

PREPARATA DA RGQ

APPROVATA DA AD

COPIA

LISTA DISTRIBUZIONE

REVISIONE	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	22/11/2017	EMISSIONE

SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
1.1	Scopo del Sistema di Gestione per la Qualità .....	4
1.2	Corrispondenza tra requisiti della norma e i capitoli del MdQ .....	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3	TERMINI E DEFINIZIONI .....	5
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	5
4.1	Descrizione dell'organizzazione .....	5
4.2	Le parti interessate .....	6
4.3	Il campo di applicazione.....	7
4.3.1	Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità .....	7
4.3.2	Marcatura CE .....	7
4.3.3	Requisiti esclusi.....	7
4.4	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi.....	7
4.4.1	La gestione del sistema per processi.....	7
4.4.1.1	Principi generali .....	7
4.4.1.2	La gestione dei processi.....	9
4.4.1.3	I processi aziendali.....	11
4.4.1.4	Elementi di un processo .....	11
4.4.1.5	Descrizione dei processi.....	12
4.4.1.6	Processi affidati all'esterno.....	12
4.4.2	Requisiti della documentazione.....	13
5	LEADERSHIP.....	13
5.1	Impegno della Direzione .....	13
5.1.1	Generalità.....	13
5.1.2	Orientamento al cliente .....	14
5.2	Politica per la Qualità .....	14
5.2.1	Definizione della Politica .....	14
5.2.2	Comunicazione della politica.....	15
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione.....	16
5.3.1	Responsabilità e autorità.....	16
5.3.2	Rappresentante della Direzione .....	16
5.3.3	Organigramma e mansionario.....	16
6	PIANIFICAZIONE .....	17
6.1	Azioni per affrontare rischi ed opportunità .....	17
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento.....	18
6.2.1	Obiettivi per la Qualità .....	18
6.2.2	Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità.....	18
6.3	Pianificazione delle modifiche.....	19
7	SUPPORTO .....	19
7.1	Risorse.....	19
7.1.1	Generalità .....	19
7.1.2	Persone .....	19

7.1.3	Infrastruttura .....	19
7.1.4	Ambiente di lavoro .....	20
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione .....	20
7.1.5.1	Generalità .....	20
7.1.5.2	Riferibilità delle misurazioni .....	21
7.1.6	Conoscenza organizzata .....	21
7.2	Competenza .....	21
7.2.1	Incarichi al personale .....	21
7.2.2	Attuazione dell'attività di addestramento .....	22
7.2.3	Registrazioni .....	22
7.3	Consapevolezza .....	22
7.4	Comunicazione .....	23
7.5	Informazioni documentate .....	24
7.5.1	Generalità .....	24
7.5.2	Creazione ed aggiornamento .....	25
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate .....	26
8	ATTIVITA' OPERATIVE .....	27
8.1	Pianificazione e controlli operativi .....	27
8.2	Requisiti per i prodotti e servizi .....	28
8.2.1	Comunicazione con il cliente .....	28
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi .....	28
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi a prodotti e servizi .....	29
8.2.3.1	Riesame del contratto in fase di offerta .....	29
8.2.3.2	Riesame del contratto al ricevimento dell'ordine .....	29
8.2.4	Modifiche ai requisiti per prodotti e servizi .....	30
8.3	Progettazione e sviluppo .....	30
8.3.1	Generalità .....	30
8.3.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo .....	31
8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo .....	31
8.3.4	Controlli della progettazione e sviluppo .....	32
8.3.5	Output della progettazione e sviluppo .....	33
8.3.6	Modifiche alla progettazione e sviluppo .....	34
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno .....	35
8.4.1	Generalità .....	35
8.4.1.1	Tipologia di prodotti/servizi approvvigionati .....	35
8.4.1.2	Valutazione dei Fornitori .....	36
8.4.1.3	Definizione parametri di valutazione e dei criteri di accettazione .....	36
8.4.1.4	Omologazione dei Fornitori .....	36
8.4.1.5	Monitoraggio dei Fornitori .....	36
8.4.2	Tipo ed estensione del controllo .....	36
8.4.2.1	Emissione degli ordini di acquisto .....	36
8.4.2.2	Verifica dei servizi / prodotti approvvigionati .....	37
8.4.3	Informazioni ai fornitori esterni .....	37
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi .....	38
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi .....	38
8.5.1.1	Industrializzazione dei nuovi prodotti .....	38
8.5.1.2	Pianificazione dei controlli .....	38
8.5.1.3	Monitoraggio dei parametri del processo .....	38
8.5.1.4	Gestione della produzione .....	38
8.5.1.5	Validazione dei processi di realizzazione del prodotto .....	39
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità .....	39
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o fornitori esterni .....	40
8.5.4	Preservazione .....	40
8.5.5	Attività post consegna .....	40
8.5.6	Controllo delle modifiche .....	40
8.6	Rilascio di prodotti e servizi .....	40
8.6.1	Generalità .....	40

8.6.2	Piano di Controllo .....	41
8.6.3	Esecutori dei controlli .....	41
8.6.4	Registrazioni delle prove, controlli e collaudi .....	41
8.7	Controllo degli output non conformi .....	42
8.7.1	Tenuta sotto controllo delle non conformità .....	42
8.7.1.1	Non conformità di prodotto .....	42
8.7.1.2	Non conformità di Processo .....	43
8.7.2	Analisi periodica dei verbali di non conformità .....	43
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....	43
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione .....	43
9.1.1	Generalità .....	43
9.1.2	Soddisfazione del cliente.....	44
9.1.3	Analisi e valutazione.....	44
9.2	Audit interno .....	45
9.2.1	Generalità .....	45
9.2.2	Modalità di esecuzione e pianificazione degli AUDIT .....	46
9.2.3	Esecuzione dell'Audit .....	46
9.3	Riesame da parte della Direzione.....	47
9.3.1	Generalità .....	47
9.3.2	Input al riesame della direzione.....	47
9.3.3	Output del riesame della direzione .....	47
10	MIGLIORAMENTO .....	48
10.1	Generalità.....	48
10.2	Non conformità e azioni correttive .....	48
10.2.1	Avvio delle Azioni Correttive.....	49
10.2.2	Ricerca delle cause .....	49
10.2.3	Attuazione della Azione Correttiva .....	50
10.2.4	Riesame delle Azioni Correttive .....	50
10.3	Miglioramento continuo.....	50

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 4 di 50

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Scopo del Sistema di Gestione per la Qualità

L'organizzazione ha stabilito di attuare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 come scelta strategica.

L'organizzazione attua il Sistema di Gestione per la Qualità al fine di:

- fornire con continuità un prodotto che ottemperi alle aspettative del Cliente ed ai requisiti cogenti;
- tenere sotto controllo l'efficacia dei processi e le loro interazioni attraverso la chiara definizione nel Manuale della Qualità e nelle procedure operative delle attività e dei flussi delle informazioni;
- effettuare misure e analisi per attuare le azioni necessarie a conseguire gli obiettivi prefissati, la soddisfazione del Cliente ed il miglioramento continuo dei processi attraverso la definizione dei traguardi e l'attuazione delle azioni pianificate;
- tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno che hanno effetto sulla conformità del servizio e sulla soddisfazione del Cliente.

### 1.2 Corrispondenza tra requisiti della norma e i capitoli del MdQ

I capitoli del presente Manuale sono analoghi a quelli previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato progettato con riferimento ai requisiti definiti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 e prendendo in riferimento le seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001 ed. 2015 - Sistemi di gestione per la Qualità. Requisiti.
- UNI EN ISO 9000 ed. 2015 - Sistemi di gestione per la Qualità. Fondamenti e terminologia.
- UNI EN ISO 9004 ed. 2009 - Sistemi di gestione per la Qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.

	<b>Manuale della Qualità</b>	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 5 di 50

- UNI EN ISO 19011 ed. 2012 - Linee guida per gli audit dei sistemi gestione Qualità e/o sistemi di gestione ambientale.

Relativamente alle prescrizioni legislative, l'Organizzazione ha provveduto a catalogare le norme e tutti gli altri documenti esterni, provvedendo ad aggiornare ogni qual volta un documento esterno venga sostituito o ogni qual volta un nuovo documento esterno venga preso in carico in azienda. La gestione di tali documenti è formalizzata attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità.

### **3 TERMINI E DEFINIZIONI**

Ai fini del presente Manuale valgono i termini e le definizioni formulati nelle norme di cui al paragrafo precedente.

In integrazione alla terminologia indicata nella norma UNI EN ISO 9000:2015 verranno utilizzati i termini, definizioni e simboli indicati:

- nelle norme di riferimento di Sistema e di Prodotto;
- nei documenti dell'Organismo di Certificazione;
- nell'allegato AL0201 (relativamente alle abbreviazioni utilizzate internamente).

## **4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE**

### **4.1 Descrizione dell'organizzazione**

La UNIBLOC inizia la sua attività nel Giugno 1962. Nasce come ditta individuale, fondata dal Sig. Franco Cecconi.

Oggetto dell'impresa è la produzione di elementi in cemento vibrocompresso per l'edilizia. Nel 1964 il titolare Sig. Cecconi viene affiancato dalla moglie Gabriella Battiston.

Nel 1982 viene fondata la C.B. prefabbricati S.r.l. come adeguamento societario. La C.B. prefabbricati continua la produzione di elementi in calcestruzzo vibrocompresso utilizzando il marchio UNIBLOC.

Nel 1994 viene cambiata la denominazione C.B. prefabbricati S.r.l. in UNIBLOC per meglio utilizzare la notorietà del marchio.

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 6 di 50</p>

La produzione e l'attività aziendale viene svolta nella zona industriale di Pian dei Peschi nel comune di Poggibonsi (Siena).

Oggetto dell'impresa è la produzione ed il commercio al dettaglio ed all'ingrosso di blocchi, masselli e componenti in calcestruzzo per l'edilizia.

L'attività si rivolge ai magazzini edili, imprese edili, Enti pubblici ed utilizzatori finali.

La produzione viene svolta con macchinari ad alta tecnologia rivolgendosi alla fascia di mercato alta.

Il marchio della UNIBLOC è un marchio registrato e la produzione dell'azienda viene pubblicizzata e presentata sempre associandola al suo marchio.

I principali punti di forza sono l'alta Qualità e affidabilità dei prodotti, la personalizzazione dei lotti di produzione in base alle esigenze dei Clienti, disponibilità e flessibilità nelle consegne, disponibilità di personale tecnico idoneo a fornire consulenza in merito alle singole esigenze dei Clienti.

L'organizzazione ha effettuato un'approfondita analisi del contesto nella quale sono stati individuati tutti i fattori interni ed esterni che hanno rilevanza sull'attività dell'organizzazione.

Per ciascuno dei suddetti fattori sono state individuate le parti interessate ed evidenziati i livelli di rischio e le opportunità ad essi collegate secondo l'approccio *risk-based thinking*.

L'organizzazione prevede il monitoraggio continuo delle attività ed il riesame dei fattori di rischio con cadenza almeno annuale o al verificarsi di cambiamenti rilevanti.

