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Rif. Norma ISO 9001:2015 n° 8

8.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

8.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

SEZIONE 9. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Rif. Norma ISO 9001:2008 n° 9

9.1 GENERALITÀ

9.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

9.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

9.2.2 AUDIT INTERNI

9.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

9.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

9.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

9.4 ANALISI DEI DATI

9.5 MIGLIORAMENTO

9.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

9.5.2 AZIONI CORRETTIVE

9.5.3 AZIONI PREVENTIVE

MQ 001	L'AZIENDA	REVISIONE		
SEZIONE 1		Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 8 di 129

L'AZIENDA

MQ 001	L'AZIENDA	REVISIONE		
SEZIONE 1	CONTENUTO DELLA SEZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 9 di 129

CONTENUTO DELLA SEZIONE

1.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

MQ 001	L'AZIENDA	REVISIONE		
SEZIONE 0	PRESENTAZIONE DELLA AZIENDA	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 10 di 129

1.1 PRESENTAZIONE DELLA AZIENDA

Condimax impianti spa nasce nel 1970 sulla base dell'esperienza maturata dal titolare per lo svolgimento delle attività di progettazione, produzione, installazione, manutenzione per impianti di condizionamento, riscaldamento e idrico-sanitari.

Sin dall'inizio della sua attività Condimax impianti spa ha progettato e fornito impianti e sistemi tecnologici secondo le esigenze della propria clientela.

Per mezzo della sua struttura tecnica altamente qualificata Condimax impianti spa è oggi nelle condizioni di offrire il giusto supporto ai suoi clienti per tutto ciò che riguarda la definizione delle migliori soluzioni, sia tecniche che economiche con la finalità di risolvere qualsiasi problema il mercato le ponga.

L'organico di Condimax impianti spa è impegnato nella ricerca di processo e di sistema, nella progettazione, nella direzione di progetto, negli acquisti e nel controllo delle forniture, nella costruzione e nell'avviamento degli impianti, nell'assistenza post-vendita e nella manutenzione.

Condimax impianti spa è in grado di realizzare una vasta gamma d'impianti di condizionamento, dai tradizionali ai più complessi, senza alcun limite di potenzialità.

Il punto di forza consiste nell'adattare le macchine e tutti i componenti annessi a qualsiasi tipologia d'impianto: risultato ne è la realizzazione di macchine di condizionamento "su misura".

La costruzione delle canalizzazioni avviene all'interno della Condimax impianti spa e presenta una gamma dalle più svariate dimensioni e materiali: a profilo rettangolare, a profilo circolare, in lamiera zincata, in acciaio inox, in rame, in lamiera preverniciata per esterno, ecc.

Condimax impianti spa progetta e realizza anche impianti di riscaldamento, centrali termiche a gas metano, a gasolio ecc.; sempre nel totale rispetto delle normative vigenti.

Condimax impianti spa progetta e cabla i quadri elettrici che completano la realizzazione degli impianti di condizionamento. I componenti utilizzati, comprese le strumentazioni e le regolazioni, coprono le migliori marche attualmente in commercio e comunque d'ottima qualità.

MQ 001	L'AZIENDA	REVISIONE		
SEZIONE 0	PRESENTAZIONE DELLA AZIENDA	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 11 di 129

Per le attività di manutenzione preventiva programmata e straordinaria Condimax impianti spa mette a disposizione della clientela una équipe altamente qualificata. La programmazione degli interventi, oltre a garantire una conduzione affidabile, e mantenere efficienti gli impianti, è da ritenersi indispensabile per evitare usure precoci, prevenire i guasti e salvaguardare gli investimenti effettuati.

L'Assistenza Tecnica agli impianti consiste essenzialmente nell'intervenire celermente laddove sussistano dei guasti o dei malfunzionamenti, affrontando e risolvendo i problemi. Per far tutto questo operiamo secondo alcune semplici regole:

- essere gentili, professionali e pratici nell'eseguire gli interventi
- mostrare interessamento al cliente ascoltando i suoi problemi
- rispettare e salvaguardare il luogo dell'intervento e l'ambiente in generale

Dal 1998 Condimax impianti spa opera secondo un Sistema Qualità certificato in relazione alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001.

MQ 001	SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO	REVISIONE		
SEZIONE 2		Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 12 di 129

SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO

MQ 001	SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO	REVISIONE		
SEZIONE 2	CONTENUTO DELLA SEZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 13 di 129

CONTENUTO DELLA SEZIONE

2.1 SCOPO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

2.2 PLANNING DEL PROGETTO QUALITÀ

MQ 001	SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO	REVISIONE		
SEZIONE 2	SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 14 di 129

2.1 SCOPO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

Il Manuale della Qualità è il documento che esprime la Politica per la Qualità e descrive il Sistema di gestione per la Qualità presso Condimax impianti spa, illustrando:

- gli obiettivi
- le risorse
- le attività
- le responsabilità
- le tecniche gestionali e di controllo

per il raggiungimento degli obiettivi di Qualità stabiliti e la completa soddisfazione delle aspettative del Cliente.

Il Manuale della Qualità è stato:

- redatto dal Quality Assurance
- controllato e approvato dalla Direzione
- applicato dall'intera organizzazione, attraverso le Procedure aziendali

L'ideazione e la realizzazione del Manuale della qualità sono pertanto la testimonianza del processo Qualità intrapreso da Condimax impianti spa per rivedere il Sistema Qualità già implementato nell'ottica delle direttive della nuova normativa di riferimento.

Il Manuale risulta un riferimento per:

- la definizione dei processi per la gestione aziendale
- i responsabili delle funzioni aziendali
- la valutazione del Sistema di gestione per la Qualità da parte dei clienti
- la valutazione del Sistema da parte di auditor interni o esterni
- la formazione di nuovi assunti

Per una migliore interpretazione, sono stati seguiti tutti i punti della norma:

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

MQ 001	SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO	REVISIONE		
SEZIONE 2	PLANNING DEL PROGETTO QUALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 15 di 129

2.2 PLANNING DEL PROGETTO QUALITÀ

La pianificazione del progetto di trasformazione del Sistema Qualità già implementato a un **Sistema di gestione per la Qualità** secondo la nuova normativa di riferimento è stata suddivisa in varie fasi di lavoro.

In particolare le fasi seguite nel Progetto Qualità intrapreso possono riassumersi come segue:

- riesame del Sistema Qualità in essere
- definizione degli obiettivi del Sistema di gestione per la Qualità
- definizione dei Processi aziendali di gestione
- analisi delle risorse necessarie
- definizione dei controlli
- ridefinizione dell'organigramma aziendale
- stesura di un Diagramma di Gantt per il Planning delle attività
- valutazione finale del Progetto elaborato
- start up in azienda del Sistema di gestione per la Qualità e suo riesame

Cosa ha significato per Condimax impianti spa tutto questo è chiarito qui di seguito.

RIESAME DEL SISTEMA QUALITÀ IN ESSERE

Questa fase è stato il punto di partenza del Progetto verbalizzata come Riesame del Sistema Qualità.

Ad essa hanno partecipato tutte le funzioni aziendali e ha avuto lo scopo di identificare eventuali modifiche da apportare al Sistema in relazione ai Processi di lavoro realmente in atto.

L'attività svolta ha interessato anche la revisione complessiva del Sistema adottato in funzione delle reali caratteristiche e necessità dell'azienda.

DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Poiché l'intera organizzazione Condimax impianti spa è dell'avviso che un Sistema efficace ed efficiente non può esistere senza obiettivi precisi, questa fase ha permesso di identificare la **Mission aziendale**

(ovvero la ragione d'essere e i valori cui l'azienda si

MQ 001	SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO	REVISIONE		
SEZIONE 2	PLANNING DEL PROGETTO QUALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 16 di 129

ispira), e definire specificatamente la **Politica per la Qualità** (che consiste nel definire i campi prioritari d'azione e fissare gli obiettivi di miglioramento) fattori che formano il terreno su cui l'organizzazione dell'azienda può continuamente migliorare.

DEFINIZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI DI GESTIONE

Abbiamo dovuto accertarci che la rete dei processi interdipendenti che costituisce il nostro sistema fosse disegnata in modo conforme al nostro obiettivo.

Per valutare come i nostri processi interagiscono tra loro abbiamo disegnato un flow chart della nostra organizzazione, fornendo una visione molto precisa di "chi fa cosa e con chi".

ANALISI DELLE RISORSE NECESSARIE

Abbiamo riesaminato la struttura in termini di risorse, umane e materiali, sia interne sia esterne definendo i ruoli in funzione delle esperienze acquisite e delle capacità interpersonali, l'autorità e le responsabilità di ogni collaboratore.

DEFINIZIONE DEI CONTROLLI

Per poter rendere il più stabile possibile il Sistema di gestione per la Qualità, ovvero che produca un risultato prevedibile, abbiamo instaurato una serie di controlli al fine di valutare come il sistema si sta comportando e misurare la variabilità dei processi, riconoscendo che una variabilità eccessiva denota procedure assenti o errate e/o assunti sbagliati sui ruoli e compiti delle persone.

RIDEFINIZIONE DELL'ORGANIGRAMMA AZIENDALE

Abbiamo ridisegnato l'organigramma aziendale definendo per ogni funzione i ruoli, le responsabilità e le relazioni con altre funzioni interne o esterne all'organizzazione.

STESURA DI UN DIAGRAMMA DI GANTT PER IL PLANNING DELLE ATTIVITÀ

Tutte le fasi del progetto sono state riportate in un diagramma di Gantt. Questo ci ha permesso di valutare la tempistica di ogni fase e il controllo del rispetto dei tempi definiti per ogni attività.

VALUTAZIONE FINALE DEL PROGETTO ELABORATO

Durante l'avanzamento del progetto nelle sue fasi sono stati eseguiti controlli e valutazioni per determinare se l'orientamento era sempre quello voluto dalla Direzione. A completamento di tutte le attività si è rivalutato l'intero progetto confrontando i risultati con gli obiettivi e la politica della qualità voluta dall'organizzazione.

MQ 001	SCOPO DEL MANUALE E PLANNING PROGETTO	REVISIONE		
SEZIONE 2	PLANNING DEL PROGETTO QUALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 17 di 129

START UP IN AZIENDA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E SUO RIESAME

È stato effettuato un riesame di tutto il Sistema dopo la sua implementazione, avendo come base di confronto le informazioni reali delle attività svolte e sono state apportate le modifiche che si sono repute necessarie.

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	REVISIONE		
SEZIONE 3		Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 18 di 129

APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	REVISIONE		
SEZIONE 3	CONTENUTO DELLA SEZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 19 di 129

CONTENUTO DELLA SEZIONE

3.1 APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	REVISIONE		
SEZIONE 3	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 20 di 129

3.1 APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

Nella implementazione del Sistema di gestione per la Qualità adottato da Condimax impianti spa, ci siamo rifatti agli **otto principi** di gestione per la qualità e per ognuno di essi sono state eseguite le azioni sotto elencate per implementare il principio.

SERVIZI ORIENTATI VERSO IL CLIENTE

- ✓ comprendere l'intero spettro di bisogni espliciti e impliciti del cliente
- ✓ costruire e mantenere un rapporto equilibrato tra bisogni e aspettative dei clienti
- ✓ misurare la soddisfazione dei clienti e intraprendere azioni opportune in base ai risultati
- ✓ gestire il rapporto con i clienti
- ✓ definire obiettivi e traguardi correlati con i bisogni e le aspettative dei clienti
- ✓ gestire le risorse umane assicurandosi della conoscenza e competenza necessaria per soddisfare i clienti

LEADERSHIP

- ✓ comprendere i cambiamenti che si verificano nell'ambiente esterno e adeguare l'organizzazione a questi cambiamenti
- ✓ tenere sempre presenti i bisogni di tutti coloro che hanno interessi nell'organizzazione, inclusi i clienti, i collaboratori, i fornitori
- ✓ definire e comunicare costantemente una chiara visione del futuro dell'organizzazione
- ✓ definire e comunicare nel tempo i valori dell'organizzazione, il modello di comportamento, l'etica aziendale a tutti i livelli di Condimax impianti spa
- ✓ mettere a disposizione di tutti le risorse necessarie per svolgere il lavoro
- ✓ ispirare, incoraggiare e riconoscere i contributi delle persone
- ✓ educare e addestrare i collaboratori
- ✓ stabilire obiettivi e traguardi ambiziosi
- ✓ implementare una strategia per raggiungere questi obiettivi e traguardi

COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

- ✓ accettare la responsabilità di risolvere i problemi
- ✓ ricercare attivamente opportunità per generare miglioramento
- ✓ ricercare attivamente opportunità per aumentare le competenze, le conoscenze
- ✓ condividere conoscenze e esperienza

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	REVISIONE		
SEZIONE 3	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 21 di 129

- ✓ essere estremamente focalizzati sulla creazione di valore per i clienti
- ✓ essere innovativi e creativi
- ✓ essere entusiasti e orgogliosi di far parte di Condimax impianti spa

APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI

- ✓ descrivere i processi necessari per il raggiungimento dell'obiettivo del Sistema
- ✓ identificare e misurare gli input e gli output dei processi
- ✓ identificare come i processi si relazionano con le funzioni di Condimax impianti spa
- ✓ valutare i possibili rischi, conseguenze e impatti sui clienti
- ✓ procedere per la stabilizzazione del Sistema
- ✓ definire chiaramente le responsabilità e allinearle con l'autorità
- ✓ definire il sistema di misura per la gestione dei processi

APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE

- ✓ definire il processo identificando o disegnando i processi che lo compongono
- ✓ strutturare il sistema per raggiungere l'obiettivo nella maniera più efficiente
- ✓ comprendere le interdipendenze tra i processi che compongono il sistema
- ✓ avviare e sostenere un processo di miglioramento continuo avvalendosi di un sistema di misura
- ✓ stabilire i vincoli di risorse prima di ogni azione

MIGLIORAMENTO CONTINUO

- ✓ perseguire il miglioramento continuo dei servizi offerti, processi e sistemi
- ✓ applicare i concetti fondamentali del miglioramento
- ✓ fare valutazioni periodiche degli scostamenti tra gli obiettivi e i risultati per individuare le aree di miglioramento potenziale
- ✓ migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia di tutti i processi
- ✓ promuovere le attività di prevenzione
- ✓ fornire a ogni persona un adeguato addestramento e formazione sui metodi e strumenti del miglioramento continuo

DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO

- ✓ fare misure e raccogliere dati e informazioni coerenti con l'obiettivo del sistema
- ✓ assicurarsi che le informazioni siano sufficientemente accurate, affidabili e accessibili
- ✓ analizzare i dati con metodi adeguati
- ✓ prendere decisioni e porre in essere azioni basate sui risultati di analisi logiche

MQ 001	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	REVISIONE		
SEZIONE 3	APPROCCIO BASATO SUI PROCESSI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 22 di 129

RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI

- ✓ identificare e selezionare i fornitori principali
- ✓ stabilire con questi fornitori una relazione di partnership
- ✓ creare un canale di comunicazione chiaro e aperto
- ✓ condividere informazioni e programmi futuri
- ✓ riconoscere i miglioramenti e i risultati raggiunti dal fornitore

Il Sistema adottato è basato su processi operativi interconnessi tra di loro. Per ogni processo sono stati individuati gli elementi di input e di output e sono state dettagliate le operazioni da eseguire e le responsabilità per un corretto sviluppo del processo preso in esame.

Al fine di chiarire le interconnessioni esistenti tra i processi definiti è stato adeguatamente informato tutto il personale.

