



Manuale della Qualità

UNI EN ISO 9001:2008

		Copia Controllata <input type="radio"/> n. _____	Copia non controllata <input type="radio"/>		
EMISSIONE		Oggetto	Responsabili di emissione		
Rev	Data		ELABORATO	VERIFICATO	APPROVATO
0	22/09/2013	Prima emissione documento			
1					
2					
3					
4					

Il presente Manuale della Qualità è di proprietà della Società UNIO Power Electronics e non può essere fotocopiato o duplicato anche parzialmente senza autorizzazione della Direzione Aziendale.

INDICE GENERALE

Parte del manuale	Titolo	Rev.			
		0	1	2	3
Pagina di copertina	Manuale della Qualità”	X			
CAPITOLO 0	Introduzione al manuale della qualità	X			
CAPITOLO 1	Sistema di Gestione per la Qualità	X			
CAPITOLO 2	Requisiti relativi alla documentazione	X			
CAPITOLO 3	Tenuta sotto controllo dei documenti	X			
CAPITOLO 4	Controllo delle registrazioni della qualità	X			
CAPITOLO 5	Responsabilità della direzione	X			
CAPITOLO 6	Gestione risorse	X			
CAPITOLO 7	Realizzazione del prodotto	X			
CAPITOLO 8	Misurazioni, analisi e miglioramenti	X			
CAPITOLO 9	Allegati	X			
CAPITOLO 10	Diffusione	X			

PAGINA DI CONTROLLO DEL MANUALE

Rev		DESCRIZIONE DELLA MODIFICA	data	APPR.
0		1a Emissione	22/09/2013	OK

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	4
1. SCOPO	5
1.1 GENERALITA'	5
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE	5
<i>1.2.1 Esclusioni</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2 Processi affidati all' esterno</i>	<i>5</i>
<i>1.2.3 Lista degli acronimi</i>	<i>5</i>
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	6
3. DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA	6
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	8
4.1 REQUISITI GENERALI	9
<i>4.1.1 Individuazione dei processi</i>	<i>11</i>
<i>4.1.2 Individuazione dei servizi erogati</i>	<i>12</i>
4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	13
<i>4.2.1 Generalità</i>	<i>13</i>
<i>4.2.2 Manuale della Qualità</i>	<i>14</i>
<i>4.2.3 Procedure interne scritte</i>	<i>15</i>
<i>4.2.4 Istruzioni operative</i>	<i>16</i>
<i>4.2.5 RegISTRAZIONI della qualità</i>	<i>16</i>
4.3 CONTROLLO DEI DOCUMENTI E DEI DATI	16
<i>4.3.1 Generalità</i>	<i>16</i>
<i>4.3.2 Identificazione dei documenti e dei dati</i>	<i>16</i>
<i>4.3.3 Gestione dei documenti e dei dati</i>	<i>17</i>
<i>4.3.4 Modifiche ai documenti e ai dati</i>	<i>18</i>
<i>4.3.5 Documenti di origine esterna</i>	<i>18</i>
<i>4.3.6 Attività di Back up</i>	<i>18</i>
<i>4.3.7 Responsabilità</i>	<i>19</i>
4.4 CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	19
<i>4.4.1 Generalità</i>	<i>19</i>
<i>4.4.2 Identificazione delle registrazioni</i>	<i>19</i>
<i>4.4.3 Modalità di conservazione</i>	<i>20</i>
<i>4.4.4 Tipo di catalogazione</i>	<i>20</i>
<i>4.4.5 Periodo di conservazione</i>	<i>20</i>
<i>4.4.6 Eliminazione delle registrazioni</i>	<i>20</i>
<i>4.4.7 Elenco delle registrazioni</i>	<i>20</i>
<i>4.4.8 Responsabilità</i>	<i>21</i>
5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	21
5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE	21
5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	22
5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ	22
5.4 PIANIFICAZIONE	22
<i>5.4.1 Obbiettivi per la qualità</i>	<i>23</i>
<i>5.4.2 Pianificazione del Sistema Qualità</i>	<i>23</i>
5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE	23
<i>5.5.1 Responsabilità ed autorità</i>	<i>23</i>
<i>5.5.2 Rappresentante della Direzione (RDD)</i>	<i>23</i>
<i>5.5.3 Comunicazione interna</i>	<i>24</i>
<i>5.5.4 Archiviazione della comunicazione interna</i>	<i>24</i>
5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	24