## 4.2 Le parti interessate

Nell'ambito dell'analisi del contesto, l'organizzazione ha individuato le parti interessate che hanno rilevanza per il sistema di gestione. Per ciascuna di esse l'organizzazione ha effettuato un'analisi delle aspettative specificando quali tra queste sono di interesse di UNIBLOC.

L'organizzazione prevede il monitoraggio continuo delle parti interessate ed il riesame delle aspettative con cadenza almeno annuale o al verificarsi di cambiamenti rilevanti.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 7 di 50

## 4.3 Il campo di applicazione

### 4.3.1 Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Il sistema di gestione per la Qualità si applica alle attività di:

**PRODUZIONE DI BLOCCHI, MASSELLI, CORDOLI E COMPONENTI IN  
CALCESTRUZZO VIBROCOMPRESSO**

Settore EAC : **16**

Svolte presso lo stabilimento:

***Unibloc***

*Località Bellavista, 25*

**Strada Statale n.2 Cassia km. 249,6 - 53036 Poggibonsi (Siena)**

**Tel. 0577 979 048 Fax 0577 979 394**

**E-mail [info@unibloc.it](mailto:info@unibloc.it)**

**<http://www.unibloc.it>**

### 4.3.2 Marcatura CE

Il presente manuale con le relative procedure definisce e regola anche il controllo di produzione in fabbrica (FPC) in linea con le norme armonizzate.

### 4.3.3 Requisiti esclusi

Relativamente alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015 sono applicabili tutti i punti norma senza alcuna esclusione.

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

### 4.4.1 La gestione del sistema per processi

#### 4.4.1.1 Principi generali

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione si basa sui seguenti principi:

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MDQ</b>
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 8 di 50

<b>PRINCIPI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>Capitolo MDQ</b>
Risk-based thinking	L'organizzazione attua il <i>risk-based thinking</i> attraverso una accurata analisi del contesto che consente di individuare il rischi e le opportunita collegate all'attività dell'azienda e parallelamente definire i requisiti del sistema di gestine per la qualità.	
Orientamento al Cliente	L'organizzazione si impegna a conoscere i bisogni dei Clienti e a soddisfare le loro necessità e aspettative.	5
Leadership	Il vertice stabilisce e sostiene l'unità di intenti e la focalizzazione di tutta l'organizzazione verso gli obiettivi; si impegna a creare e mantenere un clima organizzativo nel quale le persone possono dirigere le loro energie coerentemente con gli obiettivi dell'organizzazione nel suo complesso.	5
Coinvolgimento delle persone	L'organizzazione stimola la consapevolezza e il coinvolgimento delle risorse in modo che le loro abilità siano messe al servizio dell'organizzazione attraverso una sistematica attività di sensibilizzazione.	7
Approccio per processi nella gestione delle risorse e delle attività	L'organizzazione ha definito i processi da gestire per raggiungere i traguardi definiti in modo coerente con i requisiti dei Clienti.	4
Approccio sistemico alla gestione dei processi	Per migliorare l'efficacia e l'efficienza l'organizzazione gestisce il sistema di processi interdipendenti che la costituiscono.	4
Miglioramento continuo	L'organizzazione si pone come obiettivo il miglioramento continuo delle prestazioni.	10
Processo decisionale basato sull'analisi dei dati	L'organizzazione basa le sue decisioni sull'analisi di dati e informazioni.	8-9
Relazione di reciproco beneficio con i fornitori	L'organizzazione ricerca un rapporto stabile e continuativo con i fornitori, nella consapevolezza che solo una relazione reciprocamente vantaggiosa aumenta la capacità di creare valore per entrambi.	8

L'organizzazione ha progettato, documentato, messo in atto e migliora con continuità un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti definiti nella norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015 attraverso le seguenti fasi:

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MDQ</b>
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 9 di 50

- IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI; nel paragrafo 4.1.3 della presente sezione del MdQ sono stati individuati i processi che l'organizzazione ritiene necessario gestire e tenere sotto controllo per fornire sistematicamente prodotti e servizi conformi ai requisiti dei Clienti, ai requisiti dell'organizzazione e ai requisiti cogenti applicabili in modo coerente con la politica per la Qualità. Per ogni processo sono state individuate le attività principali e relativi vincoli e risorse necessarie.
- DEFINIZIONE DELLE SEQUENZE E DELLE INTERAZIONI TRA I PROCESSI; negli allegati alla presente sezione del MdQ sono stati identificati la provenienza degli elementi che entrano nei processi e la destinazione degli elementi che ne escono, sono state individuate le correlazioni tra le attività che costituiscono un processo e tra i processi, con l'obiettivo di garantire un efficace flusso delle informazioni nei punti del processo nei quali la gestione passa da una funzione all'altra della struttura organizzativa;
- DEFINIZIONE DELLE MODALITA' DI GESTIONE DELLE ATTIVITA'; sono stati predisposti i documenti operativi necessari al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento delle prestazioni. Tali documenti identificano le informazioni necessarie a supportare il funzionamento e l'efficace controllo dei processi. Nell'ambito dei singoli processi sono state individuate responsabilità ed autorità e sono state messe a disposizione le necessarie risorse;
- PIANIFICAZIONE; l'organizzazione ha strutturato un sistema di gestione per la qualità che preveda l'analisi e la gestione dei rischi ed opportunità collegati all'attività;
- MISURA E ANALISI DEI PROCESSI; sono stati definiti gli indicatori che permettono di misurare l'efficacia dei processi; sono pianificate e attuate verifiche ispettive interne per accertare l'efficace funzionamento dei processi;
- MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI; sulla base dell'andamento degli indicatori l'organizzazione pianifica le azioni correttive necessarie a conseguire gli obiettivi definiti e le azioni di miglioramento delle prestazioni.

Al fine di assicurare il funzionamento e il monitoraggio efficace dei processi la Direzione si impegna a mettere a disposizione tutte le risorse (tecniche, umane, ecc.) e le informazioni necessarie. A tale scopo la Direzione in fase di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità effettua una analisi critica delle risorse disponibili rispetto alla Politica per la Qualità e agli obiettivi aziendali.

#### 4.4.1.2 La gestione dei processi

Nella gestione per processi, l'organizzazione è vista come un insieme di processi interconnessi regolati da relazione Cliente-Fornitore ad ogni interfaccia tra le divisioni coinvolte.

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 10 di 50</p>

La gestione per processi sposta l'attenzione della gestione dall'ottimizzazione delle attività all'interno delle divisioni, all'ottimizzazione dei processi.

Ciascun processo e risorsa ad esso destinata copre tre diversi ruoli:

- Fornitore rispetto a chi sta a valle;
- Gestore delle attività del processo affidatogli;
- Cliente rispetto a chi sta a monte.

Questa logica di ruoli mutui è la catena Cliente/Fornitore.

Il ruolo del Fornitore consiste nell'individuare i propri Clienti. L'atteggiamento organizzativo del Fornitore è che il Cliente attuale ha sempre ragione ma è necessario:

- evidenziare i propri limiti e i costi della fornitura;
- promettere cose possibili;
- accordarsi in modo chiaro.

Nel ruolo del Fornitore c'è infine il fornire prestazioni conformi agli accordi, il che significa:

- considerarsi responsabile di quanto si fornisce;
- segnalare tempestivamente eventuali difficoltà.

Il ruolo del Gestore di attività è caratterizzato da:

- definire chiaramente le proprie mansioni;
- definire le modalità operative per le proprie attività;
- tenere il processo sotto controllo attraverso il monitoraggio degli indicatori definiti;
- migliorare continuamente il processo.

Il ruolo del Cliente comporta:

- definire e concordare le modalità operative di quanto deve ricevere;
- non pretendere l'impossibile dal Fornitore;
- responsabilizzare il Fornitore sulla Qualità di quanto fornito;
- assicurare al Fornitore le informazioni di ritorno.

Il monitoraggio del processo è svolto attraverso gli indicatori di prestazione individuati, che consentono una continua valutazione delle prestazioni e degli scostamenti rispetto ai traguardi fissati, per attivare il processo di miglioramento continuo.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 11 di 50

#### 4.4.1.3 I processi aziendali

L'organizzazione ha identificato i seguenti processi rilevanti per la Gestione per la Qualità:

Processi operativi

- *Processi relativi al Cliente.*
- *Approvvigionamento.*
- *Produzione.*

Processi di supporto

- *Responsabilità della Direzione.*
- *Gestione delle risorse.*
- *Misura, analisi e miglioramento.*

Le interazioni tra i processi sono definite negli allegati di cui al paragrafo 4.1.3.4 della presente sezione del MdQ.

#### 4.4.1.4 Elementi di un processo

L'organizzazione ha scomposto ogni processo in attività e per ognuna di esse ha definito i seguenti elementi:

FONTI DI INPUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni e i prodotti di volta in volta immessi nel processo affinché subiscano rispettivamente elaborazione e trasformazione;</li> </ul>
INPUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• requisiti cogenti e criteri di accettabilità dei parametri di processo;</li> <li>• competenze del personale, attrezzature e strumenti informatici, dispositivi di misura, e servizi ausiliari utilizzati per svolgere le singole attività;</li> </ul>
ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"> <li>• metodologie definite nelle procedure e/o istruzioni operative per l'esecuzione dell'attività in oggetto;</li> </ul>
OUTPUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni o prodotti risultato del processo;</li> </ul>
DESTINATARI OUTPUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• destinazione dell'output realizzato dall'attività in oggetto (Clienti o altre parti interessate rilevanti).</li> </ul>
MISURAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• per misurare l'attitudine di un processo a produrre l'output definito l'organizzazione tiene sotto controllo adeguati indicatori di prestazione e mette in atto azioni correttive sul processo nel caso gli indicatori evidenzino uno scostamento rispetto ai traguardi definiti.</li> </ul>

	<b>Manuale della Qualità</b>	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 12 di 50

#### 4.4.1.5 Descrizione dei processi

Gli elementi dei processi operativi e di supporto sono descritti negli allegati di seguito indicati:

DESCRIZIONE	ALLEGATO
I processi operativi e di supporto dell'organizzazione	AL0401
<b>PROCESSI DI SUPPORTO</b>	
Responsabilità della Direzione	AL0402
Gestione delle risorse	AL0403
Misura, analisi e miglioramento	AL0404
<b>PROCESSI OPERATIVI</b>	
Processi relativi al Cliente	AL0405
Approvvigionamento	AL0406
Produzione	AL0407

#### 4.4.1.6 Processi affidati all'esterno

Nel caso di processi in Outsourcing UNIBLOC, allo scopo di tenere sotto controllo tali processi, provvedrà:

- a definire contrattualmente le condizioni di fornitura,
- ad identificare le attività di controllo,
- a predisporre, dove necessario, appositi piani della Qualità.

Il tipo e l'estensione del controllo che verrà predisposto ed attuato verrà definito tenendo in debita considerazione:

- l'impatto potenziale del processo affidato all'esterno sulla garanzia dell'organizzazione di fornire un prodotto conforme ai requisiti;
- il grado di ripartizione del controllo del processo;
- la capacità di ottenere il necessario controllo attraverso le normali attività di controllo in fase di accettazione della fornitura.