I processi individuati per una corretta gestione del Sistema aziendale sono stati suddivisi tra **Processi principali** e **Processi di supporto**.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 1		Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 23 di 129

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	CONTENUTO DELLA SEZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 24 di 129

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 4.1 REQUISITI GENERALI
- 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
 - 4.2.1 GENERALITÀ
 - 4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ
 - 4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI
 - 4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

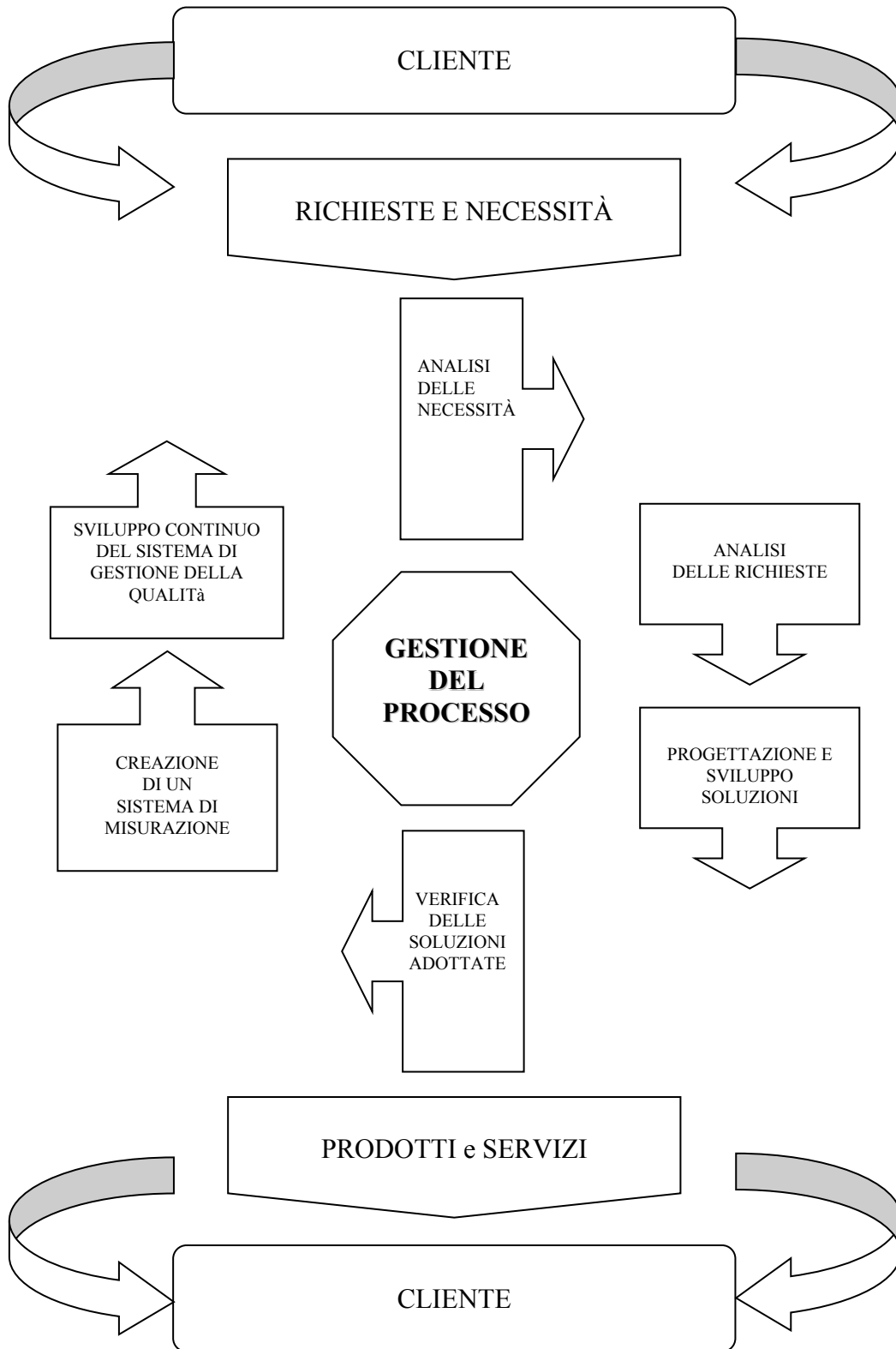
MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	REQUISITI GENERALI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 25 di 129

4.1 REQUISITI GENERALI

La Direzione di Condimax impianti spa ha stabilito che il Sistema di gestione per la Qualità messo in atto si basa su Processi aziendali che hanno come riferimento le necessità del cliente.

Tutti i processi aziendali si basano sulla **Struttura del Processo di Erogazione Prodotto-Servizio** che guida l'approccio di Condimax impianti spa alle esigenze del cliente *non tralasciando gli obblighi di Legge*. Nella pagina seguente presentiamo il relativo flow chart.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	REQUISITI GENERALI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 26 di 129



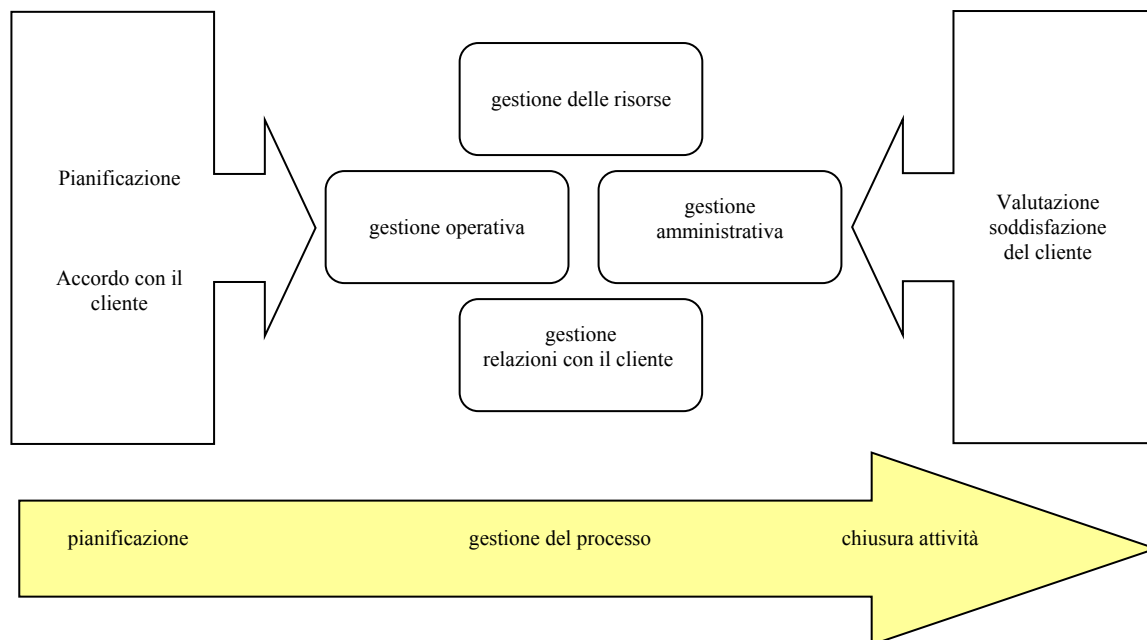
MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	REQUISITI GENERALI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 27 di 129

L'intero processo si compone di fasi sequenziali caratterizzanti lo svolgimento di un lavoro, dalla fase iniziale di valutazione dei bisogni del cliente sino all'implementazione dei cambiamenti individuati come necessari al fine di garantire il raggiungimento dei prodotti desiderati.

La Struttura del Processo di Erogazione del Prodotto/Servizio è un aiuto nel raggiungimento dei risultati che Condimax impianti spa si propone. Anche se ogni cliente rappresenta una singola e specifica situazione, l'applicazione dei concetti esposti nella Struttura del Processo di Erogazione del Prodotto-Servizio permette di tenere comunque conto degli obiettivi che Condimax impianti spa si propone di raggiungere che sono:

- stabilire rapporti di partnership con il cliente
- risolvere le necessità in modo definitivo
- garantire la massima attenzione agli aspetti tecnici e di business
- garantire la massima attenzione agli aspetti relazionali
- assumere un comportamento che permetta di attivare azioni efficaci
- garantire la soddisfazione piena del cliente
- **attenzione alle Leggi cogenti**

Tutta la Struttura del Processo di Erogazione del Prodotto-Servizio ruota intorno al nucleo di GESTIONE DEL PROCESSO che si articola nelle seguenti fasi, ognuna delle quali è caratterizzata da specifici compiti:



MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	REQUISITI GENERALI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 28 di 129

La fase di **Pianificazione-Progettazione-Accordo con il cliente** fa riferimento a quell'insieme di attività che iniziano con l'*identificazione* delle necessità del cliente *in rapporto con le Norme e Leggi cogenti*, sino all'accettazione della proposta e/o la firma del contratto.

Questa fase ha particolare importanza in quanto definisce la direzione e l'ampiezza che l'attività assumerà nel suo svolgimento e ha lo scopo primario di:

- *determinare* i bisogni del cliente
- incrementare la soddisfazione del cliente
- definire i parametri chiave del lavoro
- predisporre quando necessario una offerta
- verificare la congruità tra le aspettative del cliente e l'offerta
- *evitare che la soddisfazione del cliente prevalga sulle imposizioni di Legge*
- firmare il contratto

Risultano elementi fondamentali da considerare:

- comprensione corretta e completa delle aspettative del cliente
- valutazione del rischio connesso al lavoro e definizione del piano di azione per la limitazione dello stesso
- verifica delle competenze necessarie e disponibili
- valutazione e identificazione di eventuali soluzioni alternative per incrementare la soddisfazione del cliente
- chiarezza nell'offerta relativamente ai costi, criteri di gestione del lavoro, tempi di realizzazione

La fase di **Erogazione del prodotto-servizio** prevede quattro sottofasi:

- gestione operativa del lavoro
- gestione delle risorse
- gestione amministrativa
- gestione delle relazioni con il cliente

GESTIONE OPERATIVA DEL LAVORO

La fase è caratterizzata per i seguenti momenti chiave:

- *verifica*
- aspettative connesse al lavoro
- fasi in cui si articola il lavoro
- tempistiche delle differenti fasi
- progettazione impianto

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	REQUISITI GENERALI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 29 di 129

- produzione macchine, canalizzazioni e quadri elettrici
- installazione impianto
- assistenza
- manutenzione
- momenti di verifica dello stato di avanzamento del lavoro
- standard di lavorazione
- consultazione e struttura dell'archivio dei progetti

GESTIONE DELLE RISORSE

La fase in oggetto fa riferimento alla gestione delle risorse umane sia interne sia esterne, come personale del cliente o artigiani-impiantisti esterni, durante lo svolgimento dell'attività.

Anche per questa fase sono stati individuati dei momenti chiave che elenchiamo:

- individuazione delle competenze specifiche necessarie
- definizione e assegnazione delle responsabilità
- valutazione del modo in cui sono state gestite le attività assegnate

GESTIONE AMMINISTRATIVA

La fase riguarda la gestione economica dell'attività e consta delle seguenti attività:

- definizione dei costi
- monitoraggio dei costi
- fatturazione al cliente

GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE

La fase considera gli aspetti connessi alla gestione dei rapporti con il cliente e suggerisce un approccio metodologico atto a supportare alcuni momenti chiave nel processo di erogazione del prodotto-servizio.

Tutte le attività considerate non costituiscono una fase del processo di erogazione del prodotto-servizio, ma si pongono trasversalmente allo stesso e devono pertanto essere gestite continuamente dal momento del contratto, attraverso l'erogazione del prodotto-servizio fino alla misurazione della soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi che ci si pone sono pertanto i seguenti:

- comprensione delle aspettative del cliente
- definizione di indicatori di prestazione

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	REQUISITI GENERALI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 30 di 129

- comunicazione delle problematiche e dello stato di avanzamento del lavoro
- condivisione con il cliente delle modalità di gestione e risoluzione delle problematiche emerse
- ricerca di feed-back informali durante l'avanzamento dei lavori

La fase di **Chiusura del lavoro** include la consegna dell'impianto completo, dei servizi richiesti o pianificati e la rilevazione della soddisfazione del cliente, ponendosi come obiettivi:

- completamento di tutte le attività burocratiche connesse all'incarico
 - consuntivo delle ore effettivamente impiegate
 - organizzazione e archiviazione di tutta la documentazione
- misurazione del livello di soddisfazione del cliente

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 31 di 129

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

I prodotti e servizi erogati da Condimax impianti spa si basano su un Sistema di gestione per la Qualità che è:

- il mezzo per garantire la qualità predefinita dei processi attraverso il controllo e l'assicurazione dei singoli processi operativi
- lo strumento per misurare il miglioramento dell'efficienza, con riferimento quindi al risultato economico, e dell'efficacia, valutando in tal caso la soddisfazione del cliente.

Il Sistema di gestione per la Qualità implementato da Condimax impianti spa include tutti quegli aspetti riguardanti:

- pianificazione di controlli qualità nelle singole Unità Funzionali, in particolare nella pianificazione e sviluppo dei processi
- riesame delle operazioni svolte riferite alla qualità
- previsione di adeguate risorse e strutture
- addestramento e formazione del personale
- **registrazioni**
- controllo dell'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità

A tale scopo, la Direzione ha attivato un Sistema di gestione per la Qualità documentato per assicurare che il prodotto e il servizio erogati siano conformi ai requisiti specificati.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	GENERALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 32 di 129

4.2.1 GENERALITÀ

La documentazione è stata preparata in funzione della dimensione aziendale e delle specifiche attività svolte da Condimax impianti spa e può suddividersi come segue:

- **MANUALE DELLA QUALITÀ**
- **ALLEGATI AL MANUALE**
- **PROCEDURE OPERATIVE**
- **ISTRUZIONI OPERATIVE**

Al fine di soddisfare i requisiti specificati, sono state prese in considerazione le seguenti attività:

- sono stati preparati i documenti sopra elencati
- è stata rivista la struttura organizzativa in funzione degli obiettivi della qualità e sono state suddivise le relative responsabilità
- sono state riviste le apparecchiature e gli strumenti già in azienda per poter valutare la necessità di acquisti migliorativi
- sono state riviste tutte le tecniche produttive e di controllo
- sono stati rivisti tutti i documenti aziendali, modificati e implementati per un corretta registrazione della qualità

Le **PROCEDURE OPERATIVE** forniscono le regole per ogni attività che ha influenza sulla qualità, precisando punto per punto come operare in conformità a quanto definito nel Manuale della Qualità.

La Direzione di Condimax impianti spa ha delegato al Quality Assurance la responsabilità di predisporre tutte le Procedure necessarie per una corretta realizzazione del Sistema di gestione per la Qualità da implementare. Tutte le Procedure definiscono le responsabilità nell'ambito della funzione interessata e come operare per raggiungere la massima efficacia ed efficienza.

Nel caso fossero interessate più funzioni, sono definiti i confini di responsabilità al fine di evitare disguidi e poter avere un controllo continuo dell'attività seguita.

Tutte le funzioni interessate partecipano attivamente alla fase di definizione delle linee guida che saranno i cardini su cui si baserà la Procedura. Tutto quanto deciso viene documentato e controfirmato dai responsabili della funzione di appartenenza al fine di evitare disguidi successivi.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	GENERALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 33 di 129

Poiché le procedure riguardano aspetti strettamente riservati dell'organizzazione di Condimax impianti spa sono state classificate come documenti “**Confidential**” e pertanto tutto quanto in esse scritto non può essere visionato da funzioni esterne ad esclusione di:

- controlli eseguiti dall'Ente Certificatore
- audit affidati a Società esterne
- specifico consenso della Direzione o del Quality Assurance

Le **ISTRUZIONI OPERATIVE**, documenti di dettaglio, definiscono le modalità, i criteri e gli strumenti da utilizzare per svolgere una determinata attività.

Esse contengono le disposizioni tecniche o regole di standardizzazione o comportamento e sono indirizzate a tutti i collaboratori di Condimax impianti spa.

Anche le Istruzioni Operative sono classificate come documenti “**Confidential**” e pertanto sono soggette alle medesime restrizioni definite per le procedure.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	GENERALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 34 di 129

4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ

Il presente **Manuale della Qualità** intende presentare la Politica della Qualità di Condimax impianti spa, descrivere il Sistema di gestione per la Qualità adottato e il suo pratico utilizzo. Definisce l'organizzazione e le aree nell'ambito delle quali si applica il Sistema di gestione per la Qualità, le responsabilità specifiche delle persone, la cui funzione ha influenza sulla qualità del prodotto finale, e le modalità di gestione.

Il Manuale della Qualità è il riferimento di base e la prima e principale guida alla quale il responsabile e tutto il personale di qualsiasi funzione deve attenersi. Esso si rivolge pertanto a tutti i livelli presenti, in modo che abbiano chiara la volontà della Direzione in termini di qualità e comprendano la politica direzionale per la qualità e quali sono i mezzi a disposizione per attuarla.

Il Manuale della Qualità è un documento di carattere generale che inquadra l'insieme delle attività svolte e indica per esse i criteri di applicazione della norma ISO 9001:2015 cui si intende fare riferimento.

Il Manuale della Qualità prende in considerazione tutte le attività svolte da Condimax impianti spa e soggette a certificazione senza alcuna esclusione e contempla pertanto le attività di progettazione, produzione, installazione, manutenzione per impianti di condizionamento, riscaldamento e idrico-sanitari .

La costruzione delle canalizzazioni avviene all'interno della Condimax impianti spa e presenta una gamma dalle più svariate dimensioni e materiali: a profilo rettangolare, a profilo circolare, in lamiera zincata, in acciaio inox, in rame, in lamiera preverniciata per esterno, ecc.

Una copia del Manuale della Qualità è a disposizione di tutto il personale.

La consegna di questo documento della qualità è accompagnata da una comunicazione scritta di cui una copia, controfirmata dal ricevente, viene archiviata.

Non ultimo il Manuale della Qualità è anche visionabile a richiesta dai clienti che possono utilizzarlo per una attenta valutazione del Sistema Qualità implementato da Condimax impianti spa per i prodotti e servizi offerti.

Il Manuale della Qualità soddisfa pertanto esigenze sia interne sia esterne alla struttura nel modo seguente:

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	GENERALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 35 di 129

ESIGENZE INTERNE

- stabilire un riferimento di base a livello di azienda per definire e applicare il Sistema Qualità, valutarne l'adeguatezza ed eseguirne modifiche o aggiornamenti quando necessario
- fornire ai responsabili funzione modalità e strumenti per tenere sotto controllo e migliorare i processi di lavoro
- fornire al personale direttive e criteri per assicurare la qualità richiesta sia nel servizio sia nei processi

ESIGENZE ESTERNE

- illustrare ai clienti o ad organismi esterni il Sistema Qualità aziendale documentandone la corrispondenza alla norma ISO 9001:2015 e indicando come questa trovi applicazione in Condimax impianti spa
- dimostrare, se richiesto, ai clienti e ad organismi esterni la capacità organizzativa e gestionale di fornire un servizio conforme ai requisiti stabiliti
- contribuire a ottenere la soddisfazione dei clienti

Nella preparazione del Manuale della Qualità è stato tenuto pertanto conto di tutte queste esigenze e anche dell'opportunità di avere un documento semplice, flessibile e efficace.