	<b>Manuale della Qualità</b>	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 13 di 50

#### 4.4.2 Requisiti della documentazione

La documentazione necessaria per il Sistema di Gestione della Qualità è, per contenuti ed estensione, commisurata alle esigenze di una razionale conduzione del sistema, dovendo contribuire alla effettiva attuazione dei processi inerenti la Qualità e al loro miglioramento.

A tale scopo l'organizzazione ha redatto il presente Manuale della Qualità (MdQ) ed ha predisposto gli strumenti necessari a mantenere le informazioni documentate ed a conservare le informazioni documentate

Mantenimento informazioni documentate	PROCEDURE	PR0000	Documenti che definiscono le modalità di gestione dei processi.
	ISTRUZIONI	IS0000	Documenti che definiscono alcune modalità operative.
	SPECIFICHE	SP0000	Documenti che definiscono le caratteristiche di prodotti e servizi.
	PIANI DI CONTROLLO	PC0000	Documenti che definiscono le caratteristiche da controllare ed i criteri di accettazione.
	ALLEGATI	AL0000	Documenti che approfondiscono argomenti collegati al documento al quale sono allegati
conservazione informazioni documentate	MODULI DI REGISTRAZIONE	MD0000	Documenti che riportano i risultati ottenuti e forniscono evidenza delle attività svolte.

## 5 LEADERSHIP

### 5.1 Impegno della Direzione

#### 5.1.1 Generalità

La Direzione della Unibloc si impegna direttamente nello sviluppo e miglioramento di un Sistema di Gestione per la Qualità efficace ed efficiente al fine di ottenere benefici per tutte le parti interessate :

- pianificando il futuro dell'organizzazione secondo le linee del Sistema di Gestione per la Qualità;
- definendo la politica e gli obiettivi per la Qualità compatibili con l'analisi del contesto;

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 14 di 50</p>

- allineando i requisiti del Sistema di gestione con i processi aziendali e promuovendone l'approccio secondo il *risk-based thinking*;
- assicurando la disponibilità delle risorse (ad esempio macchine, attrezzature, dispositivi di misurazione, competenze) necessarie al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità definiti;
- promuovendo la politica e gli obiettivi per accrescere la consapevolezza, la motivazione ed il coinvolgimento del personale;
- effettuando periodicamente riesami del Sistema di Gestione per la Qualità;
- hhh
- attivando un'analisi dei dati per facilitare il miglioramento continuativo di tutti i processi.

### 5.1.2 Orientamento al cliente

La Direzione è consapevole dell'importanza strategica di dover sviluppare un reale orientamento al Cliente basato sulla soddisfazione delle esigenze e le aspettative dello stesso.

Al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente la UNIBLOC è disponibile, nel limite delle possibilità tecniche e produttive delle proprie attrezzature, a soddisfare particolari esigenze dei Clienti relativamente a prodotti che differiscono da quelli proposti dai listini (vedere sezione 8 del presente MdQ Realizzazione del prodotto).

Periodicamente l'organizzazione analizza i seguenti dati:

- esigenze dei Clienti evidenziate durante i colloqui con le funzioni interessate e gli Agenti anche in relazione alle possibilità produttive dell'organizzazione;
- analisi dell'andamento del settore, della posizione di mercato della UNIBLOC ed i punti di forza della concorrenza;
- aggiornamenti normativi di processo e prodotto con riferimento ai rischi che possono influenzare la conformità dei prodotti.

## 5.2 Politica per la Qualità

### 5.2.1 Definizione della Politica

Gli obiettivi ed indirizzi generali dell'organizzazione relativi alla Qualità sono espressi in modo formale dalla Direzione nella politica per la Qualità.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 15 di 50

La politica per la Qualità:

- è riportata nell'allegato **AL0501**, risulta coerente con la politica complessiva, è appropriata agli scopi dell'organizzazione ed è in linea con l'analisi del contesto;
- comprende l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili e a migliorarne continuamente l'efficacia;
- prevede un quadro strutturato per stabilire e rivedere gli obiettivi per la Qualità;
- viene comunicata all'interno dell'organizzazione;
- viene rivista periodicamente per assicurarne la continua adeguatezza in fase di Riesame del Sistema Qualità.

### 5.2.2 Comunicazione della politica

Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità quest'ultima viene affissa nelle bacheche aziendali, inoltre la Direzione incontra tutto il personale in modo da fornire tutte le informazioni e chiarificazioni richieste. Tali incontri vengono verbalizzati a cura del Responsabile Gestione Qualità.

Nella consapevolezza che la comunicazione efficace è una leva per il miglioramento continuo delle prestazioni e per il coinvolgimento del personale nella realizzazione degli obiettivi per la Qualità, la Direzione assicura la trasmissione delle informazioni necessarie alla realizzazione del prodotto e inerenti all'efficacia ed attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità tra le posizioni organizzative e con tutto il personale addetto alla realizzazione del prodotto, attraverso i seguenti strumenti:

- riunioni periodiche;
- avvisi su bacheca;
- incontri individuali;
- strumenti di collaborazione informatici.

In ogni caso la Direzione si impegna a rendere disponibile la Politica per la Qualità a tutte le parti interessate rilevanti quando richiesto.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 16 di 50

## 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

### 5.3.1 Responsabilità e autorità

La Direzione ha definito le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci delle funzioni aziendali per mezzo dell'organigramma e del mansionario indicati nella sezione 5 del presente Manuale della Qualità. Tali documenti sono stati diffusi e illustrati a tutto il personale.

### 5.3.2 Rappresentante della Direzione

La Direzione nomina un Rappresentante che attua le sue veci nell'ambito delle attività relative alla Gestione per la Qualità.

Il Rappresentante della Direzione ha la specifica autorità per:

- assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001;
- informare la Direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, incluse le esigenze per il miglioramento;
- assicurare che i processi del Sistema di Gestione per la Qualità vengano attuati e mantenuti aggiornati;
- sensibilizzare la struttura organizzativa sull'importanza di soddisfare i requisiti del Cliente;
- assicurare il raggiungimento degli obiettivi della Qualità.

Per tutte le attività di carattere operativo il Rappresentante della Direzione è supportato dal Responsabile Gestione Qualità, il quale tramite una delega da parte della Direzione, gode della più ampia autonomia necessaria al raggiungimento degli obiettivi di Politica della Qualità.

### 5.3.3 Organigramma e mansionario

L'organigramma ed il mansionario sono regolati da una procedura informatica che gestisce il personale anche relativamente alle attività legate alla sicurezza ed ai rischi sui luoghi di lavoro e la corrispondenza tra funzioni e nominativi.

L'organigramma funzionale è allegato al presente MdQ (**AL0502**).

Nel mansionario (**AL0503**), la Direzione aziendale ha definito:

- la Dipendenza;

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 17 di 50

- le Competenze;
- il Ruolo;
- le Attività

delle posizioni organizzative che svolgono attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto.

Dipendenza, Competenza, Ruolo e Attività sono stati comunicati a tutto il personale.

## 6 PIANIFICAZIONE

### 6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

L'Organizzazione ha pianificato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001 ed. 2015 e coerente con le dimensioni, la cultura e i processi dell'organizzazione stessa, capace di dare fiducia circa la capacità di soddisfare esigenze ed aspettative dei Clienti.

In fase di pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati analizzati i seguenti elementi in **input**:

- strategie e obiettivi dell'organizzazione;
- esigenze ed aspettative dei Clienti;
- requisiti e prescrizioni normative e legislative di prodotto;
- opportunità di miglioramento.

In fase di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità è previsto:

- la pianificazione delle azioni necessarie ad affrontare i rischi ed opportunità individuate con l'analisi del contesto;
- la messa a disposizione delle risorse e competenze necessarie (sezione 7 del presente MdQ);
- il monitoraggio degli indicatori per la misurazione delle prestazioni dei processi (sezione 9 del presente MdQ);
- il monitoraggio delle esigenze di documentazione e registrazioni (sezione 7 del presente MdQ);

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 18 di 50</p>

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

### 6.2.1 Obiettivi per la Qualità

La Direzione, in occasione del Riesame del Sistema Qualità di fine anno, contestualmente al riesame dell'analisi del contesto, valuta il raggiungimento degli obiettivi prefissati e definisce gli obiettivi per la Qualità per l'anno successivo misurabili e coerenti con la Politica per la Qualità. In ogni caso, durante il Riesame di metà anno, gli obiettivi possono essere rivisti e corretti o possono essere definiti nuovi obiettivi al fine di mantenere la coerenza con la Politica per la Qualità.

Gli obiettivi vengono formalizzati in un apposito documento distribuito a tutti i responsabili aziendali ed in particolare al Responsabile Gestione Qualità nella sua veste di responsabile operativo del raggiungimento di tali obiettivi.

Nel fissare gli obiettivi e i relativi indicatori, la Direzione prende in considerazione:

- esigenze presenti e future dell'organizzazione,
- quanto di significativo emerge dal riesame,
- le prestazioni del prodotto,
- il grado di soddisfazione dei Clienti,
- le esigenze dei Clienti,
- le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi.

### 6.2.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

La gestione del Sistema di Gestione per la Qualità è responsabilità di ciascuna delle persone che operano in azienda, a partire da chi occupa le posizioni di maggior responsabilità, e si concretizza nella:

- pianificazione delle attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati in conformità alle procedure definite e alle istruzioni operative emesse;
- individuazione delle risorse necessarie, dei responsabili dell'attività e dei tempi entro i quali è prevista la chiusura;
- registrazione sistematica, sempre nel rispetto delle procedure, dei risultati di controlli e collaudi al fine di poter eseguire le necessarie valutazioni;
- aggiornamento continuo delle tecnologie e delle metodologie produttive, affinché diano l'affidabilità necessaria a perseguire, nel tempo, gli obiettivi di Qualità della azienda.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 19 di 50

## 6.3 Pianificazione delle modifiche

Nel caso intervenga la necessità o la volontà di apportare modifiche sostanziali al Sistema di Gestione per la Qualità l'organizzazione provvede ad eseguire una approfondita valutazione dei rischi ed opportunità che questa comporta prendendo in considerazione:

- le finalità delle modifiche;
- le conseguenze che tali modifiche possono comportare anche in relazione all'eventuale necessità di modifica dei processi;
- la disponibilità delle risorse necessarie e la possibile assegnazione di nuove responsabilità ed autorità.

## 7 SUPPORTO

### 7.1 Risorse

#### 7.1.1 Generalità

La Direzione si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie ad attuare, mantenere e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità e ottenere la soddisfazione del Cliente.

L'adeguatezza delle risorse viene verificata in occasione del Riesame della Direzione.

#### 7.1.2 Persone

In relazione processi aziendali e con riferimento all'analisi del contesto l'organizzazione si impegna a rendere disponibile il numero e le figure professionali adeguate allo svolgimento ed il monitoraggio di tutte le attività. L'evidenza dell'assegnazione dei ruoli è resa nota nel mansionario nominativo allegato al presente manuale (**AL0702**).

#### 7.1.3 Infrastruttura

L'organizzazione individua le caratteristiche degli elementi dell'infrastruttura (sia hardware che software) necessarie ad assicurare la conformità del prodotto, in termini di funzionalità, sicurezza, prestazioni.