Il Manuale è stato strutturato seguendo lo schema e la sequenza dei paragrafi della norma di riferimento ISO 9001:2015 per rendere facilitata la verifica di corrispondenza alla norma. Il manuale può essere redatto in due versioni differenti:

<ul style="list-style-type: none"> • Copia controllata: 	<p>viene numerata progressivamente in funzione di una lista di distribuzione; è rilasciata per scopi operativi ed è sempre assegnata a una persona con la dicitura</p> <p style="text-align: center;">“COPIA CONTROLLATA”</p> <p>Le copie controllate devono essere sempre aggiornate. I manuali controllati devono essere riconsegnati al Quality Assurance, qualora l'assegnatario lasci l'azienda.</p>
---	---

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	GENERALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 36 di 129

<ul style="list-style-type: none"> ● Copia non controllata: 	<p>viene rilasciata per scopo informativo e/o conoscitivo di Condimax impianti spa e deve riportare la dicitura</p> <p style="text-align: center;">“COPIA NON CONTROLLATA”</p> <p>Le copie non controllate possono anche non essere aggiornate all’ultima edizione.</p>
---	---

Il Processo principale di Condimax impianti spa è stato suddiviso in sottoprocessi che riguardano l’attività commerciale, progettazione, produzione, installazione, manutenzione impianti e logistica. Per tutti i processi sono state predisposte procedure operative come sopra descritto ed elencate nel documento Allegati al manuale.

Tutti i processi sono interconnessi tra di loro; le interazioni sono definite in una procedura apposita .

I Processi di supporto riguardano tutte le attività che riguardano l’approvvigionamento, la gestione del personale, i controlli, l’addestramento.

L’elenco di tutte le procedure è presente negli Allegati al manuale e coprono tutte le richieste della normativa di riferimento.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 37 di 129

4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

La presente sezione ha lo scopo di descrivere il **Sistema di Controllo dei Documenti** di Condimax impianti spa, siano essi di carattere organizzativo-gestionale o di carattere tecnico, al fine di garantire che i documenti stessi siano emessi ed approvati da personale responsabile e competente, siano disponibili nei luoghi dove sono svolte le attività cui si riferiscono e siano sempre nella loro ultima revisione.

In Condimax impianti spa sono tenute sotto controllo le seguenti tipologie di documenti:

- documenti di origine interna
 - documenti del Sistema di gestione per la Qualità
 - documenti di tipo organizzativo - gestionale
 - documenti relativi all'approvvigionamento
 - documenti relativi alla progettazione
 - documenti relativi al processo produttivo
 - documenti relativi al processo di installazione
 - documenti relativi al processo di manutenzione e assistenza
 - documenti di registrazione della qualità
 - documenti statistici
- dati su supporto magnetico
- documenti di origine esterna

➤ DOCUMENTI DI ORIGINE INTERNA

La preparazione dei documenti della qualità è, in conformità alla struttura organizzativa di Condimax impianti spa, di responsabilità del Quality Assurance che tiene conto anche di segnalazioni o richieste delle singole Unità Funzionali.

In generale per tutti i documenti della qualità possono considerarsi quattro fasi principali che qui di seguito vengono descritte:

- redazione (elaborazione e compilazione)
- controllo
- approvazione
- modifica

REDAZIONE

La redazione comprende la concezione e preparazione del documento, sulla base delle

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 38 di 129

informazioni e dei dati necessari per un continuo controllo della qualità, e si conclude con l'apposizione della firma del redattore, con la quale egli attesta:

- di aver elaborato il documento nel rispetto delle informazioni di ingresso (dati, requisiti, norme, regolamenti, ecc.)
- di aver utilizzato idonea modulistica
- di aver identificato correttamente il documento

Ogni documento della qualità viene identificato da un codice alfanumerico a cura del Quality Assurance. Tutti i documenti della qualità e sua registrazione vengono verificati dalla Direzione e dal Quality Assurance in fase di RSQ annuale per controllarne la validità e per i documenti compilati la necessità di archiviazione o l'eventuale eliminazione con comunicazione ai collaboratori interessati.

CONTROLLO

Il controllo del documento consiste nell'analisi dei suoi contenuti al fine di accertarne l'adeguatezza, la correttezza e la congruenza con i dati di riferimento e con le finalità del documento stesso e si conclude con l'apposizione della firma del responsabile del controllo, con la quale egli attesta:

- di aver controllato la correttezza del documento
- di aver controllato i dati tecnici e gli eventuali calcoli
- di aver controllato il rispetto di dati, requisiti, norme e regolamenti applicabili

APPROVAZIONE

L'approvazione per la distribuzione del documento consiste nella verifica che:

- il documento possa essere emesso e distribuito in accordo alle prescrizioni e agli obiettivi da raggiungere
- il documento sia coerente con la Politica della Qualità

e si conclude con l'apposizione della firma che determina l'applicabilità e l'utilizzo del documento stesso.

La Direzione di Condimax impianti spa ha il compito specifico, prima della loro emissione, di verificare per tutti i documenti che necessitano al controllo della qualità, l'adeguatezza al risultato che si vuole ottenere e successivamente approvarli.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 39 di 129

La responsabilità della compilazione e dell'archiviazione dei documenti è dell'ufficio che ha compilato il documento.

È disponibile un elenco generale dei documenti approvati che indica sia lo stato di revisione, l'edizione e la data di approvazione al fine di evitare l'utilizzo di documenti non validi o ritenuti obsoleti.

È compito del Quality Assurance la verifica che per ogni documento sia sempre presente la scorta minima e che le versioni obsolete vengano tempestivamente eliminate.

Il Quality Assurance, è anche responsabile di identificare in modo adeguato eventuali documenti non più in uso ma che devono essere conservati per motivi legali o per avere traccia di quanto accaduto o come conservazione di conoscenze.

Fanno parte integrante dei documenti della qualità anche:

- **depliant illustrativi e tecnici** di strumentazione e apparecchiature
- **inserzioni su guide telefoniche** che si rendessero necessarie
- **pagine web**
- **materiale illustrativo** dell'attività di Condimax impianti spa

Essendo di vitale importanza quest'ultima documentazione, l'approvazione di quanto sopra come per tutti gli altri documenti di Condimax impianti spa viene demandata esclusivamente alla Direzione.

MODIFICA

La Direzione di Condimax impianti spa ha definito anche le modalità da seguire per le eventuali modifiche da apportare alla documentazione. Infatti per una corretta gestione di tutta la documentazione e la modulistica, nella procedura concernente i Documenti della qualità sono state inserite le regole da seguire in caso di modifiche apportate

Tutte le modifiche al layout del documento eventualmente richieste dall'Unità Funzionale competente, vengono controllate dal Quality Assurance e approvate per la distribuzione dalla Direzione, essendo la funzione aziendale che ha il compito della emissione dei documenti e che ha tutte le informazioni di base necessarie alla loro valutazione.

Nel caso di modifiche apportate al testo del documento, queste vengono evidenziate al fine di una loro immediata e facile identificazione.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 40 di 129

Per semplicità il Quality Assurance ha deciso che in caso di necessità di modificare un qualsiasi documento del Sistema, sia per motivi sostanziali sia per comodità, venga sempre emessa una nuova edizione.

La Direzione si fa carico di controllare che tutti i collaboratori interessati alle modifiche apportate siano tempestivamente informati.

Nel caso le modifiche riguardassero il Manuale della Qualità è preciso compito della Direzione di Condimax impianti spa assicurarsi che sia inviata immediatamente la copia aggiornata della nuova edizione all'Ente Certificatore.

➤ **DATI SU SUPPORTO MAGNETICO**

I **dati gestiti e archiviati su supporto magnetico**, devono seguire le medesime regole di sicurezza dell'informazione dei documenti qualità. Pertanto sono state predisposte delle **password** opportune sia per accedere al computer sia per accedere alle informazioni in esso registrate. Tali password sono fornite solamente al personale addetto.

Vista l'importanza che rivestono le informazioni gestite in modo informatico, è stata prevista una procedura di **back up** su supporti magnetici esterni al computer.

➤ **DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA**

I documenti di origine esterna sono quelli non predisposti direttamente da Condimax impianti spa, **ma necessari per la gestione della qualità.**

A questa categoria appartengono:

- le norme nazionali o internazionali alle quali Condimax impianti spa fa riferimento per presentare le caratteristiche dei suoi prodotti-servizi
- la norma ISO 9001:2015 come riferimento per il Sistema di gestione per la Qualità
- i documenti forniti dai clienti
- tutti i documenti di origine esterna

Come per i documenti interni questi documenti devono essere gestiti come definito nelle singole procedure.

Tutti i documenti della qualità devono essere archiviati in modo tale che siano facilmente recuperabili e conservati in ambienti che offrano un'adeguata protezione contro il deterioramento o lo smarrimento. Le modalità di archiviazione sono identiche a tutti i documenti della qualità. È responsabilità del Quality Assurance sincerarsi periodicamente della validità dei documenti in circolazione.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 41 di 129

Per la gestione di tutta la documentazione sia di origine interna sia di origine esterna è stata predisposta una procedura che gestisce sia la registrazione sia i tempi di conservazione.

MQ 001	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	REVISIONE		
SEZIONE 4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 42 di 129

4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Tutte le registrazioni della qualità mirano ad assicurare che vi sia sufficiente attenzione nei controlli che sono effettuati sui prodotti e servizi offerti.

Tutta la documentazione riporta i risultati delle prove e dei controlli eseguiti, le misurazioni riscontrate e tutte quelle informazioni che assicurano prodotti di qualità.

Questa sezione descrive i metodi e le responsabilità per l'identificazione, la raccolta, la registrazione, l'archiviazione e la conservazione dei documenti di registrazione della qualità. I documenti di registrazione per la qualità sono conservati come definito nella procedura apposita.

È responsabilità degli uffici che compilano i documenti, provvedere alla archiviazione in modo che i documenti siano di facile e rapida rintracciabilità, si evitino deterioramenti e smarrimenti.

In tutte le procedure che Condimax impianti spa ha predisposto per gestire le singole attività sono elencati i documenti di registrazione della qualità per permettere la loro identificazione, modalità di registrazione, modalità di conservazione e archiviazione al fine di assicurarne la rintracciabilità immediata e evitare possibili deterioramenti e smarrimenti.

Nella procedura relativa alla modulistica aziendale sono contemplati i tempi sia di conservazione sia di revisione periodica della attinenza dei documenti con la realtà del momento; questo incarico è stato delegato al Quality Assurance.

Tutti i documenti cartacei in bianco, non ancora compilati, sono contenuti in un apposito raccoglitore suddiviso da separatori con specificato il codice del modulo; i documenti compilati sono invece archiviati negli appositi raccoglitori con scritto sul dorso il codice e il titolo dei documenti inseriti. Ogni tipologia di documenti è separata da un cartoncino colorato.

I documenti elettronici sono contenuti in cartelle appositamente intestate.

Non è previsto contrattualmente che i committenti, o loro rappresentanti, possano accedere ai documenti della qualità di Condimax impianti spa al fine di poterli valutare.

Sono definiti **documenti di registrazione della qualità** tutti quei documenti che consentono, anche a posteriori, di documentare che il livello di qualità stabilito è stato raggiunto e che il Sistema Qualità implementato è efficace: per la loro gestione è stata redatta una procedura che descrive come identificarli, raccogliarli, registrarli, archivarli, conservarli ed eliminarli.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5		Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 43 di 129

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	CONTENUTO DELLA SEZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 44 di 129

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE
- 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE
- 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ
- 5.4 PIANIFICAZIONE
 - 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
 - 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE
 - 5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ
 - 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
 - 5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNA
- 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE
 - 5.6.1 GENERALITÀ
 - 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME
 - 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 45 di 129

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione di Condimax impianti spa ritiene che la leadership, l'impegno e il coinvolgimento della Direzione siano fattori essenziali per la crescita e il mantenimento di un Sistema di gestione per la Qualità efficace ed efficiente.

Essendo la soddisfazione del cliente, il fattore di massima importanza per Condimax impianti spa, la Direzione si è fatta carico delle seguenti responsabilità:

- definire le politiche e gli obiettivi per la qualità
- impostare la struttura organizzativa
- assicurare la disponibilità delle risorse necessarie
- verificare il mantenimento delle prestazioni
- attivare un miglioramento continuo del Sistema di gestione per la Qualità

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 46 di 129

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione di Condimax impianti spa ritiene che il suo successo dipenda dalla comprensione e soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei clienti.

Per definire le esigenze e le aspettative della clientela, Condimax impianti spa ha considerato:

- tipologia dei propri clienti e quelli potenziali
- caratteristiche essenziali del prodotto-servizio fornito
- concorrenza presente sul mercato
- opportunità e futuri vantaggi competitivi

Per quanto riguarda le caratteristiche del prodotto-servizio sono stati presi in considerazione i seguenti aspetti:

- conformità a norme e requisiti del cliente
- affidabilità
- disponibilità verso il cliente
- tempi di consegna
- prezzo
- informazioni di ritorno sulla soddisfazione del cliente

Al fine di garantire il massimo grado di coinvolgimento e motivazione delle proprie risorse verso l'attenzione posta alla soddisfazione del cliente, la Direzione verifica periodicamente le esigenze e aspettative delle persone, in termini di riconoscimenti, soddisfazione professionale, competenze e sviluppo delle conoscenze.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 47 di 129

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione di Condimax impianti spa ha definito quali sono i fattori fondamentali su cui si basa la Politica della Qualità, fattori che devono contribuire a fornire un servizio efficace ed efficiente e che possa essere valutato tale dai clienti.

La Direzione di Condimax impianti spa ha pertanto stabilito che la **Politica della Qualità** della società deve essere:

- di costante riferimento in tutte le scelte e decisioni operative
- orientata all'impegno di mantenere e rafforzare l'immagine e il successo della società
- di supporto per identificare in ogni momento le richieste del cliente
- in grado di mantenere costante la qualità dei prodotti e dei servizi
- capace di garantire una elevata Customer Satisfaction

La Politica della Qualità richiede grande impegno per la qualità dei prodotti-servizi erogati e la totale cooperazione e attenzione di tutti i collaboratori.

La Politica della Qualità definita per Condimax impianti spa tiene pertanto conto di specifici obiettivi per la qualità:

- bisogni e aspettative dei clienti
- conformità ai requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi minimi per l'esercizio dell'attività
- definizione dei livelli di servizio tramite specifici indicatori
- azioni di controllo e analisi preventive sulle caratteristiche del prodotto o servizio erogato
- riduzione dei costi dovuti a eventuali sprechi e inefficienza nella conduzione delle attività
- verifica dei risultati
- specifici piani di addestramento
- coinvolgimento e motivazione del personale
- sicurezza sul posto di lavoro

È essenziale evitare non conformità sia nei prodotti sia nelle fasi dei processi di lavoro, durante il rapporto commerciale, la gestione degli ordini dei clienti, in progettazione, in produzione e nella installazione e assistenza fornita successivamente al cliente; le eventuali fonti di non conformità devono essere analizzate e prontamente eliminate.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 48 di 129

Questo modo di agire non solo accrescerà la qualità dei prodotti, ma è anche la corretta via per gestire l'azienda contenendo la crescita dei costi.

Qui di seguito presentiamo la Mission e la Politica della Qualità di Condimax impianti spa.

MISSION

“Proporsi come partner serio e affidabile, in grado di fornire la consulenza, i prodotti e i servizi necessari alle aziende e ai privati per il raggiungimento dei loro obiettivi di climatizzazione e riscaldamento degli ambienti.”

POLITICA PER LA QUALITÀ

Condimax impianti spa si assume l'impegno di soddisfare e, ovunque possibile, di superare le aspettative del cliente in tutte le fasi del rapporto: commerciale, amministrativo e tecnico.

- a livello **commerciale**, Condimax impianti spa si propone di identificare con precisione le esigenze attuali e future del cliente e di proporgli la tipologia di servizio più adatta dal punto di vista tecnico ed economico, se necessario adattando i propri servizi alle sue particolari esigenze
- a livello **amministrativo**, Condimax impianti spa si impegna a mantenere la massima chiarezza nel rapporto con i clienti. i contratti saranno possibilmente semplici e le relative condizioni verranno illustrate in dettaglio al cliente; le fatture saranno altrettanto trasparenti
- a livello **tecnico**, Condimax impianti spa fornirà sempre un prodotto aderente ai parametri esplicitati nei contratti, curando in particolar modo la qualità dei prodotti, la sicurezza e **soprattutto il risparmio energetico**. Inoltre Condimax impianti spa manterrà un servizio di assistenza con lo scopo di risolvere nel più breve tempo possibile tutti i problemi che il cliente dovesse incontrare nell'utilizzo degli impianti

Condimax impianti spa si assume anche l'impegno di:

- impostare relazioni di qualità con clienti, fornitori, collaboratori
- attuare una politica commerciale che, con il contributo di tutta l'azienda, ci faccia essere in sintonia con i nostri clienti creando valore aggiunto assieme a loro
- **progettare impianti su misura garantendo un prodotto all'avanguardia e sempre nei limiti del risparmio energetico e del contenimento dei costi di gestione.**

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	POLITICA PER LA QUALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 49 di 129

- realizzare prodotti e servizi che soddisfino le esigenze esplicite ed implicite dei nostri clienti e che li aiutino a raggiungere gli obiettivi che a loro volta si sono prefissi
- creare un contesto aziendale che consenta, a chi lavora con noi, di trovare appagamento delle proprie aspettative, consentendo loro di esprimere in pieno le proprie attitudini e di sviluppare al meglio il proprio lavoro
- scegliere fornitori capaci ed impostare con loro una relazione di partnership che tenga conto del reciproco benessere
- riesaminare gli obiettivi per la qualità definiti e analizzarli attraverso attività strutturate
- migliorare costantemente
- istituire un programma di educazione e miglioramento individuale e collettivo
- andare incontro alle necessità del cliente e provvedere alla sua totale soddisfazione

Mission aziendale e Politica per la qualità esprimono pertanto quello che Condimax impianti spa vuole rappresentare ora e in futuro, la linea guida e l'insieme di valori che guidano l'intera organizzazione.