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 20 di 50</p>

L'organizzazione si impegna a garantire la manutenzione delle infrastrutture in modo da garantire la continuità del servizio. L'organizzazione pianifica gli interventi di manutenzione preventiva per assicurare che gli elementi dell'infrastruttura soddisfino le esigenze operative.

Le attività di manutenzione sono registrate.

L'adeguatezza delle infrastrutture e le esigenze di interventi sono oggetto di riesame da parte della Direzione in fase di Riesame del Sistema Qualità.

### **7.1.4 Ambiente di lavoro**

L'Organizzazione ha definito e gestisce i fattori fisici e umani dell'ambiente di lavoro che possono impattare sulla conformità dei prodotti (come condizioni climatiche, rumore, luminosità, pulizia, regole per la sicurezza inclusa l'utilizzazione di attrezzature protettive, aspetti ergonomici delle postazioni di lavoro, stress da lavoro correlato, ecc.).

L'adeguatezza dell'ambiente di lavoro e le esigenze di interventi sono oggetto di riesame da parte della Direzione.

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

#### **7.1.5.1 Generalità**

L'azienda si è dotata di apparecchiature di misura e controllo, per l'effettuazione delle prove, controlli e collaudi sui materiali, prodotti e sul processo.

Gli strumenti in dotazione sono stati acquisiti con un'incertezza compatibile con le tolleranze richieste dalla tipologia di prodotti e dalle caratteristiche del processo produttivo.

Le operazioni di taratura avvengono secondo un Piano di taratura e verifica comprendente l'elenco completo di tutte le apparecchiature e la frequenza di esecuzione della taratura o verifica.

Le modalità operative di taratura di ogni singolo strumento sono state definite e vengono eseguite da personale appositamente formato in maniera di garantire strumentazione sempre efficiente.

L'effettuazione delle attività di taratura e verifica vengono opportunamente registrate.

	<b>Manuale della Qualità</b>	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 21 di 50

### 7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni

Le tarature vengono effettuate in condizioni ambientali controllate come specificato dalle singole istruzioni di taratura secondo le seguenti modalità:

- le tarature esterne possono essere effettuate o presso laboratori accreditati o laboratori con campioni primari tarati da laboratori accreditati;
- le tarature interne avvengono per mezzo di strumenti di riferimento tarati presso laboratori accreditati e conservati in condizioni controllate.

In ogni caso lo stato di taratura o di verifica di ogni singola apparecchiatura è evidenziato da un targhetta adesiva applicata sull'apparecchiatura stessa.

Le apparecchiature di prima linea e i campioni di riferimento sono conservati in condizioni controllate.

### 7.1.6 **Conoscenza organizzata**

Al fine di garantire un'adeguata conoscenza della struttura e dei processi aziendali l'organizzazione prevede per tutte le figure professionali presenti che vengono inserite in azienda un periodo di affiancamento a personale adeguatamente formato e dotato della necessaria esperienza in modo che possano essere trasferite le esperienze acquisite.

## 7.2 **Competenza**

### 7.2.1 **Incarichi al personale**

L'organizzazione verifica che i compiti assegnati al personale siano compatibili con le competenze acquisite con l'istruzione, l'addestramento professionale, l'abilità e l'esperienza.

Nel mansionario dell'organizzazione sono definite le competenze necessarie per ciascuna funzione della struttura organizzativa.

Nel caso che personale destinato ad una funzione aziendale non possieda tutte le competenze necessarie, l'Organizzazione definisce adeguati piani di addestramento e formazione.

L'adeguatezza delle competenze, delle risorse e le esigenze di addestramento sono oggetto verifica della Direzione in fase di riesame del sistema.

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MDQ</b>
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 22 di 50

L'individuazione delle necessità di addestramento avviene:

- per il personale di nuova assunzione in fase di selezione tramite un raffronto fra le competenze richieste dalla mansione e quelle in possesso del candidato.
- per il personale in forza, sulla base delle segnalazioni dei responsabili di funzione, in entrambi i casi vengono preparati specifici piani di addestramento e formazione.

L'attività di addestramento e formazione viene incentrata principalmente sulle seguenti tematiche:

- la Politica per la Qualità;
- le tematiche della Qualità e della struttura del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la formazione professionale specifica;
- le regole di comportamento legate ai rapporti di lavoro, alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e al rispetto dell'ambiente;
- l'analisi e il monitoraggio per controllo dei processi produttivi;
- la gestione delle non conformità.

### **7.2.2 Attuazione dell'attività di addestramento**

L'attività di addestramento può essere svolta sia attraverso momenti formativi in aula che fasi di affiancamento a personale di particolare esperienza.

Per il personale di nuova assunzione è previsto un programma formativo di inserimento riguardante la presentazione dell'organizzazione e dei prodotti, la struttura organizzativa, le regole aziendali di lavoro e sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, le attività da svolgere legate alla mansione, le procedure della qualità, ecc.

Al termine dell'attività formativa viene verificata l'efficacia dell'addestramento.

### **7.2.3 RegISTRAZIONI**

L'attività formativa e di addestramento viene registrata tenendo traccia delle attività svolte.

## **7.3 Consapevolezza**

Al fine di garantire un adeguato funzionamento del Sistema di gestione per la Qualità e dei processi aziendali l'organizzazione si assicura che tutto il personale sia consapevole:

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MDQ</b>
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 23 di 50

- della politica per la qualità ed i relativi obiettivi;
- il contributo che le singole mansioni forniscono al sistema e le conseguenze del non rispetto delle procedure.

## 7.4 Comunicazione

L'organizzazione prevede che tutte le comunicazioni interne o verso l'esterno (Clienti e/o Fornitori) siano documentate in forma cartacea o elettronica.

Destinatari della comunicazione	Oggetto della comunicazione	Incaricato della comunicazione	Modalità di comunicazione
Clienti	Informazioni commerciali relative a preventivi, ordini o forniture	Ufficio commerciale	Apposita modulistica di processo e/o posta elettronica
	Informazioni tecniche	Ufficio tecnico	Documentazione tecnica e/o posta elettronica
	Informazioni relative ad eventuali reclami	Ufficio tecnico Ufficio commerciale RGQ	Documentazione tecnica, posta elettronica o corrispondenza cartacea.
Fornitori	Informazioni relative agli ordini (condizioni di fornitura etc.)	Ufficio amministrazione	Apposita modulistica di processo e/o posta elettronica
	Informazioni tecniche sui prodotti	Ufficio tecnico	Documentazione tecnica e/o posta elettronica
	Informazioni relative ad eventuali reclami	Ufficio tecnico, Ufficio amministrazione RGQ	Documentazione tecnica, posta elettronica o corrispondenza cartacea.
Lavoratori	Situazione aziendale, scelte strategiche, politica per la qualità	Direzione	Riunioni aziendali, corrispondenza cartacea
	Gestione Sistema Qualità	RGQ	Apposita modulistica di processo e/o riunioni
	Situazione contrattuale	Direzione, Ufficio amministrazione	Riunioni, corrispondenza cartacea
	Richiami e/o azioni disciplinari	Direzione, RGQ	Riunioni, corrispondenza cartacea
Banche	Gestione amministrativa	Direzione, Ufficio amministrazione	Comunicazioni telefoniche, posta elettronica, corrispondenza cartacea
Enti di controllo	Gestione Sistema Qualità	Direzione, RGQ	Comunicazioni telefoniche, posta elettronica, corrispondenza cartacea
università / enti di ricerca	Sviluppo progetti di ricerca, prove di laboratorio	Ufficio tecnico	Comunicazioni telefoniche, posta elettronica, corrispondenza cartacea

	<b>Manuale della Qualità</b>	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 24 di 50

Associazioni	Supporto gestione bandi, aggiornamenti legislativi, pianificazione azioni di settore	Direzione	Comunicazioni telefoniche, posta elettronica, corrispondenza cartacea
--------------	--	-----------	---

## 7.5 Informazioni documentate

### 7.5.1 Generalità

L'organizzazione ha predisposto la necessaria documentazione per il mantenimento delle informazioni ed un adeguato sistema di registrazioni per la conservazione delle informazioni documentate del Sistema di Gestione per la Qualità con i seguenti obiettivi:

- trasferire in modo efficace le informazioni,
- condividere le conoscenze (la documentazione deve consentire di divulgare e conservare le esperienze dell'organizzazione),
- dare evidenza dello stato di conformità ai requisiti (le registrazioni forniscono evidenza che è stato attuato quanto pianificato),
- facilitare la formazione e l'addestramento delle nuove risorse,
- prevenire l'insorgere di non conformità, attraverso la pianificazione delle attività e la definizione delle caratteristiche del servizio/prodotto,
- consentire un corretto, controllato e documentato svolgimento delle attività,
- creare le condizioni per un continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'estensione della documentazione del Sistema di Gestione della Qualità è stata definita in funzione:

- delle dimensioni dell'organizzazione e del tipo di attività,
- della complessità dei processi e delle loro interazioni,
- della competenza del personale.

Il Sistema di gestione per la Qualità è descritto nel presente Manuale della Qualità e nei documenti in esso richiamati. I contenuti del presente Manuale della Qualità coprono tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

L'adeguatezza delle documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità viene riesaminata in occasione del Riesame del Sistema Qualità.

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 25 di 50</p>

L'organizzazione ha predisposto e mantiene aggiornato il presente Manuale della Qualità che include:

- campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità,
- requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015 esclusi e relative motivazioni (sez. 1 paragrafo 1.4),
- Pianificazione del Sistema secondo il concetto di *risk-based thinking* che prevede la necessaria analisi del contesto e la relativa individuazione dei rischi e opportunità per l'organizzazione,
- descrizione dei processi coperti dal Sistema di Gestione per la Qualità e loro correlazione (sez. 4 paragrafo 4.4),

Il Manuale della Qualità viene tenuto sotto controllo (distribuzione controllata, archiviazione e revisione) dal Responsabile Gestione Qualità.

Le copie non controllate possono essere distribuite esclusivamente per motivi commerciali o informativi e non sono soggette ad aggiornamento.

La distribuzione all'esterno delle copie controllate e non del Manuale della Qualità può avvenire solo sotto autorizzazione del Responsabile della Gestione della Qualità che è anche incaricato di diffondere, revisionare e di conseguenza richiamare, tutte le copie del Manuale della Qualità che ha assegnato in copia controllata.

<p>Mantenimento informazioni documentate</p>	<p>La preparazione e la revisione della documentazione è curata secondo le indicazioni definite nella procedura di Tenuta sotto controllo dei documenti. Le istruzioni vengono distribuite in sola copia controllata alle funzioni interessate.</p>
<p>Documenti esterni</p>	<p>Tutte le norme ed i documenti di origine esterna in dotazione in azienda sono gestiti come definito nella procedura di Tenuta sotto controllo dei documenti.</p>

### 7.5.2 Creazione ed aggiornamento

La gestione di tutti i documenti avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- **PREPARAZIONE:** La preparazione del documento consiste nella sua redazione originaria che viene svolta a cura della funzione interessata alla sua emissione.
- **VERIFICA ED APPROVAZIONE:** Prima della sua emissione ogni documento viene sottoposto ad approvazione da parte della funzione incaricata. La fase di approvazione comprende anche quella di verifica formale e dei contenuti, del documento stesso.
- **IDENTIFICAZIONE:** L'identificazione univoca dei documenti avviene mediante una apposita codifica.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 26 di 50

- **DISTRIBUZIONE:** La distribuzione avviene secondo modalità che garantiscono la disponibilità dei documenti aggiornati laddove si svolgono le relative attività.
- **ARCHIVIAZIONE:** Tutti i documenti sono conservati in modo da risultare rapidamente rintracciabili, evitandone il deterioramento e lo smarrimento. Sempre nel rispetto della legislazione in materia di protezione dei dati personali.
- **REVISIONE:** La revisione di un documento segue lo stesso iter definito per la prima emissione.

La gestione di tutti i documenti avviene attraverso secondo quanto definito nella procedura di Tenuta sotto controllo dei documenti.

Seppure con modalità differenziate e specificate nella apposita procedura di Tenuta sotto controllo dei documenti, tutti i documenti devono contenere gli elementi che seguono:

- **RESPONSABILITA':** ogni documento riporta la firma del responsabile della preparazione e dell'approvazione;
- **REVISIONE:** i documenti riportano uno specchietto indicante l'indice della revisione, la data in cui è stata effettuata e una sintesi del motivo della revisione.
- **TITOLO:** tutti i documenti riportano un titolo con funzione di sintesi del loro scopo;
- **IDENTIFICAZIONE:** i documenti descrittivi del Sistema Qualità riportano un codice identificativo univoco.

### 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

La conservazione delle informazioni documentate (moduli di registrazione) vengono gestiti come definito nella procedura di Tenuta sotto controllo delle registrazioni.

La Unibloc prepara, utilizza e conserva registrazioni della Qualità con lo scopo di dimostrare:

- il soddisfacimento dei requisiti specificati (dichiarazioni di composizione chimica, dichiarazioni di conformità, registrazioni di prove, controlli e collaudi, ecc.);
- la corretta ed efficace attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità (rapporti di verifica ispettiva interna, rapporti di riesame del SGQ, verbali di azioni correttive, registrazioni delle attività di addestramento, ecc.).

L'elenco completo ed aggiornato delle registrazioni della Qualità della Unibloc, l'indicazione puntuale dei responsabili delle attività di gestione nonché l'indicazione dei tempi previsti di conservazione, sono definiti nella procedura di Tenuta sotto controllo delle registrazioni.

	<b>Manuale della Qualità</b>	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 27 di 50

La compilazione dei documenti di registrazione della Qualità avviene in modo da produrre documenti leggibili e completi. Tutte le voci previste sui documenti sono debitamente compilate o, se non previste, opportunamente barrate. La compilazione prevede sempre l'apposizione della data e della firma leggibile del compilatore. Sono infatti considerati validi i soli documenti di registrazione debitamente compilati, datati e firmati.

L'archiviazione dei documenti è eseguita in modo tale che i documenti siano sempre facilmente rintracciabili. L'organizzazione prevede l'aggiornamneto del supporto informatico per i documenti archiviati in modo elettronico e il posizionamento in locali idonei alla conservazione per i documenti archiviati in modo cartaceo in modo che la documentazione possa essere sempre leggibile.

Quando previsto dal contratto i documenti di registrazione vengono messi a disposizione del Cliente per i tempi concordati tra le parti.

## **8 ATTIVITA' OPERATIVE**

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

L'organizzazione ha pianificato e mantiene aggiornadno il Sistema di Gestione per la Qualità dei prodotti definendo:

- Politica e Obiettivi per la Qualità;
- Prescrizioni legislative e normative armonizzate (CE) applicate ai prodotti.
- Processi operativi e di supporto ed i relativi criteri (Modalità operative definite nelle procedure ed istruzioni del Sistema elaborate in base alla complessità, criticità e competenze del personale);
- Risorse necessarie all'attuazione dei processi;
- Modalità di trasferimento di informazioni verso l'interno e verso l'esterno;
- Attività di controllo e misura dei processi e dei prodotti;
- RegISTRAZIONI (conservazione delle informazioni documentate) necessarie a fornire evidenza che i processi e i prodotti soddisfano i requisiti;

La pianificazione del processo di realizzazione del prodotto viene effettuata in modo coerente con i requisiti degli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità e degli eventuali processi affidati all'esterno.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 28 di 50

## 8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

### 8.2.1 Comunicazione con il cliente

L'organizzazione, attraverso il proprio personale fornisce ai propri clienti informazioni relative a:

- Caratteristiche dei prodotti;
- Informazioni da parte del Cliente delle prestazioni richieste (studio di soluzioni in cui sia ottimale il rapporto tra prezzo e prestazione);
- gestione del rapporto diretto:
  - situazione offerte e relativi aggiornamenti;
  - consegne;
  - reclami;
  - situazione contabile;
  - segnalazioni e suggerimenti.

Le informazioni del caso sono comunicate attraverso posta elettronica, contatto diretto, telefono o fax, materiale promozionale (cartaceo e informatico), ecc.

Eventuali reclami da parte dei Clienti sono raccolti e registrati e vengono avviate opportune indagini per verificarne l'entità, le cause e le eventuali responsabilità.

L'organizzazione si impegna comunque a comunicare al Cliente l'esito della gestione dello stesso nel minor tempo possibile.

Le elaborazioni relative ai reclami costituiscono uno degli elementi su cui la Direzione fonda la valutazione della reale attuazione e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

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

I requisiti relativi al prodotto comprendono, per quanto applicabile:

- i requisiti cogenti e norme applicabili relativi al prodotto;
- i requisiti specificati dal Cliente, compresi eventualmente quelli relativi alle attività di consegna e successive alla consegna;
- i requisiti che l'organizzazione ritiene necessario indicare (anche in relazione all'uso specificato o previsto).

La UNIBLOC ha predisposto e mantiene aggiornato le schede tecniche di ogni prodotto.

	<b>Manuale della Qualità</b>	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 29 di 50

Tali schede sono a disposizione dei Clienti sia tramite sito internet che previa richiesta diretta. A tale proposito si precisa che le schede tecniche rese disponibili sul sito sono sempre aggiornate all'ultima revisione. Mentre rimane a carico del Cliente la richiesta di aggiornamento di eventuali versioni superate.

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

In fase di contrattazione commerciale la Unibloc si impegna ad informare i Clienti circa le caratteristiche dei prodotti riportate sulle schede tecniche in modo da assicurare la reale rispondenza alle necessità.

#### **8.2.3.1 Riesame del contratto in fase di offerta**

La UNIBLOC a seguito di una richiesta di un Cliente invia offerta formale atta a garantire la maggior chiarezza sia a livello di individuazione del prodotto che delle sue caratteristiche.

A tal fine possono anche essere utilizzati Agenti di vendita i quali hanno la possibilità di emettere offerte direttamente al Cliente fino ai margini di autonomia concessi.

Quando le richieste di un Cliente differiscono da quelle standard la Unibloc provvede a studiare la fattibilità tecnico-qualitativa e commerciale della richiesta ricevuta e provvede ad informare e formalizzare l'esito di tale attività con il Cliente, ed in caso di necessità ad aggiornare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità .

L'Organizzazione analizza le offerte per assicurare che:

- i requisiti richiesti siano sufficientemente definiti e documentati;
- l'offerta tenga conto di tutte le problematiche realizzative;
- il Sistema di Gestione per la Qualità e sia idoneo a garantire la conformità dei prodotti ai requisiti richiesti.

#### **8.2.3.2 Riesame del contratto al ricevimento dell'ordine**

In seguito ad una offerta andata a buon fine viene elaborata apposita proposta di commissione atta a garantire la massima trasparenza nei confronti del Cliente.

La proposta di commissione al momento della sottoscrizione da parte del Cliente è impegnativa per lo stesso mentre diviene impegnativa per la Unibloc solo dopo l'emissione di apposita conferma d'ordine o con l'avvio delle consegne concordate.

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 30 di 50</p>

Al momento del ricevimento della proposta di commissione inviata per scritto direttamente dal Cliente o tramite un Agente, viene effettuata una analisi di corrispondenza tra i documenti di offerta e i documenti di ordine.

Quando dalla verifica si manifesta la non esatta correlazione tra tali documenti la Unibloc provvede a richiedere eventuali chiarimenti direttamente al Cliente.

Nel caso in cui la documentazione di offerta coincida con quella dell'ordine viene inviata conferma d'ordine al Cliente o concordate le spedizioni.

Nel caso l'esito sia negativo ed occorranza ulteriori accordi con il Cliente, si ripete tutta l'attività di contrattazione precedentemente descritta.

In tutti i casi l'attività di riesame viene registrata.

Solo nel caso che il Cliente abbia ricevuto il listino prezzi in distribuzione controllata può effettuare ordini telefonici.

Nel caso che il Cliente richieda la formalizzazione attraverso propri ordini di acquisto, questi potranno essere sottoscritti dalla Unibloc solo se i contenuti non sono in contrasto con quanto riportato nelle proprie proposte di commisioni al fine di evitare fraintendimenti. In tutti i casi il Sistema di Gestione per la Qualità prevede la formalizzazione degli ordini attraverso la documentazione prevista dallo stesso.

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

Nel caso in cui sopraggiunga la richiesta di un Cliente di modificare una o più delle condizioni specificate nella proposta di commissione approvata si procede alla loro valutazione secondo le medesime modalità applicate in fase di ricevimento dell'ordine.

Qualsiasi sia la decisione la Unibloc provvede a formalizzare l'esito della richiesta.

### **8.3 Progettazione e sviluppo**

#### **8.3.1 Generalità**

Lo sviluppo del progetto di un nuovo componente in calcestruzzo vibrocompresso (tipo di blocco, massello, cordolo etc.) può essere determinato:

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 31 di 50</p>

- da una richiesta specifica da parte del Cliente;
- da una analisi da parte dell'organizzazione volte a soddisfare nuove esigenze di mercato o apliare la gamma di prodotto offerti.

L'idea progettuale e i relativi requisiti (funzionali, normativi, temporali, ecc.) vengono formalizzati nella prima parte del piano di progetto quale documento in cui vengono tradotte le aspettative del mercato e le scelte commerciali in dati e attività concrete.

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

L'organizzazione verifica la specifica di progettazione e definisce la pianificazione del progetto, in particolare:

- fasi di sviluppo;
- elementi in uscita da ciascuna fase;
- responsabilità;
- risorse necessarie;
- scadenze;
- attività di controllo (riesami, verifiche, validazione).

Il piano di progetto viene aggiornato con il progredire della progettazione ed evidenzia le fasi ultimate con esito positivo. Il progredire delle attività di progetto viene registrato sul piano di progetto.

Se il progetto coinvolge figure differenti, in fase di pianificazione vengono definite le relative interfacce organizzative e tecniche e specificate le modalità di distribuzione, verifica e riesame della documentazione finalizzate ad una corretta trasmissione e utilizzazione delle informazioni. Nella definizione delle interfacce organizzative e tecniche viene preventivamente verificata la competenza delle risorse in relazione alle fasi di progetto assegnate.