L'organizzazione di Condimax impianti spa, per un costante controllo della qualità del servizio offerto, prevede la funzione di **Quality Assurance** con il preciso scopo di assicurare che la qualità prestabilita venga raggiunta, mantenuta e permetta di riesaminare gli obiettivi della qualità..

La Politica della qualità è portata a conoscenza di tutti i collaboratori e da questi compresa ed attuata; viene costantemente riesaminata per la conferma della sua continua idoneità.

Ogni addetto alle singole attività è in ogni caso responsabile di svolgere il lavoro di sua competenza in maniera conforme alla Politica della Qualità e ai **Piani di Miglioramento della Qualità**.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	PIANIFICAZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 50 di 129

5.4 PIANIFICAZIONE

La Direzione di Condimax impianti spa sviluppa una pianificazione della qualità per le attività e le risorse necessarie a mantenere la coerenza con la politica aziendale, fissando gli obiettivi per la qualità.

La fase di pianificazione è infatti considerata parte integrante del Sistema di gestione per la Qualità.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	OBIETTIVI PER LA QUALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 51 di 129

5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Gli obiettivi per la qualità vengono fissati durante il processo di pianificazione dalla Direzione.

Tutti gli obiettivi che vengono definiti sono coerenti con la Politica per la qualità aziendale, includendo gli obiettivi necessari per ottemperare ai requisiti dei prodotti ed in particolare sono quantificabili in modo da avere una valutazione oggettiva senza possibilità di interpretazione.

Nella definizione degli obiettivi la Direzione di Condimax impianti spa prende in esame le esigenze presenti e valuta attentamente le possibili esigenze future in relazione ai cambiamenti che avvengono nel mercato a cui si rivolge.

Fanno parte integrante delle valutazioni anche tutte le considerazioni che emergono durante il Riesame del Sistema Qualità eseguito dalla Direzione almeno una volta all'anno e il monitoraggio della soddisfazione dei clienti.

Gli obiettivi riguardano l'intera struttura e per ognuno di essi, dove necessario, vengono attribuite le responsabilità per la loro realizzazione.

Gli obiettivi vengono comunicati a tutto il personale al fine che ogni collaboratore possa contribuire attraverso l'attività individuale al loro raggiungimento.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 52 di 129

5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Alla Direzione e al Quality Assurance è demandato il compito di definire e documentare come i requisiti della qualità vengano soddisfatti, in linea con la Politica della Qualità aziendale e i punti della norma ISO 9001:2015.

A questo scopo devono essere soddisfatti i requisiti qui di seguito elencati:

- redigere piani annuali riguardanti le verifiche ispettive interne, l'addestramento e la formazione del personale
- identificare e acquisire tutte quelle apparecchiature, strumentazioni, risorse ritenute necessarie a conseguire la qualità richiesta
- specificare nelle procedure o istruzioni operative i criteri di accettazione per quelle caratteristiche di servizio che comportano elementi di valutazione soggettivi
- preparare tutti i documenti di registrazione della qualità e predisporre per la loro archiviazione

Il **Riesame del Sistema Qualità (R.S.Q.)** da eseguirsi almeno una volta all'anno, permette di definire il piano di miglioramento della qualità, fissando gli obiettivi e prevedendo azioni correttive e/o preventive di miglioramento e di sviluppo.

Il **Piano della Qualità (P.d.Q.)** fa riferimento ad altri documenti come i piani di produzione, installazione e assistenza, di approvvigionamento, di controllo; in linea generale può coprire tutti i punti applicabili della norma di riferimento ISO 9001:2015 e in particolare definire di regola i seguenti punti:

- scopo dell'azione da intraprendere
- dati di base e requisiti per la qualità da soddisfare
- organizzazione e/o funzioni cui è affidata la realizzazione dell'attività
- modalità operative da seguire, indicando eventuali precisazioni, variazioni o aggiunte a quelle normalmente applicate
- informazioni di particolare rilievo come controlli, autorizzazioni, verifiche ispettive, documenti di registrazione particolari

Se necessario il P.d.Q. può includere o richiamare elenchi di documenti da produrre e piani di dettaglio per uno o più funzioni.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 53 di 129

La Direzione e il Quality Assurance sono responsabili di verificare che qualsiasi modifica apportata al Sistema di gestione per la Qualità non comprometta l'integrità del Sistema stesso che deve essere sempre coerente alla Politica della Qualità, alla norma di riferimento e funzionale per l'azienda.

La Direzione durante il RSQ definisce il **Piano di Miglioramento della Qualità** definendo gli obiettivi finalizzati al miglioramento del SGQ ovvero al miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione. Tutti questi obiettivi devono essere misurabili. La Direzione ha assicurato che per tutti i livelli organizzativi di Condimax impianti spa siano stabiliti obiettivi per la qualità, compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei prodotti e servizi offerti.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 54 di 129

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

In questo capitolo viene descritto come è condotto il Sistema di gestione per la Qualità, la suddivisione delle responsabilità, l'autorità conferita e come viene gestita la comunicazione interna all'azienda.

La Direzione di Condimax impianti spa ha definito un Sistema di gestione della Qualità coerente con le dimensioni, la cultura e i prodotti aziendali.

Per lo sviluppo del Sistema di gestione per la Qualità la Direzione di Condimax impianti spa ha preso in considerazione i seguenti punti:

- gli obiettivi strategici
- la politica per la qualità e gli obiettivi per la qualità
- le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate
- lo statuto aziendale
- l'organigramma e il funzionigramma
- l'approccio per processi
- le comunicazioni interne ed esterne
- la struttura organizzativa e l'ambiente in cui opera
- le risorse interne ed esterne
- il miglioramento continuo

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 55 di 129

5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

Condimax impianti spa si è voluta dotare di una organizzazione che tenga conto della sua dinamicità e che sia strutturata per future esigenze.

Le varie attività svolte in Condimax impianti spa sono state pertanto suddivise tra i vari collaboratori attraverso l'assegnazione di precisi compiti.

L'organizzazione di Condimax impianti spa è descritta mediante un **Organigramma funzionale** dove sono definite le varie competenze e responsabilità di chi opera nella struttura e che in modo diretto o indiretto hanno influenza sulla Qualità, precisando i reciproci rapporti di dipendenza.

Nell'organigramma sono identificate le attività principali e definite le funzioni organizzative e/o gestionali, come il controllo qualità, controllo di gestione, reclami, sicurezza. Per ognuna di queste competenze è stato identificato un responsabile, il quale potrà disporre della libertà organizzativa e dell'autorità necessaria, sempre in accordo con la Direzione, per portare avanti i compiti e le funzioni affidate.

Nell'ambito di ogni funzione aziendale sono state predisposte delle **Job Description** che elencano le attività e le responsabilità dei vari addetti nelle singole funzioni di Condimax impianti spa. Questi documenti sono gestiti direttamente dalla Direzione. Attraverso **Lettere d'incarico** destinate ai singoli collaboratori sono assegnate dalla Direzione **Responsabilità e Autorità**.

Annualmente la Direzione verifica l'attualità di tutte le Job Description e apporta le variazioni che ritiene più opportune in funzione delle modifiche organizzative o funzionali che si dovessero rendere necessarie per garantire la soddisfazione della clientela in armonia con gli obiettivi fissati nel Piano della Qualità.

È considerato principio basilare che chi ha svolto una qualsiasi attività sia totalmente responsabile del suo operato, anche alla presenza di collaboratori.

Il controllo di qualità garantisce l'esecuzione di una serie di attività e quindi è necessario regolare all'interno della struttura organizzativa di Condimax impianti spa:

- i doveri e le autorità assegnati a ogni persona
- le autorizzazioni a prendere decisioni relative ad azioni correttive
- i rapporti e le responsabilità fra differenti persone
- la comunicazione tra i vari collaboratori

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 56 di 129

- il modo come viene assicurato l'addestramento e la formazione del personale
- la documentazione delle misure di controllo della qualità adottate
- gli indicatori di qualità

Le **linee guida** di quanto sopra descritto sono definite nel Manuale della Qualità, nelle Procedure Operative, nelle Istruzioni, nell'Organigramma funzionale e nella Matrice delle responsabilità.

Tutte queste regole, sono create per facilitare il lavoro dei collaboratori al fine di evitare confusione e possibili attriti fra le differenti Unità Funzionali nello svolgimento delle proprie attività.

A ogni funzione sono stati assegnati compiti e responsabilità precise con lo scopo di suddividere le attività e fornire l'autorità necessaria per attuare i controlli previsti.

La **Matrice delle Responsabilità (MR)**, riporta in forma sintetica le responsabilità, l'autorità e le relazioni tra le principali funzioni, soprattutto per quanto riguarda le attività che hanno diretta influenza sulla qualità.

Maggiori dettagli sono forniti nelle singole sezioni del Manuale e nelle Procedure applicabili per attività specifiche.

Si precisa tuttavia che la Direzione ha il preciso dovere di assicurare che i propri collaboratori abbiano la necessaria conoscenza delle regole e linee guida contenute nel Manuale della Qualità e che queste siano state recepite nel modo corretto e mantenute durante lo svolgimento di tutti i compiti a loro assegnati.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 57 di 129

5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

A questo scopo la Direzione di Condimax impianti spa ha conferito al Quality Assurance il preciso mandato per raggiungere i seguenti obiettivi:

1. dare continuità alla missione, politiche di qualità e obiettivi generali
2. garantire il mantenimento degli standard qualitativi per il servizio fornito e tendere al loro miglioramento
3. offrire un servizio conforme ai requisiti di legge e regolamenti nazionali e internazionali
4. monitorare gli indicatori degli obiettivi della qualità
5. attenersi ai principi di efficienza, efficacia ed economicità di gestione
6. rispettare i criteri di tutela dell'ambiente, del posto di lavoro, dell'integrità dell'individuo
7. conformare il Sistema Qualità al modello contenuto nella norma ISO 9001:2008
8. controllare il livello di Customer Satisfaction
9. predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica del Manuale della Qualità
10. predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica delle Procedure Operative
11. predisporre l'emissione, aggiornamento e verifica delle Istruzioni Operative
12. coordinare le verifiche ispettive interne ed esterne del Sistema Qualità
13. elaborare le statistiche per la Qualità
14. promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente in tutta l'azienda

Qui di seguito riportiamo la **Dichiarazione di autorità** conferita dalla Direzione al Quality Assurance.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 58 di 129

DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ

La Direzione di Condimax impianti spa delega al Quality Assurance, in qualità di Rappresentante della Direzione, la responsabilità di promuovere e verificare, presso tutte le funzioni aziendali, le attività che influenzano la qualità dei prodotti e servizi erogati.

Tali attività sono documentate nel Manuale della Qualità e caratterizzano il Sistema di gestione per la Qualità dell'azienda.

Il Rappresentante della Direzione nella funzione di Quality Assurance ha il compito di garantire l'adeguatezza e la conformità del Sistema di gestione per la qualità agli standard normativi di riferimento.

Al Quality Assurance è garantita la sufficiente autonomia e autorità organizzativa per:

- prevenire gli episodi di non qualità di sistema
- evidenziare i problemi relativi alla qualità del servizio, processo o sistema
- proporre e avviare le azioni necessarie alla soluzione dei problemi individuati
- verificare l'attuazione delle azioni intraprese presso le funzioni aziendali
- valutare l'adeguatezza del Sistema di gestione per la Qualità in ogni momento
- promuovere e valutare l'efficacia dei programmi di miglioramento della qualità

A fronte di tale delega, il Quality Assurance è responsabile nei confronti della Direzione del corretto funzionamento del sistema di gestione per la Qualità e dell'andamento qualitativo dei processi e servizi.

Il Quality Assurance ha il compito di aggiornare la Direzione sullo stato del Sistema di gestione per la Qualità mediante relazioni periodiche.

Segrate, 12 luglio 2001

La Direzione

Alessandro Fadegrada

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	COMUNICAZIONE INTERNA	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 59 di 129

5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

Al fine di trasmettere a tutti i livelli aziendali i requisiti, gli obiettivi e i risultati relativi alla efficacia del Sistema di gestione per la Qualità, informazioni che costituiscono per la Direzione di Condimax impianti spa risorse per il miglioramento del Sistema di gestione per la Qualità e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi definiti, la Direzione utilizza i seguenti strumenti:

- riunioni informative con i responsabili funzione
- riunioni informative con tutto il personale
- circolari

I medesimi strumenti sono adottati anche tra le diverse funzioni aziendali in particolare per quanto riguarda i processi aziendali messi in atto e la loro efficacia.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 60 di 129

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

La Direzione di Condimax impianti spa, al fine di essere sicura dello stato di attuazione del Sistema Qualità, ha definito che debba essere effettuato con la periodicità pianificata, un **Riesame del Sistema Qualità (RSQ)** che permetta una valutazione oggettiva dell'adeguatezza del Sistema, del raggiungimento degli obiettivi fissati e che contribuisca a definire gli obiettivi da conseguire nel periodo successivo.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	GENERALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 61 di 129

5.6.1 GENERALITÀ

La Direzione si prefigge di effettuare il Riesame almeno una volta all'anno e comunque ogni qualvolta venisse reputato necessario.

Il riesame riguarda tutti i processi, le attività e gli indicatori del Sistema, valutandone l'adeguatezza e l'efficacia nei confronti del raggiungimento degli obiettivi stabiliti nella politica della qualità. In particolare i riesami tengono conto di:

- informazioni sul raggiungimento degli obiettivi prefissati e sulle risorse impiegate
- rilievi derivanti da verifiche ispettive interne relative al rispetto delle metodologie gestionali stabilite
- considerazioni relative agli aspetti innovativi di tecnologia, di strumentazione, di metodologia di intervento, ovvero a tutte le opportunità di miglioramento.

Obiettivo prioritario del riesame da parte della Direzione è di stimolare il personale di Condimax impianti spa ad avere una visione più allargata dell'azienda al fine di lavorare assieme per mettere a frutto nuove idee per il miglioramento del prodotto o servizio erogato, principalmente in merito agli aspetti organizzativi del lavoro.

Valutati i risultati del Riesame del Sistema Qualità, la Direzione e il Quality Assurance considerano se la volontà, l'impegno e le risorse impiegate sono coerenti con gli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità e valutano l'eventuale necessità di modifiche alla politica. Il RSQ essendo un documento della qualità segue le medesime regole di conservazione e archiviazione di tutti i documenti.

È compito della Direzione apportare tutti gli eventuali cambiamenti operativi che si reputano necessari per garantire la continuità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità di Condimax impianti spa.

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 62 di 129

5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

La Direzione di Condimax impianti spa e il Quality Assurance per eseguire il RSQ prendono in esame i seguenti aspetti:

- il Riesame del Sistema Qualità del periodo precedente
- i risultati delle visite ispettive eseguite
- le prestazioni dei processi
- l'analisi delle non conformità rilevate
- le azioni correttive e preventive del periodo
- la documentazione di registrazione della qualità
- le procedure
- l'organizzazione
- i riesami contrattuali
- gli obiettivi migliorativi prefissati
- i reclami dei clienti
- i risultati del programma Customer Satisfaction
- le variazioni a normative che comportano un adeguamento del Sistema

MQ 001	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	REVISIONE		
SEZIONE 5	ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 63 di 129

5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

L'attività di riesame da parte della Direzione è documentata come tutte le altre attività svolte, come richiesto dal Sistema di gestione per la Qualità; pertanto la Direzione redige, a riesame effettuato, un **Verbale** che illustri dettagliatamente i risultati riscontrati e sulla base dei quali vengono identificati gli **Obiettivi di miglioramento** del Sistema Qualità per il periodo successivo.

I risultati dei riesami da parte della Direzione si focalizzano in particolare su:

- migliori prestazioni dei processi
- adeguatezza della struttura organizzativa e delle risorse
- pianificazione di risorse future

Per tutte le non conformità rilevate e le migliorie decise vengono implementate azioni correttive o preventive, il monitoraggio delle quali è di competenza del Quality Assurance.

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6		Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 64 di 129

GESTIONE DELLE RISORSE

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	CONTENUTO DELLA SEZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 65 di 129

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
- 6.2 RISORSE UMANE
 - 6.2.1 GENERALITÀ
 - 6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO
- 6.3 INFRASTRUTTURE
- 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 66 di 129

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Per lo svolgimento dell'attività la Direzione di Condimax impianti spa ha identificato le risorse essenziali che possono riguardare il personale, i fornitori, le informazioni, le infrastrutture, l'ambiente di lavoro e le risorse finanziarie per:

- attuare e tenere aggiornato il Sistema di gestione per la qualità
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità
- accrescere la soddisfazione dei clienti, ottemperando ai requisiti del cliente

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	RISORSE UMANE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 67 di 129

6.2 RISORSE UMANE

Per le **risorse umane** sono stati selezionati collaboratori interni e/o esterni sulla base dell'idoneità a svolgere un determinato tipo di lavoro, assicurandosi che vengano sempre compresi i compiti da svolgere e gli obiettivi da conseguire, curando che ciascun collaboratore sia consapevole di avere un ruolo e di influire sulla qualità del servizio fornito al cliente.

I collaboratori esterni, che prestano solo manodopera, vengono trattati e controllati ed addestrati come i collaboratori interni. Viene loro consegnata la documentazione di sistema necessaria per il loro lavoro specifico. Per la maggior parte dei casi sono collaboratori operativi.

La struttura organizzativa di Condimax impianti spa si articola in differenti ruoli in funzione delle conoscenze maturate e delle responsabilità all'interno dell'azienda.

In linea generale le figure individuabili sono le seguenti:

- amministrativo
- commerciale
- tecnico
- operativo

AMMINISTRATIVO

La figura in oggetto svolge attività puramente amministrative, in cui le aree individuate sono essenzialmente quattro: gestione amministrativa, gestione finanziaria, contabilità e contrattualistica.