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

L'individuazione degli elementi in ingresso alla progettazione prevede:

- Definizione dei requisiti funzionali e prestazionali;
- Definizione dei requisiti cogenti;
- Valutazione delle eventuali interazioni con il sistema produttivo.

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 32 di 50</p>

La fase di identificazione dei requisiti in ingresso per il prodotto coincide con il riesame dei requisiti del prodotto (prodotti standard) o con l'analisi di fattibilità in caso di sviluppo di nuovi prodotti.

Eventuali requisiti incompleti, ambigui o conflittuali sono chiariti con il cliente o all'interno dell'organizzazione in modo da assicurare la chiara comprensione e definizione degli elementi in ingresso.

Tutti i requisiti in ingresso alla progettazione sono documentati e riesaminati all'interno del piano di progetto secondo le modalità previste e costituiscono il riferimento per le attività di controllo del processo di progettazione :

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

Il controllo del processo di progettazione prevede le attività di:

- Riesame;
- Verifica;
- Validazione.

In corrispondenza di appropriate fasi critiche, le funzioni coinvolte nello sviluppo del prodotto effettuano una attività di riesame del progetto al fine di valutare la capacità di soddisfare gli elementi in ingresso alla progettazione, individuare eventuali problemi e definire adeguate azioni in modo da assicurare la completa soddisfazione delle esigenze del cliente.

L'attività di riesame verifica se il progetto, allo stato di avanzamento attuale, può costituire la base per proseguire alle fasi successive.

I requisiti prestazionali e funzionali ritenuti critici e i vincoli da analizzare possono essere definiti in apposite check list, come quelle predisposte dall'Organismo Notificato.

I risultati del riesame e delle eventuali azioni necessarie, sono registrati in appositi verbali di riunione e/o nel piano di progetto.

Gli elementi in uscita dalla progettazione sono sottoposti ad un'attività di verifica formale e documentata della completezza e correttezza tecnica a fronte degli elementi in ingresso, al fine di eliminare eventuali errori progettuali ed assicurare che i risultati siano utilizzabili nelle fasi successive.

La attività di verifica viene effettuata da personale di competenza adeguata al tipo di verifica e in possesso delle informazioni necessarie a valutare una determinata scelta progettuale.

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 33 di 50</p>

L'attività di verifica alla progettazione può coincidere con i riesami e viene registrata sul piano di progetto o su appositi verbali di riunione dove viene evidenziato l'esito.

In caso di non superamento della verifica, gli elementi in uscita alla progettazione sono modificati e riverificati.

L'organizzazione sottopone i prodotti a validazione prima dell'utilizzo attraverso prove dimensionali e distruttive previste in appositi piani di controllo e rispondenti alle richieste dalla normativa di riferimento.

Le prove possono comprendere

- Verifiche dimensionali
- Verifiche geometriche
- Verifiche di resistenza
- Ecc..

L'esito della validazione viene registrato sul piano di progetto.

La validazione finale ha lo scopo di confermare che:

- il prodotto progettato risponda alle esigenze ed eventualmente ai requisiti del cliente;
- tutte le norme e prescrizioni legislative siano state considerate e applicate;
- le informazioni da dare al cliente per la utilizzazione del prodotto siano complete e disponibili;
- siano rispettate le condizioni operative previste contrattualmente;
- le prestazioni rispettino i criteri di accettazione.

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

La documentazione elaborata durante il processo di progettazione viene archiviata in all'interno dei server aziendali e, quando possibile, in forma cartacea all'interno di faldoni conservati in ufficio tecnico.

Gli elementi in uscita possono comprendere:

- disegni
- note di calcolo
- specifiche di processo e di acquisto

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 34 di 50</p>

- istruzioni di lavoro
- ecc...

Gli elementi in uscita dalla progettazione prevedono:

- soddisfacimento dei requisiti in ingresso alla progettazione,
- le informazioni necessarie per la realizzazione del prodotto,
- i criteri di accettazione del prodotto,
- le caratteristiche del prodotto per un adeguato e sicuro utilizzo da parte del cliente.

L'organizzazione approva gli elementi in uscita dalla progettazione prima del loro rilascio.

### **8.3.6 Modifiche alla progettazione e sviluppo**

Modifiche alla progettazione possono rendersi necessarie a seguito:

- di richieste del cliente;
- della opportunità di introdurre miglioramenti per rendere più efficiente il prodotto o ridurre i costi di produzione;
- di una valutazione della presenza di potenziali non conformità;
- di nuovi requisiti cogenti;
- di reclami degli utilizzatori.

Le richieste di modifica sono sottoposte ad un'analisi tecnico-economica e dell'impatto sulla progettazione e produzione.

Il controllo delle modifiche assicura che:

- la modifica sia identificata con precisione e con sufficiente approfondimento, in modo tale che si possa disporre di tutti gli elementi per una riprogettazione del componente o prodotto;
- siano valutati gli effetti della modifica su componenti e prodotti già consegnati;
- sia valutata la necessità di sottoporre le modifiche a verifica e validazione prima della loro attuazione;
- le modifiche siano pianificate, documentate, approvate, eseguite e registrate.
- il Cliente e/o l'ente di controllo (quando applicabile) sia coinvolto quando le modifiche influiscono su caratteristiche e prestazioni del prodotto.

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 35 di 50</p>

L'esame della richiesta di modifica può determinare:

- l'accantonamento motivato della richiesta;
- la preparazione di un apposito piano di progettazione nel caso l'intervento proposto sia di notevole complessità;
- l'introduzione della modifica sotto la diretta supervisione del responsabile del progetto.

I risultati del riesame delle modifiche e delle eventuali azioni necessarie sono registrati nel piano di progetto o su appositi verbali di riunione

Le modifiche sono riesaminate, verificate, validate e approvate dall'organizzazione o prima della loro attuazione.

Ove appropriato, il riesame delle modifiche comprende la valutazione dell'effetto su prodotti già esistenti.

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

### **8.4.1 Generalità**

#### 8.4.1.1 Tipologia di prodotti/servizi approvvigionati

I principali prodotti e servizi acquistati dalla UNIBLOC che impattano sulla Qualità del servizio e prodotto sono:

- imballaggi;
- trasporti;
- cemento;
- aggregati;
- aggiunte;
- stampi;
- laboratori;
- Prodotti e servizi in outsourcing

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 36 di 50

#### 8.4.1.2 Valutazione dei Fornitori

La Unibloc predilige un rapporto di fornitura stabile e basato sulla collaborazione tecnica e commerciale. Tutti gli acquisti vengono effettuati presso fornitori che sono stati considerati capaci di soddisfare i requisiti specificati. I fornitori selezionati vengono inseriti in un apposito elenco.

#### 8.4.1.3 Definizione parametri di valutazione e dei criteri di accettazione

L'Organizzazione definisce i parametri, su cui valutare i fornitori, che possono riguardare aspetti tecnico organizzativi, qualitativi del prodotto oggetto della fornitura, organizzazione aziendale, ecc.

Per ogni parametro vengono definiti i relativi criteri di accettazione.

#### 8.4.1.4 Omologazione dei Fornitori

Ogni fornitore selezionato viene valutato sui parametri ritenuti importanti per il tipo di fornitura e secondo i criteri di accettazione definiti. La valutazione di ogni singolo parametro viene registrata.

Viene quindi calcolato il punteggio medio della valutazione e confrontato con il punteggio minimo di Omologazione, nel caso in cui il punteggio sia uguale o maggiore del minimo di omologazione il fornitore viene ritenuto idoneo e inserito nell'albo dei fornitori omologati della Unibloc.

#### 8.4.1.5 Monitoraggio dei Fornitori

L'Organizzazione provvede a monitorare con continuità le prestazioni dei propri fornitori e nel caso in cui risultano emesse delle non conformità significative viene riefettuata, per i fornitori coinvolti da tali non conformità, una valutazione complessiva sui parametri per il tipo di fornitura.

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

#### 8.4.2.1 Emissione degli ordini di acquisto

Gli ordini di fornitura vengono emessi esclusivamente a fornitori omologati inseriti nell'apposito elenco, ad esclusione degli ordini riferiti a campionature.

Gli ordini di fornitura devono includere:

- Ragione Sociale Fornitore;

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 37 di 50

- Data consegna;
- Descrizione;
- Codice Fornitore del prodotto;
- Codice interno del prodotto.

#### 8.4.2.2 Verifica dei servizi / prodotti approvvigionati

L'organizzazione ha stabilito ed effettua adeguate ispezioni per assicurare che il prodotto/servizio approvvigionato soddisfi i requisiti di approvvigionamento specificati.

Le attività di verifica includono l'acquisizione delle evidenze oggettive necessarie a dimostrare la Qualità dei prodotti consegnati dai fornitori.

Le tipologie di ispezione necessarie alla ricezione sono riportate nella sezione 8 del presente Manuale della Qualità e definite in appositi piani di controllo.

In ogni caso il prodotto acquistato viene utilizzato solo dopo i controlli previsti dagli appositi piani di controllo.

Nel caso siano riscontrate non conformità rispetto a quanto specificato nell'ordine di acquisto, il prodotto non conforme viene identificato secondo quanto indicato nella sezione 8 paragrafo 8.5.2 del presente Manuale della Qualità e gestito secondo quanto indicato nella sezione 8 paragrafo 8.7.2 del presente Manuale della Qualità.

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

Tutte le caratteristiche dei servizi e prodotti d'acquisto vengono definite in fase di approvazione iniziale e comprendono le caratteristiche, eventuali prove e controlli particolari a cui il fornitore dovrà sottoporre i prodotti, eventuali certificazioni o dichiarazioni di conformità o registrazioni di controlli a carico del fornitore .

In caso di nuovi prodotti o servizi, questi devono essere sottoposti a preventiva approvazione e individuati con codice prodotto fornitore e codice prodotto interno che permetta di identificare chiaramente le specifiche concordate nell'eventuale acquisto.

Il processo di approvazione consiste nella verifica della corrispondenza tra il servizio o i prodotti di campionatura e le caratteristiche definite. Tali verifiche sono registrate.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 38 di 50

## 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

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

#### 8.5.1.1 Industrializzazione dei nuovi prodotti

La messa in produzione di nuovi prodotti avviene una volta concluso il processo di progettazione all'interno del quale sono stati definiti:

- le caratteristiche tecniche ed i livelli qualitativi;
- il processo di produzione e i relativi parametri che consentono di ottenere i livelli di Qualità predefiniti;
- le risorse necessarie (competenze personale, attrezzature, macchinari, ecc.);
- le modalità operative e di controllo.

#### 8.5.1.2 Pianificazione dei controlli

La pianificazione dei controlli viene trasmessa ai reparti produttivi per mezzo del Piano dei controlli che indica anche le caratteristiche da controllare e il richiamo ai limiti di accettazione per ogni prodotto come indicato nel paragrafo 8.6 del presente Manuale della Qualità.

#### 8.5.1.3 Monitoraggio dei parametri del processo

I processi produttivi avvengono in condizioni controllate secondo quanto previsto dalla documentazione di definizione del processo a disposizione degli operatori come indicato nella sezione 8 del presente Manuale della Qualità.