COMMERCIALE

La figura svolge le attività commerciali dell'azienda e pertanto è in possesso di esperienze tecniche e di vendita nel settore. Inoltre il commerciale ha il compito di gestire i rapporti con i clienti acquisiti.

TECNICO

Professionista che attraverso una esperienza di attività progettuale, abbia raggiunto livelli di competenza generale e/o specifica tale da consentire lo sviluppo progettazione di prodotti secondo le esigenze del cliente. La figura prevede anche il coordinamento delle operazioni di produzione.

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	RISORSE UMANE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 68 di 129

OPERATIVO

La figura svolge le attività inerenti:

- la produzione di macchine, canali e quadri elettrici
- l'installazione degli impianti presso il cliente
- la manutenzione e l'assistenza post vendita

deve avere esperienza adeguata per svolgere il lavoro produttivo e di impiantistica e deve anche saper leggere i disegni tecnici e gli schemi di dettaglio e di impianto.

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	GENERALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 69 di 129

6.2.1 GENERALITÀ

La Direzione di Condimax impianti spa ritiene fondamentale il coinvolgimento di tutto il personale alla realizzazione degli obiettivi.

Per questo motivo vengono messe in atto le seguenti azioni:

- l'identificazione per ogni attività del processo delle risorse con competenze adeguate
- la formazione continua
- la selezione secondo standard definiti
- la definizione delle responsabilità
- la definizione di obiettivi individuali su cui verrà valutata la persona
- la facilitazione del dialogo a tutti i livelli
- l'utilizzo delle tecnologie informatiche per facilitare lo scambio di suggerimenti e opinioni

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 70 di 129

6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

La Direzione di Condimax impianti spa ritiene che tutto il personale deve essere competente per tutte le attività a lui assegnate e che influenzano la **conformità ai requisiti del prodotto** consapevole di fare parte di una organizzazione che opera secondo determinate regole e procedure. In merito è stata redatta una istruzione che determina i requisiti minimi per coprire le attività dell'azienda. Tutto il personale deve avere le competenze sopra specificate.

La Direzione di Condimax impianti spa ritiene che solo tramite un costante aggiornamento professionale sia possibile conseguire i risultati di qualità preposti. Scopo della presente sezione del Manuale della Qualità è quello di descrivere quali attività vengono svolte presso Condimax impianti spa al fine di provvedere all'**addestramento** del personale.

È responsabilità della Direzione, coadiuvata dal Quality Assurance, assicurarsi **dove applicabile la** necessità di addestramento o formazione dei collaboratori al fine di qualificarli adeguatamente sia nei confronti dell'attività svolta sia del Sistema Qualità aziendale, **per acquisire la necessaria competenza.**

Compito della Direzione è l'organizzazione di corsi di **formazione** per tutto il personale attento alle politiche dell'azienda sulla qualità e in particolare per le persone che hanno come compito il ruolo di seguire attivamente la qualità durante i processi produttivi.

Le necessità di addestramento del personale aziendale sono differenziate e vanno dall'addestramento specifico dei neo assunti all'istruzione circa una determinata operazione o attività, alla semplice spiegazione delle modalità procedurali del lavoro, alla formazione sui problemi specifici della qualità.

La Direzione ha pertanto previsto corsi di istruzione e di aggiornamento per mettere in grado tutto il personale di svolgere correttamente la propria attività.

Per tutte le attività di addestramento effettuate sia in sede sia direttamente sul posto di lavoro è compito del Quality Assurance verificarne l'efficacia con un costante controllo attraverso i diretti responsabili.

L'addestramento può essere conseguito:

- tramite la partecipazione a corsi o seminari specialistici presso organizzazioni qualificate
- internamente ad opera di Società esterne o Docenti qualificati esterni

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 71 di 129

- internamente ad opera della Direzione o di Docenti qualificati interni alla struttura, qualora si tratti di addestramento a nuovi processi o a nuovi metodi operativi
- durante lo svolgimento diretto dell'attività

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 72 di 129

Nell'ottica dell'impegno di Condimax impianti spa, teso ad assicurare un adeguato livello di addestramento ai collaboratori, viene esaminata periodicamente, in corrispondenza dei riesami direzionali della qualità, la necessità di addestramento sia del personale le cui attività hanno influsso sulla qualità sia del personale in genere. In tale occasione si determinano le modalità e i tempi di come fornire tale addestramento.

Annualmente viene preparato, in occasione del Riesame del Sistema Qualità, un **piano dei corsi** per il personale; questo piano tiene conto oltre delle necessità emerse dal riesame anche delle indicazioni fornite dai singoli collaboratori.

Tutte le attività di addestramento o formazione messe in atto per i collaboratori di Condimax impianti spa sono regolarmente documentate e archiviate.
Sia i corsi interni sia quelli eventualmente seguiti all'esterno riportano la firma di partecipazione del collaboratore stesso.

Tutta la materia riguardante l'addestramento è regolamentata da apposita procedura.

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	INFRASTRUTTURE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 73 di 129

6.3 INFRASTRUTTURE

Per le attività di produzione e erogazione del servizio, Condimax impianti spa si avvale di edifici, spazi di lavoro e servizi connessi, macchine, **sistemi di comunicazione o informativi** apparecchiature compreso l'eventuale Sw, appositamente predisposti per assicurare un'adeguata qualità al prodotto-servizio richiesto dalla clientela.

È compito del Quality Assurance provvedere alla gestione delle attività necessarie a garantire il loro regolare funzionamento.

A tale scopo ogni singolo strumento/apparecchiatura è identificato, tramite un'apposita etichetta, con un codice di riferimento. Ad esso corrisponde una **Scheda strumento/apparecchiatura** ove vengono riportati tutti i dati tecnici e le manutenzioni effettuate.

È stato predisposto anche un **Elenco strumenti/apparecchiature** utilizzate presso Condimax impianti spa.

Sono stati anche preparati un **Planning di manutenzione strumenti/apparecchiature** e un **Planning di taratura strumenti/apparecchiature** annuali, per assicurare che la infrastruttura continui a soddisfare le esigenze operative.

Durante l'esercizio, il corretto funzionamento delle macchine nei limiti prescritti viene ulteriormente garantito dai controlli eseguiti dal personale addetto con un costante controllo durante l'esecuzione dei singoli lavori.

Qualora, dall'esito dei controlli, risulti che una macchina/strumento è non conforme, è responsabilità del Quality Assurance:

- provvedere alla identificazione della stessa mediante l'apposizione di un cartello "Non Funzionante"
- promuovere tutte le azioni per riportare la macchina nelle condizioni ottimali di funzionamento

Il cartello potrà essere rimosso solo a riparazione o messa a punto effettuata ad opera del personale incaricato.

La stessa prassi verrà seguita nel caso di macchine/strumenti in fase di revisione o manutenzione.

Eventuali esami già eseguiti con macchine non conformi portano al controllo dettagliato di ogni singola operazione svolta precedentemente per la sicurezza dei risultati.

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	AMBIENTE DI LAVORO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 74 di 129

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

La Direzione di Condimax impianti spa ritiene che l'ambiente di lavoro, come combinazione di fattori umani, *ambientali*, fisici e *altri fattori (quali rumore, temperature, umidità, illuminazione o condizioni atmosferiche)*, possa influenzare la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni del personale con riflessi anche negativi sulle prestazioni.

Sono stati identificati pertanto come fattori umani:

- metodologia di lavoro che deve permettere la creatività e il coinvolgimento di tutto il personale
- regole e guide per la sicurezza
- aspetti ergonomici

Come fattori fisici la Direzione ha posto la sua attenzione in particolare su:

- calore
- rumore
- luminosità
- igiene
- pulizia

Condimax impianti spa ha ottemperato agli obblighi del Decreto Legislativo 81/08 e smi relativo alle direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro

MQ 001	GESTIONE DELLE RISORSE	REVISIONE		
SEZIONE 6	AMBIENTE DI LAVORO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 75 di 129

6.4.1 AMBIENTE DI LAVORO IN CANTIERE

L'ambiente di lavoro nei cantieri viene gestito in ottemperanza alle norme vigenti, in relazione alle attività di lavoro svolto da Condimax e in rispetto al piano di comportamento vigente nel cantiere.

I punti principali che vengono controllati sono:

- La sicurezza
- Pulizia della zona in cui si opera
- Il controllo dello stato del cantiere prima e dopo il lavoro svolto da parte di Condimax.

Per quanto riguarda la sicurezza e pulizia del posto di lavoro, da parte dell'azienda, sono state focalizzate tutte le attività a rischio e non, ed è stata realizzata una istruzione operativa che descriva il metodo di comportamento ottimale per ogni dipendente durante il lavoro in cantiere.

Il controllo dello stato del luogo di lavoro preso in consegna da Condimax è molto importante in quanto in alcuni casi ci si trova a lavorare in ambienti finiti (ambienti piastrellati, arredati ecc.) E non il solito cantiere da ristrutturare. In entrambi i casi viene compilato un documento presente nella "Specifiche di progetto" dove descrive lo stato dell'ambiente di lavoro se è cantiere o finito e sono presenti delle anomalie visive. Alla riconsegna del luogo di lavoro viene ricontrollato e se ci sono di danni vengono portati a conoscenza del proprietario.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8		Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 76 di 129

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	CONTENUTO DELLA SEZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 77 di 129

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 8.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
- 8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
 - 8.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO
 - 8.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO
 - 8.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE
- 8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO
 - 8.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 8.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO
 - 8.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO
 - 8.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 8.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 8.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
 - 8.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO
- 8.4 APPROVVIGIONAMENTO
 - 8.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO
 - 8.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO
 - 8.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI
- 8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI
 - 8.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI
 - 8.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI
 - 8.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ
 - 8.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI
 - 8.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI
- 8.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 78 di 129

8.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

La pianificazione della Qualità è coerente con gli obiettivi di qualità prefissati. L'attività di progettazione e pianificazione della produzione o del servizio offerto relativa ai seguenti processi di lavoro:

- produzione macchine
- produzione quadri elettrici
- canalizzazioni
- installazione impianti
- assistenza e manutenzione

è personalizzata sulle esigenze del cliente, sulla base di esperienze passate, metodologie consolidate e competenze.

Tutti i processi produttivi, di progettazione e commerciale, che determina i requisiti del cliente, sono validati dalla Direzione prima di essere attivati attraverso l'approvazione della procedura o istruzione che li gestisce.

Nella fase di pianificazione, che si esplica in una offerta, in un contratto e nella gestione operativa del lavoro, progettazione e produzione, vengono pianificate tutte le attività e risorse necessarie al perseguimento degli obiettivi di qualità prefissati.

L'attività di *verifica, validazione, monitoraggio* pianificazione è da ricondursi alle procedure operative che assicurano la identificazione, pianificazione e validazione di tutti i processi necessari per la realizzazione del prodotto richiesto dal cliente, definizione di piani di lavoro, l'individuazione delle risorse idonee, l'individuazione di responsabilità, la definizione dei punti di controllo interni e con il cliente, la continua verifica della rispondenza alle esigenze ed aspettative del cliente sino al miglioramento del prodotto-servizio.

Possiamo pertanto sintetizzare come principi in ingresso per la pianificazione:

- le esigenze e le aspettative del cliente
- le prestazioni dei prodotti
- le prestazioni dei processi del Sistema di gestione per la Qualità
- le precedenti esperienze
- le opportunità per il miglioramento

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 79 di 129

e come requisiti in uscita dalla pianificazione:

- responsabilità e autorità per l'attuazione delle attività
- capacità e conoscenze necessarie
- approcci e strumenti per il miglioramento
- risorse necessarie
- indicatori per la misurazione delle prestazioni
- esigenze di documentazione e di registrazione.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 80 di 129

8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Questa sezione del Manuale della Qualità definisce il ruolo e le attività svolte dalla Funzione preposta dalla Direzione a garantire che le aspettative qualitative del servizio richiesto da parte del cliente e siano esattamente definite, comprese e soddisfatte.

È responsabilità unicamente della Direzione di Condimax impianti spa assicurarsi della corretta comunicazione con i clienti delle regole che riguardano l'accettazione di un contratto.

La corretta comunicazione con il cliente è un fattore di qualità; a questo proposito, la Direzione di Condimax impianti spa ha definito vari indicatori per rilevare le difficoltà di comunicazione o d'interazione con i clienti.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 81 di 129

8.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

Tutte le richieste del cliente sono acquisite in maniera documentata a seguito di contatti formali con interfacce definite.

La corretta comunicazione permette di definire le specifiche dei servizi/prodotti offerti, come ad esempio i tempi di consegna, le modalità di utilizzazione, i tempi e le modalità di assistenza.

Per una efficace individuazione dei requisiti del cliente è stata definita una check list **Specifica di progetto** come aiuto al personale di Condimax impianti spa da utilizzare sia durante il periodo di trattativa commerciale sia in fase di realizzazione del lavoro, per tutte le informazioni che necessitano al fine di comprendere al meglio i requisiti richiesti.

In particolare per la determinazione dei requisiti richiesti dal cliente vengono prese in considerazione le seguenti variabili:

- tipo di impianto
 - condizionamento
 - riscaldamento
 - idrico
 - estrazioni
- orientamento rispetto ai punti cardinali
- tipologia tecnica dell'impianto
 - aria
 - fan coil
 - aria primaria + fan coil
 - termoventilante
- planimetria dei locali
- planimetria spazi tecnologici
- potenze impianti

Condimax impianti spa tiene conto anche di eventuali requisiti non specificati direttamente dal cliente, come ad esempio normative e requisiti cogenti, **applicabili** al prodotto, e ogni altro requisito aggiuntivo **considerato necessario**, che l'azienda ha definito nei suoi standard di prodotto e servizio.

Condimax impianti spa assicura il cliente sulla adeguata protezione e riservatezza delle informazioni ricevute.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 82 di 129

8.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

Questo capitolo prende in considerazione il riesame dei requisiti relativi al prodotto. Il riesame viene effettuato sia in fase di trattativa prima che l'azienda si impegni a fornire un prodotto o servizio al cliente sia in fase di accettazione di un ordine.

FASE DI TRATTATIVA

Tutte le richieste pervenute a Condimax impianti spa sono valutate al fine di:

- individuare le reali esigenze del cliente
- condividere con il cliente le reali esigenze
- confrontare le esigenze del cliente con la capacità di soddisfarle da parte di Condimax impianti spa
- formalizzare le esigenze e le relative modalità di soddisfazione in una proposta
- condividere gli aspetti operativi ed economici dell'offerta con il cliente
- ottenere la formale approvazione dell'offerta da parte del cliente
- formalizzare l'offerta in contratto

FASE DI ORDINE

Per tutti gli ordini ricevuti, non per sottoscrizione di una proposta presentata, la Direzione, nel **Processo di Riesame**, è responsabile di verificare i seguenti punti e valutarne la congruenza con l'eventuale offerta e la fattibilità:

- valutazione di eventuali differenze dalla offerta presentata
- caratteristiche delle richieste tecniche
- capacità produttiva di quanto richiesto
- tipologia di eventuali modifiche o personalizzazioni da effettuare
- costo per la realizzazione di eventuali modifiche o personalizzazioni
- tempi di consegna
- prezzo

Se questo processo di verifica si differenzia dagli standard aziendali, coinvolgerà tutte le Unità Funzionali coinvolte prendendo atto dei loro commenti.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 83 di 129

Al termine del riesame, dopo aver valutato nel complesso l'ordine acquisito, viene evidenziato che:

- i requisiti risultino definiti
- eventuali discordanze dall'offerta siano note
- Condimax impianti spa sia in grado di soddisfare i requisiti contrattuali

La Direzione di Condimax impianti spa ha disciplinato le possibili modifiche contrattuali in corso di progetto al fine di assicurare che:

- eventuali nuove esigenze o condizioni concordate con il cliente siano recepite a livello di contratto o comunque in accordi documentati
- sia aggiornato di conseguenza, se necessario, il piano del progetto-produzione
- le novità operative siano comunicate adeguatamente ai collaboratori impegnati nel progetto

Nel caso di modifiche apportate ai contratti generali o agli ordini specifici che siano di complessità rilevante, viene rielaborata una nuova offerta.

Tutta la corrispondenza commerciale e/o contrattuale con il cliente è gestita in modo controllato attraverso procedure apposite.

Di tutti i riesami effettuati viene tenuta regolare registrazione e viene aggiornato il Sistema Informativo con l'ordine ricevuto sia per ottenere statistiche relative alla attività di vendita e di valutazione ordini sia nella fase di riesame del Sistema Qualità.

Nel caso di una offerta o ordine particolarmente elaborati viene stilato anche un verbale scritto che è archiviato insieme all'ordine stesso.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 84 di 129

8.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Condimax impianti spa ha identificato la necessità di comunicare con il cliente nelle fasi di pre e post-vendita con lo scopo di fornire al cliente sia in fase di trattativa che nel post-vendita tutte le informazioni tecniche che gli permettano di scegliere Condimax impianti spa come fornitore e apprezzarne il lavoro svolto.

Condimax impianti spa, nel definire le regole per attuare modalità per comunicare con il cliente, ha considerato i seguenti aspetti:

- definizione delle responsabilità
- definizione di piani idonei di documentazione di supporto
- personale capace di fornire il supporto tecnico, l'informazione e la fornitura di caratteristiche necessarie al cliente
- analisi delle informazioni di ritorno dal mercato per avviare azioni di miglioramento sul prodotto/servizio
- informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami

In Condimax impianti spa, non sono state definite interfacce precise di rapporto con la clientela, in quanto la Direzione è coinvolta per qualsiasi necessità in prima persona. È compito della Direzione attivare di volta in volta i collaboratori e le funzioni più idonee per fornire informazioni e spiegazioni ai clienti.

Dopo la validazione dell'impianto mediante il collaudo, viene sottoposto al cliente un offerta di manutenzione, al fine di offrire un servizio post-vendita dedicato per il tipo di impianto in oggetto, per mantenere efficiente l'impianto negli anni.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 85 di 129

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La Direzione di Condimax impianti spa ha predisposto e documentato specifiche procedure volte a:

- definire le attività ed i controlli a garanzia che le richieste del cliente vengano tradotte in un progetto realizzabile e idoneo a soddisfare le sue esigenze e le sue aspettative
- definire le attività e i controlli da effettuare su informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami, al fine di poter rivedere il progetto o la produzione per soddisfare le richieste del cliente
- definire le modalità di fornitura del prodotto o servizio attraverso la specificazione delle attività da svolgere, metodologie, risultati, ruoli e tempistiche.

L'attività di progettazione viene pertanto regolamentata sia durante la fase di comprensione delle esigenze del cliente e predisposizione dell'offerta sia nella fase di gestione operativa del progetto.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 86 di 129

8.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

L'attività di pianificazione e sviluppo è supportata da una check list apposita in cui vengono definiti in modo chiaro le fasi dell'attività e le responsabilità di progettazione.

I ruoli coinvolti sono tutti quelli che operano nell'Ufficio Tecnico, responsabile della pianificazione della progettazione, al quale si affianca il Quality Assurance a garanzia che la pianificazione del servizio avvenga in modo controllato e conforme alle esigenze e aspettative del cliente.

In particolare la **Pianificazione della Progettazione** che si concretizza nella **Scheda Progetto** tiene conto delle seguenti direttive principali:

- le attività di progettazione e relative verifiche devono essere pianificate e assegnate a personale con risorse e capacità adeguate
- le interfacce organizzative e tecniche tra le varie funzioni interessate devono essere chiare e le necessarie informazioni devono essere documentate, trasmesse e regolarmente controllate
- i criteri di valutazione delle prestazioni, dell'affidabilità, della sicurezza del prodotto devono essere definiti
- devono essere definiti anche i criteri di accettazione relativi a prove
- devono essere definite anche le responsabilità e i flussi informativi sia interni sia esterni alla azienda
- i termini di consegna devono essere noti e accettati da tutte le funzioni aziendali

Nella fase di progettazione, successivamente al primo incontro con il cliente, vengono coinvolte le risorse che detengono le competenze specifiche o esperienze passate e che sono pertanto in grado di consentire la pianificazione del prodotto richiesto.

In questa fase vengono inoltre raccolte informazioni da risorse esterne o interne in grado di supportare l'attività progettuale.

Riesame, verifica e validazione della progettazione, sono finalità distinte, che possono essere registrate separatamente o insieme, ma sempre divise tra loro.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 87 di 129

8.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

Generalmente la progettazione è preceduta da una attività di raccolta dati eseguita in fase di analisi con il cliente.

Fondamentali sono le informazioni raccolte e formulate insieme al cliente nella fase di rilevazione delle sue richieste e delle sue aspettative e registrate sulla **Specifica di progetto**. In particolare vengono prese in considerazione i seguenti argomenti:

- requisiti funzionali e prestazionali
 - aspettative del cliente
 - necessità del cliente
 - analisi eseguite sulle rilevazioni effettuate durante il sopralluogo
 - fattori di rischio individuati e piano d'azione per la loro eliminazione/riduzione
 - requisiti necessari all'espletamento dell'incarico
 - specifiche tecniche
- requisiti cogenti applicabili
 - disposizioni normative e legislative applicabili
- informazioni derivanti da progetti precedenti

Tutti questi requisiti vengono riesaminati per verificarne l'adeguatezza, la loro completezza e che non siano tra di loro in conflitto.

Come tutti i documenti di registrazione della qualità sono conservati secondo le regole definite nella procedura apposita.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 88 di 129

8.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO

Generalmente i risultati della progettazione in Condimax impianti spa si esplicitano in disegni tecnici.

L'attività di progettazione riguarda la realizzazione di prodotti, i requisiti in uscita della progettazione devono condurre alla realizzazione del prodotto e devono includere pertanto anche le informazioni relative a:

- disegni tecnici
- schemi elettrici
- specifiche tecniche
- specifiche di collaudo
- certificati finali relativi ad analisi e/o controlli
- elenchi materiali
- specifiche di acquisto del materiale

Tutti i documenti prodotti come output della progettazione sono identificabili e rintracciabili attraverso il numero di commessa che viene riportato su ogni documento.

Tutti i risultati della progettazione si attengono a questi principi di base:

- soddisfare i requisiti considerati a base della progettazione
- includere o fare riferimento a precisi criteri di accettazione così da permettere la valutazione del grado di conformità durante la fabbricazione
- rispettare eventuali norme di riferimento sui prodotti, sulla sicurezza e sulla salvaguardia dell'ambiente
- identificare i parametri che durante la fabbricazione possono rilevarsi critici

Tutti gli elementi in uscita dalla progettazione sono verificati e validati prima di essere rilasciati alle funzioni produttive.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 89 di 129

8.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Il processo di sviluppo della progettazione richiede una significativa attività di coordinamento per assicurare un adeguato controllo.

Il **Riesame della Progettazione** eseguito in Condimax impianti spa è previsto nelle fasi definite nel processo di progettazione e consente di valutare se il progetto si sviluppa conformemente alle richieste, considerando aspetti ritenuti fondamentali come:

ASPETTI RIGUARDANTI LE SPECIFICHE DEL PRODOTTO E LE ESIGENZE DI USO

- affidabilità
- criteri di accettazione e rifiuto del prodotto
- caratteristiche estetiche e criteri di accettazione
- norme vigenti
- schemi tecnici
- specifiche richieste

ASPETTI RIGUARDANTI LE SPECIFICHE DEL PROCESSO PRODUTTIVO

- fattibilità di quanto progettato
- possibilità di controllare e provare quanto progettato
- possibilità e disponibilità per l'approvvigionamento dei componenti e dei materiali da utilizzare
- requisiti di spedizione

Il riesame della progettazione spetta direttamente alla Direzione o al Quality Assurance che in fase di pianificazione della progettazione prevedono quando e come eseguire i controlli sullo sviluppo del progetto, coinvolgendo se necessario, personale esterno all'azienda e non direttamente coinvolto nell'attività oggetto della valutazione. Tutti i riesami della progettazione sono registrati e conservati insieme ad eventuali azioni successive. Il Riesame della progettazione segue le regole fissate per tutti i documenti della qualità sia per archiviazione sia per conservazione come da procedura apposita.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 90 di 129

8.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

L'attività di verifica della progettazione avviene in fase di progettazione operativa. La verifica prevede il riesame dei documenti relativi alle richieste del cliente, ovvero la Specifica di progetto compilata durante il sopralluogo, e contrattuali allo scopo di valutare se tutti i requisiti in essi contenuti sono stati rispettati dai documenti elaborati da Condimax impianti spa.

Possiamo pertanto riepilogare che le verifiche effettuate riguardano:

- documentazione di input
- calcoli termici
- specifiche dimensionali
- eventuali confronti con progetti simili

Tutte le registrazioni di verifica della progettazione sono registrati e conservati insieme ad eventuali azioni successive. Tutte le registrazioni di verifica della progettazione seguono le regole fissate per tutti i documenti della qualità sia per archiviazione sia per conservazione.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 91 di 129

8.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

La condivisione del piano di lavoro con il cliente e l'attivazione dell'impianto costituiscono la validazione del progetto stesso.

La **Validazione** è il momento formale in cui vengono prese in considerazione tutte le fasi della progettazione, i suoi risultati e la documentazione relativa, al fine di confrontare questi aspetti con le esigenze del cliente.

In particolare la validazione in Condimax impianti spa viene eseguita per assicurare che il prodotto definito abbia le caratteristiche richieste dal cliente; pertanto la validazione viene effettuata solamente dopo che i risultati del riesame e/o delle verifiche della progettazione hanno dato risultato positivo.

La validazione viene eseguita al termine di ogni fase definita nel progetto e quando necessario con un briefing con il cliente e la conseguente firma di un documento di registrazione. La validazione deve assicurare che il prodotto sia conforme ai requisiti fissati per l'applicazione prevista.

Tutte le registrazioni di verifica della progettazione sono registrate e conservate insieme ad eventuali azioni successive.

Tutte le registrazioni di validazione della progettazione seguono le regole fissate per tutti i documenti della qualità sia per archiviazione sia per conservazione.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 92 di 129

8.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Per **Modifica del progetto** si intende ogni variazione volontaria rispetto a uno stato precedentemente considerato definitivo e documentato.

Le ragioni che generalmente comportano modifiche successive del progetto possono riassumersi nelle seguenti:

- richiesta del cliente
- revisioni della offerta / contratto
- revisioni del piano di lavoro
- problemi di sviluppo, causati da errori o malintesi che non sono stati corretti durante le prime fasi del progetto
- miglioramento di prestazioni, di qualità e affidabilità
- adeguamento a norme

Le modifiche possono essere originate da diverse funzioni aziendali o da fatti esterni alla società per cui si è reso necessario definire nella procedura della progettazione l'iter gestionale da seguire e le responsabilità:

- identificazione del richiedente
- valutazione delle modifiche proposte
- modalità di valutazione delle modifiche proposte
- responsabilità per approvazione e accettazione modifiche
- registrazione e documentazione modifiche approvate

Delle eventuali modifiche apportate al progetto, viene tenuta traccia sia in una eventuale nuova offerta presentata al cliente e da lui firmata per approvazione sia in tutta la documentazione predisposta e comportano la ripetizione di tutte le fasi della progettazione interessate dalle modifiche.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	APPROVVIGIONAMENTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 93 di 129

8.4 APPROVVIGIONAMENTO

Relativamente alla gestione degli approvvigionamenti di prodotti e servizi che possono influenzare la qualità, è obiettivo di Condimax impianti spa garantire che:

- l'azienda ricorra a fornitori preventivamente qualificati per la fornitura di prodotti e servizi
- vengano costantemente monitorate le prestazioni dei fornitori al fine del mantenimento della qualifica
- sia valutata in maniera sistematica la conformità dei servizi e prodotti approvvigionati rispetto alle specifiche richieste
- le modalità di erogazione o consegna siano conformi a quanto accordato con il fornitore.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 94 di 129

8.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Tutte le forniture vengono commissionate ai fornitori tramite un **Ordine di Acquisto** quando nasce l'esigenza di riapprovvigionamento per i prodotti d'uso interni di Condimax impianti spa o dalla necessità di realizzare dei prodotti per il cliente in caso di ordini ricevuti.

Gli acquisti di materie prime o prodotti finiti specificati nella **Distinta dei materiali** necessari alla produzione di una macchina, quadro elettrico o canale per la realizzazione di un impianto per il cliente, sono pianificati nella gestione della commessa.

Gli acquisti di strumenti e apparecchiature per la produzione sono pianificati annualmente sulla base di un budget formalmente approvato dalla Direzione.

L'approvvigionamento di servizi professionali è regolamentato da apposito contratto contenente le specifiche professionali e commerciali richieste e approvato dalla Direzione.

Tutti gli ordini vengono effettuati a fornitori qualificati ovvero che sono stati considerati oggettivamente in grado di garantire un servizio secondo le caratteristiche richieste da Condimax impianti spa.

L'attività di **Qualifica e Valutazione dei fornitori** è gestita relativamente alle caratteristiche organizzative del fornitore, alla qualità dei materiali consegnati, alle condizioni del rapporto commerciale.

L'attività di qualifica e valutazione periodica è gestita in maniera documentata a cura della Direzione e del Quality Assurance.

La qualificazione di un fornitore sia di materiali sia di servizi avviene tendenzialmente ogni qualvolta è necessario ricercare nuovi fornitori. È responsabilità della Direzione effettuare o meno una visita ispettiva presso il nuovo fornitore: ciò dipenderà dalla complessità o importanza che riveste il prodotto o il servizio da acquistare ai fini del suo impiego.

Questa eventuale visita, sarà eseguita in base alle prescrizioni applicabili per valutare il Sistema Qualità del nuovo fornitore.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 95 di 129

Condimax impianti spa sceglie i propri fornitori valutando i seguenti aspetti:

- qualità e affidabilità dei prodotti nel rispetto delle specifiche di Condimax impianti spa
- gestione della qualità da parte del fornitore
- procedure e regole adottate per garantire la qualità
- eventuali certificazioni ottenute
- rispetto delle regole di qualità
- presenza sul mercato
- attrezzature e materiali utilizzati
- competenze tecniche
- disponibilità/organizzazione
- costo prodotti
- rispetto termini di consegna

È stato istituito un **Archivio** contenente le informazioni sui fornitori, sia quelli correnti sia quelli non ancora utilizzati ma considerati accettabili, ovvero con una buona valutazione complessiva.

Nel corso delle forniture, ciascun fornitore abituale, ovvero che ha superato la fase di qualificazione e ha ricevuto almeno un ordine, è tenuto sotto controllo attraverso l'esame dei dati qualitativi raccolti in occasione dell'ispezione dei materiali alla ricezione; questi dati vengono valutati periodicamente e in particolare una volta all'anno in occasione del riesame del Sistema Qualità.

I risultati delle attività di controllo in accettazione e il costante aggiornamento dei dati relativi agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici dei fornitori, permette di seguire nel tempo le loro prestazioni in termini di qualità. Viene documentato il miglioramento, o peggioramento, delle caratteristiche globali del fornitore una volta all'anno.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 96 di 129

8.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Ogni ordine contiene i seguenti dati:

- codice del prodotto dove possibile
- descrizione del prodotto
- eventuali tolleranze fondamentali a Condimax impianti spa
- eventuali riferimenti a norme o specifiche nazionali o internazionali
- caratteristiche tecniche non comprese nella descrizione del prodotto e comunque non identificate nel catalogo o dépliant del fornitore
- quantità richiesta
- tempi di consegna
- luogo di consegna
- prezzo
- modalità di pagamento

La descrizione del prodotto ordinato deve essere chiara ed esauriente; questa descrizione deve comprendere ogni riferimento utile a identificare e caratterizzare con precisione e chiarezza i requisiti tecnici e qualitativi richiesti.

A tal fine l'ordine può essere integrato da documenti di supporto, quali disegni, specifiche tecniche, riferimenti a normative, criteri di prova ed accettabilità, in modo da offrire al fornitore la massima chiarezza possibile sul materiale o servizio richiesto e sulle sue caratteristiche tecniche e qualitative.

Qualora siano richieste dai requisiti contrattuali attestazioni o certificati di conformità e/o documentazioni di particolari prove tecnologiche eseguite dal fornitore, tali richieste devono essere esplicitamente menzionate.

Tutti gli ordini vanno assegnati solo ai fornitori inclusi nell'elenco fornitori Qualificati.

I documenti di acquisto, prima di essere inoltrati al fornitore, vengono scrupolosamente verificati e firmati dalla Direzione che ne garantisce l'adeguatezza dei requisiti specificati..

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 97 di 128

8.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Questa sezione del Manuale contempla i casi possibili di verifica del prodotto acquistato come indicato nei paragrafi seguenti e sotto riportati:

- verifica del prodotto acquistato
- verifica di personale di Condimax impianti spa presso il fornitore
- verifica del cliente presso gli uffici di Condimax impianti spa
- verifica del cliente presso il fornitore di Condimax impianti spa

Questi ultimi tre casi devono essere espressamente richiesti e registrati negli ordini emessi.

VERIFICA DEL PRODOTTO ACQUISTATO

I **prodotti** acquistati sono verificati al ricevimento sulla base del contratto e dei documenti accompagnatori della merce.

I **servizi** approvvigionati sono verificati e valutati contemporaneamente alla relativa erogazione, in maniera formale documentata.

VERIFICA DI PERSONALE DI CONDIMAX IMPIANTI SPA PRESSO IL FORNITORE

Qualora si rendesse necessaria una verifica presso il fornitore dei prodotti acquistati, la Direzione prima di emettere l'ordine di acquisto, deve specificare nello stesso le disposizioni per la verifica e le modalità per il rilascio e accettazione del prodotto.

Tali attività di controllo possono comprendere, secondo i casi:

- incontri con il fornitore prima della produzione per chiarire e coordinare le modalità di fabbricazione e controllo
- presenza a prove di qualifica per processi speciali
- presenza a controlli intermedi e/o finali
- esame dei risultati di prove e controlli e della relativa documentazione

È responsabilità del Quality Assurance tenere regolare registrazione di tali verifiche.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 98 di 128

VERIFICA DEL CLIENTE PRESSO GLI UFFICI DI CONDIMAX IMPIANTI SPA

Qualora il cliente specifichi in fase contrattuale la volontà di eseguire un controllo per accertare la conformità del prodotto acquistato alle specifiche e ai requisiti richiesti e specificati nell'ordine, questo diritto viene riconosciuto al cliente.

In particolare le verifiche da parte della clientela possono essere raggruppate nei seguenti casi:

- incontri con i tecnici di Condimax impianti spa prima dell'ordine per chiarimenti sulle specifiche richieste e modalità di controllo
- preparazione della documentazione attestante le verifiche eseguite

Da Condimax impianti spa è richiesto che nel contratto sia specificata chiaramente la tipologia delle verifiche che il cliente vuole eseguire i tempi e i metodi utilizzati. In caso contrario i prodotti vengono controllati secondo le normali procedure previste nel Sistema Qualità aziendale.