L'organizzazione si impegna a rendere disponibili le risorse necessarie al monitoraggio.

#### 8.5.1.4 Gestione della produzione

L'Organizzazione gestisce la programmazione della produzione sulla base del portafoglio ordini e di scorte minime con revisione giornaliera in base alle esigenze dei Clienti, assicurandosi che siano presenti in azienda le figure professionali necessarie.

Giornalmente viene verificato e controllato l'andamento della produzione in base a quanto è stato definito nelle procedure di Sistema.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 39 di 50

#### 8.5.1.5 Validazione dei processi di realizzazione del prodotto

L'intero ciclo produttivo che comprende il confezionamento del calcestruzzo, la produzione dei manufatti ed eventuali lavorazioni successive, viene trattato come un unico processo da validare in quanto non permette di poter effettuare il controllo di tutte le caratteristiche dei prodotti se non attraverso test distruttivi.

Il processo, le attrezzature e gli operatori sono stati validati mediante:

- definizione delle caratteristiche del prodotto;
- definizione delle corrette modalità operative;
- verifica della corrispondenza tra i prodotti e le caratteristiche definite;
- registrazione delle verifiche effettuate e dell'esito della validazione.

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

L'identificazione dei prodotti e dei materiali ha lo scopo di:

- consentire l'agevole reperimento degli stessi;
- assicurare l'uso, nel processo produttivo, solo dei componenti previsti e che sono risultati idonei ai controlli;
- evitare errori di consegna al Cliente;
- apporre la marcatura CE.

La rintracciabilità consente:

- di risalire dal prodotto ai parametri produttivi, materiali e attrezzature usate;
- di confrontare i risultati delle prove effettuate sui prodotti con i parametri produttivi, materiali e attrezzature usate;
- di ricollegare le fasi produttive e i relativi parametri produttivi, materiali e attrezzature usate, ai prodotti;

L'organizzazione identifica il prodotto e lo stato del prodotto, con riferimento ai requisiti previsti dai piani di controllo.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 40 di 50

### 8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o fornitori esterni

In relazione alla proprietà di clienti e fornitori Unibloc gestisce solo i dati necessari alla gestione dei processi in conformità a quanto definito dal D.Lgs. 196/03.

### 8.5.4 Preservazione

La Unibloc gestisce le materie prime, i semilavorati e i prodotti finiti adottando le precauzioni necessarie ad evitare danneggiamenti o deterioramenti dei materiali utilizzati nelle seguenti fasi:

- movimentazione manuale o automatica sia internamente che in c/o il Cliente;
- conservazione.

### 8.5.5 Attività post consegna

La Unibloc gestisce le attività post consegna secondo quanto previsto dalle “*condizioni generali di vendita*” che fanno parte integrante del contratto di fornitura firmato dal Cliente.

### 8.5.6 Controllo delle modifiche

La Unibloc attua un sistema di monitoraggio continuo sul processo produttivo in modo da garantire la costanza e la conformità dei prodotti.

Ogni eventuale modifica ai parametri di processo è autorizzata, annotata e conservata.

## 8.6 Rilascio di prodotti e servizi

### 8.6.1 Generalità

La Unibloc pianifica ed esegue prove controlli e collaudi nel corso dell'intero processo produttivo al fine di assicurare la completa rispondenza dei prodotti ai requisiti qualitativi specificati nel contratto, nel capitolato o nell'ordine.

Le attività di controllo comprendono:

- Prove e controlli al ricevimento;
- controlli durante la fabbricazione del prodotto;

	<b>Manuale della Qualità</b>	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 41 di 50

- prove, controlli e collaudi sul prodotto finito.

In ogni caso l'organizzazione garantisce, attuando anche quanto definito nel paragrafo 8.5.2 del presente MdQ, che il prodotto è conforme ai requisiti specificati e sottoposto ai controlli previsti dal piano dei controlli.

### **8.6.2 Piano di Controllo**

I tipi di controllo e le specifiche caratteristiche da controllare sono indicate nel Piano dei Controlli.

Il Piano dei Controlli contiene:

- l'elenco delle caratteristiche che devono essere controllate;
- la frequenza del controllo;
- l'indicazione del documento che indica il criterio di accettazione per ogni caratteristica (es. distinta di lavorazione, specifica, ecc.);
- l'indicazione del documento che indica le modalità di esecuzione del controllo (se necessario);
- il documento sul quale devono essere registrati i dati del controllo.

### **8.6.3 Esecutori dei controlli**

Tutto il personale operativo viene sistematicamente addestrato alle metodologie di controllo e collaudo necessarie alla corretta esecuzione dei controlli pianificati.

### **8.6.4 RegISTRAZIONI delle prove, controlli e collaudi**

Tutte le attività di controllo previste dal Piano dei Controlli sono registrate sulla modulistica interna opportunamente predisposta dalla quale si evince:

- il tipo di verifiche effettuate e l'esito delle stesse;
- il responsabile delle verifiche.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 42 di 50

## 8.7 Controllo degli output non conformi

### 8.7.1 Tenuta sotto controllo delle non conformità

#### 8.7.1.1 Non conformità di prodotto

Per le materie prime, i semilavorati e per i prodotti finiti che a seguito di prove, controlli e collaudi siano stati riscontrati non conformi si procede a:

- identificarli tramite segnalazione come descritto nella sezione 8 paragrafo 8.5.2 del presente Manuale della Qualità;
- esaminarli;
- documentare il processo decisionale;
- documentare l'attuazione della decisione da parte di chi ha realizzato gli interventi sulle non conformità;
- impostare l'eventuale azione correttiva.

La gestione del prodotto non conforme avviene secondo le modalità definite nella procedura interna del Sistema di Gestione per la Qualità con riferimento al tipo di non conformità.

A seguito delle attività di analisi scaturite da non conformità possono essere intrapresi i seguenti trattamenti:

- **smaltimento a discarica:** il prodotto non può essere in nessun modo recuperabile. Nel caso di prodotti finiti può essere disposto il loro disfacimento con relativo recupero -se possibile- del materiale utilizzato.
- **respingere a fornitore:** nel caso di materiali acquistati non conformi alle specifiche;
- **richiedere accettazione del Cliente** (concessione): il prodotto può essere accettato in seguito a valutazione. Il criterio di concessione viene registrato. Nel caso che nel rilascio della concessione sia coinvolto il Cliente, la sua autorizzazione deve essere opportunamente documentata;
- **declassare come seconda scelta:** il prodotto può essere declassato in seguito a valutazione. Il criterio di declassamento viene registrato. Nel caso che nel declassamento sia coinvolto il Cliente, la sua autorizzazione deve essere opportunamente documentata;
- **rilavorazione:** il prodotto può essere recuperato con una rilavorazione.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 43 di 50

### 8.7.1.2 Non conformità di Processo

In caso di non conformità relative al processo si procede a:

- registrare la non conformità nell'apposito modulo;
- documentare il processo decisionale;
- documentare l'attuazione della decisione da parte di chi ha realizzato gli interventi sulle non conformità;
- impostare l'eventuale azione correttiva.

A seguito delle attività di analisi scaturite da non conformità e con riferimento al tipo di non conformità possono essere intrapresi i seguenti trattamenti:

- **urgente:** la non conformità è estesa e/o riguarda un elemento critico del processo o di una prescrizione relativa alla Salute e Sicurezza nel luogo di lavoro. In questo caso dovrà essere intrapresa una immediata analisi ed esecuzione delle azioni atte a risolvere la non conformità.
- **ordinaria:** a non conformità riguarda aspetti secondari e non critici o di una prescrizione relativa alla Salute e Sicurezza nel luogo di lavoro. In questo caso si procede alla pianificazione della risoluzione.

### 8.7.2 **Analisi periodica dei verbali di non conformità**

Periodicamente l'Organizzazione analizza i VNC per impostare le eventuali azioni correttive.

Le attività di tenuta sotto controllo del prodotto non conforme vengono effettuate secondo le indicazioni riportate in apposita procedura documentata.

## 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

#### 9.1.1 Generalità

L'organizzazione attua adeguati processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento al fine:

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 44 di 50</p>

- di dimostrare la conformità dei prodotti ai requisiti,
- di assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 e a quanto stabilito dal presente MdQ e dalle procedure in esso incluse e richiamate,
- di migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

### **9.1.2 Soddisfazione del cliente**

L'organizzazione ha attivato un sistema di monitoraggio continuo della Qualità percepita dal Cliente per misurare e migliorare le prestazioni.

L'organizzazione misura la soddisfazione complessiva del Cliente con finalità di:

- conoscere la percezione complessiva del Cliente;
- consentire controlli e confronti nel tempo;
- confrontarsi con la concorrenza.
- L'organizzazione utilizza i seguenti strumenti di ascolto:
- comunicazioni dirette con i clienti da parte del personale dell'organizzazione e degli Agenti.
- questionari di soddisfazione del Cliente;
- reclami dei Clienti.

Il questionario di soddisfazione viene sottoposto annualmente ai Clienti.

I dati inerenti alla soddisfazione del Cliente costituiscono oggetto di riesame da parte della Direzione.

### **9.1.3 Analisi e valutazione**

L'organizzazione ha definito le misure da effettuare sui processi operativi e di supporto necessari per rispondere ai requisiti del Cliente definiti nella sezione 4 paragrafo 4.1.2 del presente Manuale della Qualità.

Tali misurazioni vengono effettuate per la gestione dei processi e per verificare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati. Qualora tali risultati non siano raggiunti, l'organizzazione pianifica e attua adeguate azioni correttive per assicurare la conformità del servizio/prodotto.

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MDQ</b>
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 45 di 50

L'organizzazione raccoglie ed analizza dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso.

L'analisi di tali dati fornisce all'organizzazione informazioni relative a:

- conformità del prodotto/processo/sistema ai requisiti e necessità di apertura di non conformità (vedere paragrafo 8.7.2 del presente MdQ),
- soddisfazione dei Clienti (vedere paragrafo 9.1.2 del presente MdQ),
- l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità (vedere paragrafo 4.1, 6.2.1 del presente MdQ);
- andamento dei processi ed azioni legate alla valutazione dei rischi ed opportunità (vedere paragrafo 8.2 del presente MdQ),
- prestazioni dei fornitori (vedere paragrafo 8.4 del presente MdQ).

## **9.2 Audit interno**

### **9.2.1 Generalità**

Gli Audit interni vengono condotti ad intervalli predeterminati al fine di verificare se il Sistema di Gestione per la Qualità:

- è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015;
- è conforme ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità definiti dall'organizzazione;
- è efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Gli Audit interni rappresentano uno strumento di stimolo al continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e vengono condotte per le attività aziendali che hanno influenza sulla Qualità del prodotto e del servizio.

Essi possono essere condotti sull'intero SGQ ovvero su sue sottoparti compreso il solo processo produttivo. Gli Audit interni possono essere svolti da personale interno appositamente qualificato o da enti esterni purché non si tratti di personale che ha diretta responsabilità per le attività sottoposte ad Audit. Dagli Audit interni possono avere origine azioni correttive, costituendo inoltre una fondamentale fonte di informazione per il riesame della Direzione.