VERIFICA DEL CLIENTE PRESSO IL FORNITORE DI CONDIMAX IMPIANTI SPA

Questa ipotesi non è generalmente richiesta dai clienti comunque Condimax impianti spa ha predisposto che tali verifiche vengono concesse al cliente se sono state da questi espressamente indicate negli ordini emessi, se sono state accettate dal fornitore di Condimax impianti spa e se sono state indicate negli ordini emessi da Condimax impianti spa verso il proprio fornitore.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 99 di 129

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

È obiettivo di Condimax impianti spa gestire in modo controllato il processo di produzione, onde garantire che i prodotti e i servizi erogati siano:

- conformi agli standard contrattuali
- consegnati in maniera controllata in conformità a quanto pianificato
- forniti nell'ottica della piena soddisfazione e del superamento delle aspettative del cliente
- consegnati nei tempi previsti e al minimo costo per il Cliente e Condimax impianti spa.

La produzione in Condimax impianti spa riguarda le seguenti attività:

- produzione di macchine, quadri elettrici e canali
- installazione
- manutenzione
- assistenza

Le attività produttive sono tutte pianificate in funzione delle richieste dei clienti e le risorse dell'azienda nel modo opportuno per soddisfare totalmente il cliente.

PRODUZIONE DI MACCHINE, QUADRI ELETTRICI E CANALI

La CONDIMAX è in grado di realizzare una vasta gamma di macchine climatizzazione estiva ed invernale, dai tradizionali ai più complessi, senza alcun limite di potenzialità. Il punto di forza consiste nell'adattare le macchine e tutti i componenti annessi a qualsiasi tipologia d'impianto: risultato ne è la realizzazione di macchine di condizionamento "su misura".

Cabla quadri elettrici che comportano la realizzazione degli le macchine e impianti climatizzazione estiva ed invernale. I componenti utilizzati, comprese le strumentazioni e le regolazioni, coprono le migliori marche attualmente in commercio e comunque sono di ottima qualità.

La costruzione delle canalizzazioni avviene all'interno della azienda e presenta una gamma dalle più svariate dimensioni e materiali: a profilo rettangolare, a profilo circolare, in lamiera zincata, in acciaio inox, in rame, in lamiera preverniciata per esterno, ecc.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 100 di 129

La **realizzazione di prodotti**, avviata dopo la fase di progettazione, è caratterizzata dai controlli necessari per garantire la qualità dei prodotti nelle varie fasi di avanzamento del lavoro. Scopo, numero e metodi dei controlli sono basati su:

- la complessità del prodotto da realizzare
- i processi di produzione che devono essere applicati
- la valutazione dei prodotti in funzione delle possibili non conformità

I controlli in ingresso, in processi e finali hanno pertanto l'obiettivo di verificare la corrispondenza dei requisiti contrattuali e delle aspettative del cliente al fine di attivare tempestivamente le più idonee azioni correttive e/o preventive.

INSTALLAZIONE

La Condimax è in grado di realizzare una vasta gamma d'impianti di climatizzazione, dai tradizionali ai più complessi, senza alcun limite di potenzialità.

L'azienda è strutturata in modo da poter gestire la realizzazione di impianti anche di media e grande entità, sono infatti presenti diverse squadre di tecnici ed operai, per ogni tipologia di installazione, in grado di operare in modo autonomo ed indipendente e garantire ottimi risultati in ogni applicazione.

Il punto di forza della Condimax Impianti consiste nell'adattare le macchine, ed in generale tutti i componenti degli impianti, a qualsiasi tipologia di realizzazione, costruendo macchine di condizionamento **SUMISURA**.

Realizziamo impianti di riscaldamento tradizionali (caldaia termosifoni, generatori d'aria calda, ect.) e centrali termiche a gas metano/gasolio.

Realizziamo impianti idrico sanitari utilizzando materiali e porcellane di ottima qualità.

L'installazione degli impianti è successiva alla realizzazione di tutti i componenti che lo costituiscono. Avviene direttamente presso il cliente secondo i disegni tecnici forniti agli installatori dall'ufficio progettazione. Se necessario, per le caratteristiche dell'impianto, partecipano a questa fase anche i collaboratori che hanno costruito le macchine.

L'installazione viene costantemente monitorata dalla Direzione attraverso visite periodiche nel cantiere e con il dialogo giornaliero con i collaboratori coinvolti.

Questa fase termina con il collaudo dell'impianto eseguito dai progettisti utilizzando la strumentazione idonea per la rilevazione delle condizioni richieste dal cliente e in conformità alle leggi vigenti al fine di poter consegnare i certificati previsti.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 101 di 129

MANUTENZIONE /ASSISTENZA

Condimax impianti spa a impianto ultimato fornisce al cliente la possibilità di regolamentare un servizio di manutenzione sia programmata a scadenze definite sia straordinaria su richiesta del cliente.

Il servizio viene erogato attraverso tecnici specializzati che eseguono una attività di controllo dei macchinari e delle attrezzature installate dal cliente finalizzata ad assicurare un corretto funzionamento dell'impianto.

Il servizio di assistenza su chiamata del cliente costituisce il requisito essenziale caratterizzante l'impegno di Condimax impianti spa per soddisfare il cliente.

A seguito di una chiamata del cliente per una avaria all'impianto non prevedibile, la Direzione assegna tempestivamente la chiamata a un tecnico al fine di ricercare e risolvere nel più breve tempo possibile il problema. Nel caso di problematiche particolarmente complesse la Direzione può decidere di distaccare più tecnici presso il cliente.

L'assistenza costituisce pertanto un processo continuo e intrinseco ad ogni progetto. Come tale è soggetta alla regolamentazione offerta dalle procedure operative, che disciplinano le attività orientate al cliente e da questo immediatamente percepibili e valutabili.

Tutte le attività di manutenzione o di assistenza vengono registrate su appositi Rapportini intervento compilati dal tecnico e controfirmati dal cliente per validazione dell'attività svolta.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 102 di 129

8.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

Dalla Direzione e dal Quality Assurance sono state predisposte procedure per definire le linee guida di organizzazione e razionalizzazione dell'attività e dei controlli da effettuare per ogni singolo processo lavorativo. In questo modo l'attività produttiva viene pianificata e tenuta sotto controllo compresa consegna prodotti e assistenza post vendita.

La Direzione nella fase di realizzazione del processo tiene conto dei seguenti aspetti organizzativi:

- identifica la sequenza logica delle fasi di lavorazione e controllo
- pianifica i mezzi e le risorse necessarie
 - apparecchiature idonee, dispositivi e attività di monitoraggio e misura
- fornisce le istruzioni necessarie per le lavorazioni
- individua i parametri che possono influenzare la qualità
- predisporre adeguati ambienti di lavoro
- si assicura del rispetto dei modi e dei tempi di lavorazione

All'atto del lancio in produzione di un nuovo lavoro, viene aperta una **Scheda lavorazione** che contiene i dati relativi a:

- n° di commessa
- cliente
- controllo presenza di istruzioni e documenti tecnici necessari
- definizione attività e controlli per la produzione
- controlli eseguiti durante la produzione

L'avanzamento dei lavori viene controllato con verifiche periodiche più o meno frequenti secondo la difficoltà di esecuzione, fatte da parte del progettista secondo quanto definito in fase progettuale. Per tutti i controlli eseguiti viene tenuta traccia registrandoli su appositi documenti.

I **controlli finali** hanno lo scopo di certificare la completa soddisfazione delle aspettative del cliente il rispetto dei requisiti specificati dal contratto e dal piano di lavoro.

A seguito dei controlli finali è prevista la misurazione formale della soddisfazione del cliente e la verifica a consuntivazione delle esperienze acquisite da parte del personale interno, al fine dell'accrescimento del patrimonio conoscitivo aziendale.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 103 di 129

Tutti i controlli effettuati in qualsiasi fase del processo sono documentati in maniera formale a cura dei responsabili definiti nelle procedure.

Possiamo pertanto riepilogare che:

- i controlli sulle forniture sono documentati da rapporti di valutazione
- i controlli durante le lavorazioni sono documentati da rapporti di stato avanzamento lavori e dalla registrazione sulla **Scheda lavorazione**
- i controlli finali sono documentati attraverso la valutazione dei servizi resi

Tutti i processi produttivi che riguardano:

- produzione macchine
- produzione quadri elettrici
- canalizzazioni
- installazione impianti
- assistenza e manutenzione

sono gestiti nella procedura e nelle istruzioni che contemplano il processo produttivo. Per tutte queste attività produttive la Direzione pianifica la loro esecuzione e verifica costantemente l'avanzamento lavori.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 104 di 129

8.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI

Tutti i processi produttivi che riguardano:

- produzione macchine
- produzione quadri elettrici
- canalizzazioni
- installazione impianti
- manutenzione a contratto
- assistenza tecnica su chiamata senza contratto

sono validati dalla Direzione, con l'attività di approvazione delle procedure e istruzioni appositamente predisposte, al fine di garantire che i prodotti e i servizi erogati siano conformi ai requisiti richiesti dal cliente. La procedura relativa al processo produttivo prevede attività di validazione dell'impianto dopo la sua reale installazione in quanto eventuali carenze possono evidenziarsi solamente a prodotto installato e utilizzato.

Non abbiamo attività che necessitano la validazione da enti terzi

La validazione del processo di produzione deve essere tenuta distinta tra le lavorazioni eseguite in officina, produzione macchine, quadri elettrici e canali, e quelle eseguite in cantiere presso il cliente.

LAVORAZIONI IN OFFICINA

La validazione del processo produttivo avviene nella fase di verifica del montaggio di tutti i particolari che compongono il prodotto. La validazione riguarda la corretta esecuzione del lavoro secondo i disegni tecnici o schemi elettrici forniti.

LAVORAZIONI PRESSO IL CLIENTE

La validazione avviene per tutte le attività che riguardano:

- installazione
- manutenzione
- assistenza

Per quanto concerne l'installazione la validazione comporta l'attività di collaudo dell'impianto che deve essere conforme alle richieste del cliente e alle leggi vigenti in materia.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 105 di 129

Per la manutenzione e l'assistenza la validazione corrisponde al collaudo eseguito dopo l'intervento e viene tenuta registrazione sugli appositi Rapportini di intervento firmati dal cliente.

L'attività di validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi viene effettuata al termine dell'assistenza fornita dal tecnico dal cliente che appone la sua firma sul Rapportino di intervento e per quanto concerne gli impianti con la presa in carico dello stesso e la firma di accettazione posta sul documento di collaudo.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 106 di 129

8.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

La Direzione oltre a identificare i prodotti ha previsto controlli durante le fasi di lavorazione al fine di identificarne lo stato di avanzamento. Questi controlli sono registrati e conservati. Lo stato di avanzamento dei prodotti viene monitorato attraverso la scheda commessa dove vengono tenute sotto controllo le varie fasi di produzione.

Obiettivo di Condimax impianti spa è garantire una adeguata gestione ed archiviazione dei documenti relativi ai clienti quali proposte, corrispondenze, verbali di riunione, documentazione amministrativa e fiscale, specifiche richieste, materiale informativo, al fine di assicurare l'identificazione del prodotto-servizio e la rintracciabilità degli elementi dello stesso.

Per rintracciabilità dei materiali o prodotti, viene intesa la capacità di Condimax impianti spa di ricostruire la storia, origine di materie o parti, processi produttivi, controlli eseguiti, e di seguirne l'utilizzo e l'ubicazione.

L'identificazione dei prodotti avviene tramite una **codificazione** univoca che impedisce eventuali errori sia nelle consegne a clienti sia negli ordini a fornitore.

Questa codificazione, che è documentata e reperibile nell'elenco predisposto dei prodotti e codici di Condimax impianti spa, permette di evitare:

- scambi di materiale con un altro
- confusione di prodotti in stati differenti
- erogazione di un servizio al posto di un altro
- esecuzione di controlli o collaudi errati

L'identificazione dei prodotti nasce dalla necessità di gestire in modo controllato i materiali e prodotti nel corso delle fasi di realizzazione, approvvigionamento - ricezione - prova - collaudo - immagazzinamento - spedizione.

Al fine di consentire la necessaria rintracciabilità del prodotto al momento dell'utilizzo, ogni articolo o confezione viene contrassegnata con una **identificazione permanente** attraverso l'indicazione del codice prodotto nei modi seguenti:

- stampigliature
- etichettature

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 107 di 129

Nell'eventualità fosse necessaria una **identificazione temporanea** è possibile utilizzare anche:

- scritte con inchiostri o colori
- scritte con pennarelli

Sono usati come identificazione temporanea dei prodotti anche i seguenti strumenti:

- documenti di accompagnamento
- cartellini
- confezioni

che riportano i codici di identificazione dei prodotti. Una etichetta con il codice relativo al prodotto viene posta nelle apposite aree dove vengono immagazzinati i prodotti, al fine di rendere più facile la loro identificazione.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	PROPRIETÀ DEI CLIENTI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 108 di 129

8.5.4 PROPRIETÀ DEI CLIENTI

È *responsabilità* di Condimax impianti spa *identificare, verificare, proteggere e salvaguardare* i prodotti, documenti, *dati*, strumenti e risorse messi a disposizione dai propri clienti in modo controllato, assicurandone l'identificazione in tutto il processo e la tempestiva comunicazione al cliente a fronte di problemi.

L'attività di controllo viene svolta durante l'intero processo di fornitura del servizio e si riferisce a:

- documenti
- materiali
- disegni tecnici
- planimetrie

messi a disposizione dal cliente per l'espletamento del mandato.

Rientrano tra i prodotti forniti dal cliente gli ambienti in cui gli impianti sono realizzati ed installati e sui quali, se necessario, è condotto un sopralluogo come precisato nelle procedure di controllo del processo.

La responsabilità nella gestione del materiale è assegnata al Quality Assurance e ogni eventuale non conformità deve essere gestita secondo le regole definite nella procedura apposita.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 109 di 129

8.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

La movimentazione e conservazione controllata dei documenti o materiali relativi a uno specifico progetto è fondamentale ai fini di garantire al cliente *per quanto applicabile* la rintracciabilità, l'identificazione e la riservatezza delle informazioni, *ai fini di mantenere la conformità ai requisiti*.

La predisposizione di deliverable secondo standard grafici ufficiali serve a garantire uniformità di immagine all'azienda.

La fiducia del cliente è subordinata alla capacità che Condimax impianti spa dimostra nel gestire il controllo documentato delle corrispondenze e della conservazione riservata delle informazioni.

MOVIMENTAZIONE

Le informazioni o i materiali da o per il cliente sono opportunamente registrati e controllati da responsabili individuati al fine di assicurare la rintracciabilità delle fonti e la pertinenza e correttezza delle comunicazioni.

La consegna sia di documenti in bozza sia dei risultati finali di un progetto rappresentano il contatto formale con il cliente e per questo necessitano di particolare controllo e autorizzazione da parte del Quality Assurance.

IMMAGAZZINAMENTO

Tutta la documentazione/materiali, a partire dai primi contatti con il potenziale cliente fino alla chiusura del progetto, sono conservati in appositi archivi gestiti da personale autorizzato. La procedura appositamente preparata definisce per ciascun archivio:

- la tipologia di documenti archiviati
- le responsabilità di archiviazione
- le modalità di accesso agli archivi
- i tempi di archiviazione e modalità di back-up delle informazioni
- le autorizzazioni all'eliminazione di documenti

Tutti i materiali sono immagazzinati in apposite scaffalature, identificate per tipologia e codice, al fine di evitare scambi durante la fase di assemblaggio. I componenti utilizzati non necessitano di particolari accorgimenti per il loro corretto immagazzinamento.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 110 di 129

IMBALLAGGIO

Nella procedura relativa sono definiti i criteri da seguire per la predisposizione degli imballaggi per l'invio di prodotti.

Tutta la documentazione destinata al cliente deve essere redatta secondo gli standard grafici ufficiali dell'azienda.

CONSERVAZIONE

Le modalità e i criteri logici di archiviazione di documenti e dati assicurano l'identificazione e la tempestiva rintracciabilità delle informazioni.

CONSEGNA

La consegna dei prodotti ordinati e/o dei rapporti documentali al cliente è subordinata all'approvazione da parte del Quality Assurance che ne garantisce la qualità.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 111 di 129

8.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Gli strumenti necessari, dal cui buon funzionamento dipende la conformità del prodotto, vengono mantenuti in efficienza con controlli periodici di manutenzione e taratura che consentono di verificare lo stato di operabilità e la rispondenza alla precisione richiesta. Tali controlli sono regolarmente registrati e conservati.

È compito del Quality Assurance provvedere alla gestione delle attività suddette per garantire il regolare funzionamento.

A tale scopo ogni singolo strumento o apparecchiatura è identificata, tramite un'apposita targhetta, con un numero progressivo. Ad esso corrisponde una **Scheda Strumento/apparecchiatura** ove vengono riportati tutti i dati e le operazioni svolte su di essa.

È stato predisposto anche un **Elenco completo di tutti gli strumenti** utilizzati in Condimax impianti spa riportante la loro ubicazione e le principali caratteristiche.

Tutte le apparecchiature devono essere:

- tarate e/o verificate con controlli a intervalli regolari
- identificate in modo da evidenziare lo stato di taratura
- essere protette contro regolazioni o manomissioni che possono invalidare i risultati della misurazione
- essere protette da deterioramenti o danneggiamenti durante la movimentazione

Viene preparato un **Piano di taratura** annuale come previsto nella procedura di gestione degli strumenti per la produzione. Il controllo della taratura viene eseguito utilizzando **Campioni di riferimento** riconosciuti in via ufficiale. Le registrazioni dei controlli sono conservate.

Durante l'esercizio, il corretto funzionamento degli strumenti nei limiti prescritti viene ulteriormente garantito dai controlli eseguiti dal personale addetto con un costante controllo durante lo svolgimento delle stesse. La loro movimentazione, manutenzione e immagazzinamento devono garantire la loro integrità.

MQ 001	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	REVISIONE		
SEZIONE 8	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 112 di 129

Qualora, dall'esito dei controlli, risulti che uno strumento non è più idoneo, è responsabilità del Quality Assurance:

- provvedere alla identificazione della stessa mediante l'apposizione di un cartello "Non funzionante"
- promuovere tutte le azioni per riportare lo strumento nelle condizioni ottimali di funzionamento

Il cartello potrà essere rimosso solo a riparazione o messa a punto effettuata ad opera del personale incaricato.

La stessa prassi verrà seguita nel caso di strumenti in fase di revisione o manutenzione: eventuali lavorazioni già eseguite con strumenti non conformi portano al ricontrollo del materiale prodotto.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9		Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 113 di 129

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	CONTENUTO DELLA SEZIONE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 114 di 129

CONTENUTO DELLA SEZIONE

- 9.1 GENERALITÀ
- 9.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI
 - 9.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
 - 9.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE
 - 9.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI
 - 9.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI
- 9.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI
- 9.4 ANALISI DEI DATI
- 9.5 MIGLIORAMENTO
 - 9.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO
 - 9.5.2 AZIONI CORRETTIVE
 - 9.5.3 AZIONI PREVENTIVE

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	GENERALITÀ	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 115 di 129

9.1 GENERALITÀ

Condimax impianti spa ha predisposto, a intervalli appropriati, misurazioni e valutazioni dei suoi servizi, della capacità dei processi, della soddisfazione del cliente; la Direzione ha stabilito i criteri e gli obiettivi delle misure effettuate, in quanto queste valutazioni servono per prendere decisioni in merito a eventuali azioni da intraprendere per correggere e/o migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità.

L'adozione di tecniche statistiche per la misurazione della qualità dei prodotti o servizi e del relativo processo di erogazione rappresenta un utile strumento di valutazione dell'efficacia del sistema, *per dimostrare la conformità ai requisiti del prodotto*. In questo senso le tecniche statistiche rappresentano delle leve utili al processo decisionale nel disegno dei processi o la progettazione dei servizi.

Il Riesame eseguito dalla Direzione è un ulteriore strumento per promuovere l'adozione di approcci creativi e innovativi per i processi di miglioramento. Tutte le azioni di miglioramento pianificate vengono monitorate e documentate in modo da avere a disposizione dati utili per futuri miglioramenti.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	MONITORAGGIO E MISURAZIONI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 116 di 129

9.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

Condimax impianti spa ha individuato come metodologie necessarie per individuare le aree di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia di tutto il Sistema di gestione per la Qualità come qui di seguito riportato:

- misure della soddisfazione del cliente
- verifiche ispettive interne
- misure di natura economico-finanziaria
- metodologie di autovalutazione

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 117 di 129

9.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Attraverso la documentazione del rapporto di **Customer Satisfaction** compilato dal cliente, Condimax impianti spa è in grado di avere un quadro della soddisfazione del cliente.

Fanno comunque parte delle fonti per la misurazione e monitoraggio della soddisfazione del cliente anche:

- reclami dei clienti
- comunicazioni dirette verbali o scritte con i clienti
- questionari e indagini
- *fonti d'informazione*

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 118 di 129

9.2.2 AUDIT INTERNI

La Direzione di Condimax impianti spa è consapevole che un Sistema di gestione per la Qualità non può essere efficace se non ne viene sistematicamente verificata l'adeguatezza e la corretta attuazione e, di conseguenza, se non vengono prontamente eliminate eventuali carenze riscontrate.

Gli Audit interni sono condotte dal Quality Assurance o da persone che non hanno assegnato come compito principale l'attività che viene ispezionata.

La scelta e la preparazione delle persone coinvolte nella verifica, è stata effettuata tenendo conto della loro **esperienza, obiettività e imparzialità** e garantita attraverso appropriati corsi di formazione che ne ampliano le conoscenze e gli skill.

Per i motivi sopra esposti, il Quality Assurance provvede a eseguire o far eseguire, in modo periodico e sistematico, degli audit interni, aventi lo scopo di eseguire una analisi pianificata delle diverse componenti del Sistema di gestione per la Qualità aziendale, utilizzando apposite check-list scritte.

Le regole, le modalità e la periodicità di come effettuare gli audit interni sono state raggruppate in una procedura apposita.

Ogni verifica eseguita su una area aziendale è documentata su apposito modulo; i risultati sono riportati alla attenzione del responsabile di quella funzione e della Direzione aziendale, che ha il compito di valutarli e adottare eventuali e tempestive azioni correttive.

È responsabilità Quality Assurance pianificare le verifiche interne della qualità in Condimax impianti spa.

Gli Audit interni sono **programmate** annualmente come riportato nella apposita procedura in modo tale da poter esaminare, nell'arco dell'anno stesso, tutte le componenti del Sistema di gestione per la Qualità, in modo corrispondente alla norma ISO 9001:2008.

Il programma degli audit interni viene portato preliminarmente a conoscenza di tutte le funzioni interessate.

È comunque facoltà del Quality Assurance effettuare gli audit interni, anche non programmate, qualora, a suo giudizio, questo si renda necessario per raggiungere un migliore e consolidato livello qualitativo, nell'applicazione del Sistema Qualità stabilito nel presente manuale.

La programmazione tiene conto dello stato e dell'importanza dell'attività interessata.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 119 di 129

Tutte degli audit interni vengono condotte con l'ausilio di liste di controllo appositamente preparate dal Quality Assurance per rendere oggettivi i risultati. I risultati delle verifiche ispettive vengono **documentati** tramite la compilazione dei moduli previsti e la loro archiviazione.

Nel caso venissero riscontrate delle deviazioni da quanto definito nelle procedure e istruzioni operative, viene compilato un rapporto e trasmesso per informazione al responsabile della funzione.

In questo rapporto il Quality Assurance, che è responsabile della scelta delle azioni correttive da intraprendere a fronte di non conformità rilevate o di miglioramenti individuati, propone o coordina e definisce con il Responsabile della Funzione le azioni da intraprendere e i tempi per eliminare la disfunzione riscontrata.

I risultati delle azioni correttive messe in atto vengono verificate a posteriori da chi esegue degli audit interni e comunque controllate dal Quality Assurance

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 120 di 129

9.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Al fine di poter condurre analisi statistiche risulta indispensabile la costante raccolta di dati e misure sugli aspetti caratterizzanti la qualità, in base a cui prendere eventuali provvedimenti migliorativi o correttivi.

Il Sistema Informativo della qualità di Condimax impianti spa che rende possibile l'ottenimento dei dati utili alle elaborazioni è basato su alcuni indicatori di riferimento per la valutazione dell'andamento riscontrato:

- quantità proposte emesse
- % lavori ottenuti su proposte emesse
- numero proposte accettate / rifiutate
- rifacimento medio delle proposte
- non conformità rilevate in produzione
- non conformità rilevate in fase di consegna
- numero reclami clienti
- gradi di soddisfazione cliente

La Direzione ha approvato tecniche statistiche appropriate per l'analisi, la misurazione e il controllo degli elementi critici del servizio e dei fenomeni operativi in genere.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 121 di 129

9.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

Condimax impianti spa ha specificato i requisiti di misurazione e i criteri di accettabilità per i suoi prodotti/servizi. Le misure sui prodotti/servizi sono pianificate nelle varie fasi del processo per verificare la conformità ai requisiti specificati.

Per la scelta delle metodologie da utilizzare la Direzione ha preso in considerazione:

- la conformità dei propri prodotti/servizi e di quelli forniti dal fornitore ai requisiti specificati
- sequenza del processo
- le caratteristiche da misurare per ogni punto del piano del processo
- ispezioni finali per confermare che tutte le ispezioni e controlli specificati siano stati completati e accettati
- requisiti in uscita del prodotto/servizio
- i dati gestiti con il Sistema informatico

Il rilascio di prodotti/servizi *ai clienti*, sia per ulteriori fasi previste dal progetto sia come prodotto da consegnare al cliente è di spettanza del Tecnico che segue il progetto, il quale non provvederà a continuare nelle fasi in caso di rilevata non conformità.

La registrazione di questo monitoraggio viene effettuata nella documentazione relativa al progetto.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 122 di 129

9.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Questa sezione descrive le responsabilità e i metodi in uso presso Condimax impianti spa per la gestione dei prodotti non conformi, *dove applicabile*, al fine di evitare che questi possano essere involontariamente utilizzati.

Tutto il personale coinvolto nelle attività di controllo e collaudo ha la responsabilità di segnalare tempestivamente eventuali non conformità riscontrate nel corso della esecuzione del proprio lavoro al Quality Assurance.

La responsabilità per l'esame dei prodotti non conformi e per la definizione delle relative azioni correttive da intraprendere per eliminare la non conformità è di spettanza del Quality Assurance.

Condimax impianti spa ha predisposto, a tale proposito, una procedura apposita per la gestione dei prodotti non conformi.

Nella detta procedura è stato specificato come l'attività di controllo debba comprendere:

- l'identificazione
- l'analisi
- la documentazione
- la valutazione
- le modalità di trattamento/risoluzione

La procedura per l'esame e trattamento del prodotto non conforme, gestisce le non conformità a vari livelli:

• non conformità al ricevimento	• si configura per non conformità relative alla consegna di prodotti o servizi da parte di fornitori
• non conformità relative alla progettazione	• si configura quando un progetto non raggiunge gli obiettivi richiesti dal cliente e/o quando non siano rispettate le specifiche del prodotto da realizzare
• non conformità relative al processo produttivo	• si configura quando un prodotto o servizio non viene erogato in conformità alle previste procedure e/o quando le specifiche del prodotto risultano inadeguate rispetto allo scopo

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 123 di 129

<ul style="list-style-type: none"> • non conformità del Sistema Qualità 	<ul style="list-style-type: none"> • si configura per non conformità relative alla mancata o errata applicazione delle procedure o all'inadeguatezza del sistema di gestione per la qualità
<ul style="list-style-type: none"> • <i>non conformità all'utilizzo dopo la consegna</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>quando un prodotto/servizio risulta non conforme dopo la consegna</i>

Tutte le non conformità relative a prodotti comportano la riverifica del prodotto sottoposto ad azione correttiva per controllare l'efficacia dell'azione intrapresa.

Non conformità rilevate dopo la consegna al cliente o uso del prodotto vengono gestite attraverso l'adozione di appropriate azioni correttive e registrate.

Tutte le registrazioni vengono conservate.

Per ciascun livello sono definite le responsabilità di rilevazione, comunicazione e gestione, nonché le modalità di documentazione e di attivazione di eventuali azioni correttive e/o preventive delle cause che hanno originato le non conformità.

L'obiettivo principale è rappresentato dall'eliminazione dello stato di non conformità seguito dall'analisi del rischio e delle cause.

Attraverso la gestione delle non conformità si realizza la base documentale per la gestione preventiva dei problemi e per il continuo miglioramento del servizio.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	ANALISI DEI DATI	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 124 di 129

9.4 ANALISI DEI DATI

Compito della Direzione e del Quality Assurance è l'analisi dei dati che provengono da varie fonti per valutare le prestazioni raggiunte a fronte dei piani e degli obiettivi fissati e per individuare le aree per il miglioramento continuo.

Una analisi attenta e critica dei dati può essere di aiuto nell'individuazione delle cause di problemi e nella definizione delle azioni correttive o preventive più idonee.

Tutti i dati rilevati possono essere utilizzati nella individuazione di informazioni in merito a:

- qualità delle prestazioni operative
- soddisfazione del cliente
- soddisfazione di eventuali parti terze
- efficacia ed efficienza di Condimax impianti spa
- fornitori
- conformità ai requisiti del prodotto
- andamento dei processi

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	MIGLIORAMENTO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 125 di 129

9.5 MIGLIORAMENTO

Obiettivo che la Direzione si è posta è lo sforzo che tutti i collaboratori interni ed esterni alla struttura devono porre verso il miglioramento continuo dei processi.

A questo scopo la Direzione e il Quality Assurance danno il massimo rilievo all'efficacia ed efficienza dei processi quando vengono adottate azioni di miglioramento.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	MIGLIORAMENTO CONTINUATIVO	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 126 di 129

9.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUATIVO

A fronte di possibili miglioramenti riscontrati in Condimax impianti spa la Direzione e il Quality Assurance utilizzano la seguente metodologia:

- gestione di azioni correttive o preventive
- addestramento
- definizione di obiettivi nel RSQ
- attivazione e verifica risultati obiettivi del RSQ

Nella pianificazione delle azioni da intraprendere è compito del Quality Assurance prevedere la valutazione del grado di importanza del problema riscontrato per quanto attiene la qualità. La valutazione tiene anche conto di eventuali impatti su aspetti economici finanziari, sicurezza, affidabilità.

La Direzione di Condimax impianti spa al fine di migliorare con continuità l'efficacia del SGQ utilizza le seguenti fonti di informazione:

- politica della qualità
- obiettivi per la qualità
- risultati di verifiche effettuate da clienti o organismi esterni all'azienda
- rapporti delle verifiche ispettive
- analisi dei dati statistici e indicatori della qualità
- risultati di precedenti azioni correttive e preventive
- RSQ e obiettivi di miglioramento
- reclami di clienti
- rapporti di trattamento delle non conformità
- documenti di registrazione della qualità
- dati statistici e/o indicatori della qualità
- relazioni sull'andamento della qualità dei prodotti e servizi forniti e di quelli approvvigionati all'esterno
- costi delle non conformità
- inconvenienti dovuti a carenze del sistema
- informazioni di ritorno da parte dei clienti
- informazioni avute con il programma di Customer Satisfaction
- documentazione di precedenti riesami
- sviluppo di programmi di formazione e di miglioramento

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	AZIONI CORRETTIVE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 127 di 129

9.5.2 AZIONI CORRETTIVE

Quando durante la pianificazione delle attività, gli acquisti, i processi di controllo e le ispezioni, si riscontrano delle non conformità che intaccano la qualità del prodotto / servizio offerto, verranno messe in atto azioni correttive per evitare o prevenire interruzioni o ricorrenze dovute a nuove non conformità.

Questo è assicurato da una continua e attenta analisi delle non conformità riscontrate e da controlli e analisi delle possibili cause che hanno portato alla non conformità.

Inoltre è essenziale controllare accuratamente se le azioni correttive o preventive intraprese hanno raggiunto gli obiettivi che ci si era prefissati.

Condimax impianti spa ha predisposto una procedura che regola le **azioni correttive** da intraprendere nel caso di non conformità ai requisiti richiesti dai Committenti e le **azioni preventive** per gestire e analizzare in modo sistematico le informazioni relative a reclami e valutazione dei rischi onde eliminare potenziali cause di non conformità

In particolare viene impostato come ricercare le cause di non conformità, analizzando tutta la documentazione e le registrazioni fatte durante il processo produttivo, i reclami dei committenti, in modo da essere in grado di intraprendere azioni preventive e correttive.

Alla Direzione e al Quality Assurance è affidato l'incarico delle azioni da intraprendere, delle verifiche per assicurarsi che le azioni correttive siano messe in atto e della valutazione dei risultati.

Nella procedura apposita, Condimax impianti spa ha definito le regole relative alle azioni correttive da intraprendere per i seguenti tipi di non conformità:

- **non conformità di processo:** non soddisfacimento delle specifiche di processo e dei prodotti e/o servizi offerti
- **non conformità di sistema:** non soddisfacimento di ogni tipo di prescrizione del Sistema Qualità
- *efficacia delle azioni intraprese.*

NON CONFORMITÀ DI PROCESSO

Qualora la non conformità non riguardi un prodotto specifico, ma il **processo** che lo ha generato, il Quality Assurance ha l'autorità necessaria per sospendere il processo stesso, in attesa delle decisioni al riguardo.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	AZIONI CORRETTIVE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 128 di 129

NON CONFORMITÀ DI SISTEMA

Qualora si evidenzino non conformità di **Sistema**, queste vengono trattate alla stessa stregua di quelle di processo.

La non conformità di sistema può comportare l'attivazione di una verifica ispettiva interna non programmata.

La responsabilità della definizione delle azioni correttive necessarie per eliminare le cause delle non conformità spetta alla Direzione, alla quale compete anche la verifica che le azioni correttive messe in atto risultino efficaci.

Almeno due volte all'anno il Quality Assurance effettua un **riesame** delle non conformità per ricercare eventuali tendenze negative.

Questa analisi viene opportunamente registrata nell'apposito modulo.

Tutte le azioni correttive intraprese sono documentate con la modulistica appositamente preparata e archiviata che evidenzia l'efficacia delle azioni attuate.

MQ 001	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	REVISIONE		
SEZIONE 9	AZIONI PREVENTIVE	Edizione -11-	Data 02/01/2018	Pagina 129 di 129

9.5.3 AZIONI PREVENTIVE

Nella procedura apposita Condimax impianti spa ha previsto anche l'attuazione di azioni preventive per eliminare eventuali cause potenziali di non conformità.

In particolare, alla Direzione spetta il compito di valutare e analizzare tutti gli aspetti del Sistema di gestione per la Qualità aziendale che possono comportare la decisione di intraprendere azioni preventive quali:

- verifica dei processi produttivi che hanno influenza sulla qualità del prodotto
- risultati di verifiche ispettive effettuate sia internamente all'azienda sia da società esterna
- analisi di tutta la documentazione della qualità
- rapporti di reclami da committenti

Tutte le azioni preventive intraprese devono essere documentate compilando gli appositi moduli che evidenziano l'efficacia delle azioni attuate.

È di competenza della Direzione accertarsi che le azioni intraprese assicurino l'efficacia desiderata.