Le attività di Audit vengono effettuate secondo le indicazioni riportate in apposita procedura documentata.

	Manuale della Qualità	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 46 di 50

## 9.2.2 Modalità di esecuzione e pianificazione degli AUDIT

Le modalità operative sono descritte nella apposita procedura documentata e prevedono la pianificazione annuale degli audit e le fasi di attuazione.

Il piano è predisposto sulla base dei seguenti criteri:

- stato e rilevanza dei processi e delle aree oggetto di verifica,
- reclami da parte dei Clienti,
- dati inerenti alla soddisfazione dei Clienti,
- risultati degli audit precedenti.

L'Organizzazione può dar corso ad audit non programmati per accertare la reale attuazione di azioni correttive o in presenza di ragionevoli dubbi sull'esistenza di condizioni avverse per la Qualità o a seguito di consistenti innovazioni o modifiche nelle modalità operative.

I componenti del gruppo vengono scelti fra persone addestrate che non hanno diretta responsabilità sull'attività sottoposta a verifica.

## 9.2.3 Esecuzione dell'Audit

Durante l'audit viene accertato per mezzo di interviste ed osservazioni dirette che le attività aventi influenza sulla Qualità siano svolte in conformità con le procedure e i documenti di riferimento.

I responsabili delle aree interessate vengono messi al corrente prima della visita sulle modalità di svolgimento della verifica. A quegli stessi responsabili vengono comunicate le risultanze nel corso di una riunione conclusiva al termine della quale viene chiesto loro di controfirmare il Rapporto di Audit e di assicurare la definizione e attuazione, senza indebiti ritardi, delle azioni atte ad eliminare le eventuali non conformità e le loro cause (azione correttiva).

Successive attività di audit accertano la corretta attuazione delle azioni pianificate. L'esito di tali audit è registrato e comunicato ai responsabili delle aree verificate.

I risultati degli audit costituiscono oggetto di riesame da parte della Direzione.

	<b>Manuale della Qualità</b>	MDQ
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 47 di 50

## **9.3 Riesame da parte della Direzione**

### **9.3.1 Generalità**

La Direzione riesamina ad intervalli pianificati il Sistema di Gestione per la Qualità comprensivo del sistema di controllo di fabbrica (FPC) previsto dalle norme armonizzate per la marcatura CE al fine di:

- assicurare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia;
- assicurare la conformità dei prodotti alle norme armonizzate;
- verificare le esigenze di cambiamenti al Sistema di Gestione per la Qualità,
- verificare le esigenze di cambiamenti della Politica e degli obiettivi per la Qualità;
- pianificare le azioni di miglioramento.

### **9.3.2 Input al riesame della direzione**

Gli elementi in ingresso per il riesame della Direzione sono:

- risultati degli audit della Qualità interni ed esterni;
- analisi della soddisfazione del Cliente;
- reclami dei Clienti;
- analisi delle non conformità;
- monitoraggio e controllo dei processi e conformità dei prodotti (o del servizio);
- azioni correttive e preventive;
- azioni pianificate in occasione dei riesami precedenti;
- cambiamenti che potrebbero influenzare il Sistema di Gestione per la Qualità;
- opportunità per il miglioramento;
- prestazioni dei fornitori;
- stato infrastruttura e ambiente di lavoro;
- obiettivi per la Qualità;
- andamento economico e finanziario;
- modifiche alle prescrizioni legislative e alle norme armonizzate.

### **9.3.3 Output del riesame della direzione**

In relazione ai risultati del riesame, la Direzione pianifica le opportune azioni relative a:

	<b>Manuale della Qualità</b>	<b>MDQ</b>
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 48 di 50

- miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi;
- miglioramento delle caratteristiche del prodotto in relazione ai requisiti del Cliente ed ai requisiti stabiliti dalle direttive e norme di riferimento;
- esigenze di risorse.

La Direzione assegna ai responsabili di funzione la pianificazione delle azioni correttive concordate, e mette a disposizione le risorse e le autorità necessarie per l'attuazione dei piani e la verifica che le azioni previste siano eseguite nei tempi programmati e siano efficaci (sezione 8 del presente MdQ).

I risultati del riesame da parte della Direzione sono registrati e comunicati all'organizzazione al fine di assicurare un efficace trasferimento delle informazioni e favorirne la condivisione e il coinvolgimento del personale.

## **10 MIGLIORAMENTO**

### **10.1 Generalità**

Con riferimento all'analisi del contesto ed alla relativa analisi dei rischi ed opportunità l'organizzazione pianifica nel opportune azioni di miglioramento con particolare attenzione a:

- il miglioramento dei prodotti in modo da soddisfare specifiche esigenze dei Clienti;
- la riduzione dei livelli di rischio;
- l'efficacia ed il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

### **10.2 Non conformità e azioni correttive**

In caso di non conformità di sistema come un non rispetto di una procedura interna, individuata in momento diverso dall'attività di Audit indicata la paragrafo 9.2 del presente Manuale della Qualità, si procede a:

- registrare la non conformità nell'apposito modulo;
- documentare il processo decisionale;

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 49 di 50</p>

- documentare l'attuazione della decisione da parte di chi ha realizzato gli interventi sulle non conformità;
- impostare l'eventuale azione correttiva.

A seguito delle attività di analisi scaturite da non conformità e con riferimento al tipo di non conformità possono essere intrapresi i seguenti trattamenti:

- **grave:** la non conformità è estesa e/o riguarda un elemento critico del sistema o di una prescrizione relativa alla Salute e Sicurezza nel luogo di lavoro. In questo caso dovrà essere intrapresa una attività di audit ed un intervento immediato;
- **formale:** la non conformità riguarda aspetti secondari e non critici o di una prescrizione relativa alla Salute e Sicurezza nel luogo di lavoro. In questo caso si procede alla immediata risoluzione.

Le risorse destinate alle azioni correttive sono commisurate alle conseguenze delle non conformità riscontrate.

L'organizzazione assicura un addestramento appropriato al personale incaricato di gestire le azioni correttive.

### 10.2.1 Avvio delle Azioni Correttive

Le azioni correttive possono essere avviate a seguito di (elenco non esaustivo):

- verbali di non conformità,
- reclami da parte dei clienti,
- rapporti di audit,
- riunioni,
- riesami da parte della Direzione.

L'organizzazione attua azioni correttive per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi.

### 10.2.2 Ricerca delle cause

Si procede alla raccolta dei dati necessari alla chiara identificazione delle cause delle non conformità.

La non conformità può essere generata da:

	<p>Manuale della Qualità</p>	<p>MDQ</p>
<p>Ed. 3 Rev: 0</p>		<p>Pag. 50 di 50</p>

- non rispetto delle procedure,
- mancanza o inadeguatezza di procedure o di istruzioni operative,
- guasti o malfunzionamenti di macchine e attrezzature dovuti a inadeguatezza dei piani di manutenzione preventiva,
- condizioni di lavoro inadeguate,
- inadeguatezza delle risorse,
- carenza di competenza,
- scarso coinvolgimento del personale.

### **10.2.3 Attuazione della Azione Correttiva**

Vengono definite le azioni da attuare identificando responsabilità e scadenze. Nel caso di azioni che richiedono investimenti economici rilevanti o modifiche significative al Sistema di Gestione per la Qualità, l'azione correttiva viene approvata dalla Direzione.

Una volta attuate le azioni correttive pianificate i risultati delle stesse vengono registrati per assicurare la memoria storica aziendale e permettere il riesame delle azioni stesse.

### **10.2.4 Riesame delle Azioni Correttive**

Viene verificata l'efficacia delle azioni adottate, accertando la reale soluzione del problema evidenziatosi. Se le cause sono state effettivamente rimosse, si procede alla standardizzazione della soluzione attuata. La standardizzazione può comportare la modifica di documenti del Sistema di Gestione per la Qualità. A conclusione dell'iter attuativo delle azioni correttive l'organizzazione provvede ad una rivalutazione dell'analisi del contesto verificando gli indici di rischi ed opportunità.

I risultati delle azioni attuate sono registrati.

Le azioni correttive sono oggetto di riesame da parte della Direzione.

## **10.3 Miglioramento continuo**

Un obiettivo strategico dell'organizzazione è il conseguimento del miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. La pianificazione delle azioni di miglioramento utilizza come elementi in ingresso i risultati degli audit interni e di terza parte, l'analisi dei dati, i riesami da parte della direzione, gli obiettivi e la politica per la Qualità, l'analisi della soddisfazione del Cliente, le non conformità interne e del Cliente.

PREPARATA DA RGQ

APPROVATA DA AD

COPIA

LISTA DISTRIBUZIONE

REVISIONE

DATA

MOTIVO DELLA REVISIONE

0

16/11/2017

EMISSIONE

SOMMARIO

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE ..... 2

	<b>Politica per la Qualità</b>	AL0501
Ed. 3 Rev: 0		Pag. 2 di 2

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

*La UNIBLOC considera la Qualità un elemento strategico della propria politica industriale. La Direzione e l'Organizzazione profonde il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando l'organizzazione della gestione delle commesse e garantendo un costante presidio dei processi e delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità del prodotto. A questo scopo è stato istituito un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001:2015 certificato da un Organismo di Certificazione accreditato. Nella strutturazione del Sistema la Direzione ha posto particolare attenzione al concetto di risk-based thinking provvedendo ad una accurata analisi del contesto che consentisse l'individuazione dei rischi ed opportunità.*

*La Direzione considera comunque prioritario, sopra qualsiasi altro elemento, l'obiettivo della soddisfazione del Cliente verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione con l'obiettivo di garantire il rispetto delle specifiche richieste.*

*In armonia con tale obiettivo la Direzione intende portare l'azienda ad una continua crescita organizzativa e metodologica: in tal senso la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, rappresenta un passo di fondamentale e prioritaria importanza.*

*A tal fine essa pianifica ed attua la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate alla Qualità. Il personale è direttamente coinvolto, per le attività di propria competenza, ad attuare e partecipare attivamente al miglioramento di quanto prescritto dal presente Manuale della Qualità e dalla documentazione ad esso collegata.*

*Gli impegni di Politica della Qualità della Direzione vengono tradotti annualmente in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, sul raggiungimento dei quali si impegna a fornire tutte le risorse e il supporto necessari.*

*Gli obiettivi generali di Politica della Qualità della Direzione riguardano essenzialmente la «Soddisfazione del Cliente» l'«Efficienza interna», la «Qualità del prodotto» e l'«Attenta gestione finanziaria».*

*A tale fine la Direzione nomina il Responsabile Gestione Qualità tramite delega scritta quale unico responsabile dell'attività di mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità in funzione degli obiettivi prefissati.*

*Con cadenza regolare vengono effettuati, da parte del Responsabile Gestione Qualità, audit sul Sistema di Gestione per la Qualità al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento.*

*La Direzione si impegna a riesaminare periodicamente l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità e a dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema.*

*Nell'occasione verifica inoltre il raggiungimento degli obiettivi annuali di Politica della Qualità e l'idoneità della Politica per la Qualità definita.*

*Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità la Direzione incontra periodicamente il personale in modo da fornire tutte le informazioni e chiarificazioni richieste.*