5.6.1 Generalità.....	24
5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame.....	24
5.6.3 Elementi in uscita dal riesame.....	24
5.6.4 Diffusione degli elementi in uscita.....	25
5.7 RESPONSABILITÀ.....	25
6. GESTIONE DELLE RISORSE.....	25
6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.....	26
6.2 RISORSE UMANE.....	26
6.2.1 Generalità.....	26
6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento.....	26
6.2.3 Attività di addestramento.....	26
6.3 INFRASTRUTTURE.....	28
6.4 AMBIENTE OPERATIVO.....	28
6.4.1 Impiantistica e manutenzione delle infrastrutture.....	29
6.5 RESPONSABILITÀ.....	29
7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.....	29
7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.....	29
7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE.....	30
7.2.1 Clientela contemplata dall' organizzazione.....	30
7.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto.....	30
7.2.3 Ricevimento dell' ordine e riesame dei requisiti relativi al servizio.....	31
7.2.4 Comunicazione con il cliente	32
7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO.....	32
7.3.1 Pianificazione della progettazione.....	32
7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo.....	33
7.3.3 Sviluppo della progettazione.....	33
7.3.4 Elementi in uscita dalla progettazione.....	33
7.3.5 Riesame della progettazione.....	33
7.3.6 Verifica della progettazione.....	34
7.3.7 Validazione della progettazione.....	34
7.3.8 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione.....	34
7.4 APPROVVIGIONAMENTO.....	34
7.4.1 Processo di approvvigionamento.....	34
7.4.2 Informazioni per l' approvvigionamento.....	35
7.4.3 Autorizzazione all' acquisto.....	35
7.4.4 Verifica del prodotto acquistato.....	36
7.5 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.....	36
7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio.....	37
7.5.2 Validazione del servizio.....	37
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità.....	37
7.5.4 Proprietà del cliente.....	38
7.5.5 Conservazione dei prodotti.....	38
7.6 TENUTA SOTTO CONTR. DEI DISP. DI MISURAZIONE.....	38
7.6.1 Attività specifiche.....	38
7.7 RESPONSABILITÀ.....	39
8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO.....	40
8.1 GENERALITA'	40
8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI.....	40
8.2.1 Soddisfazione del cliente.....	40
8.2.2 Audit Interni.....	41
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi.....	41
8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti.....	41
8.3 TENUTA SOTTOCONTROLLO DELLE NON CONFORMITA'	41
8.4 ANALISI DEI DATI.....	42
8.5 MIGLIORAMENTO.....	42
8.5.1 Miglioramento continuo.....	42

8.5.2 Azioni correttive.....	43
8.5.3 Azioni preventive.....	44
8.6 RESPONSABILITÀ.....	45
9. ALLEGATI.....	46
10. DIFFUSIONE.....	46

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Nome: **UNIO Power Electronics**

Forma giuridica: Società di progettazione e realizzazione di quadri elettrici ed elettronici;

Sedi Operative: Direzione e progettazione: Via Indicatorio, 1 - Signa (FI).
Produzione: Area industriale nord - Novara (NO).

Origini: La società **UNIO Power Electronics** è nata agli inizi del 2013 fondata sull'esperienza di personale che ha operato in aziende specifiche nel settore dell'impiantistica in generale e nella realizzazione di quadristica elettrica ed elettronica. Tale attività in generale è finalizzata all'erogazione di un servizio completo nei settori operativi dell'azienda continuamente adeguato al quadro normativo esistente e alle continue evoluzioni cui è soggetto. Per questo motivo l'organizzazione è in grado l'unione delle due esperienze può determinare un significativo incremento delle dimensioni aziendali con l'ingresso di ulteriori risorse specializzate in grado di incrementare prodotti completi partendo dalla progettazione fino alla realizzazione costruttiva.

Attività: Le attività sostenute dall'azienda riguardano la progettazione e la realizzazione di quadri elettrici ed elettronici destinati ad applicazioni nel settore ferroviario e ferrotranviario. Tuttavia le applicazioni possono essere suscettibili di applicazioni in settori complementari legati al controllo di segnali o ad applicazioni similari sempre di tipo ferroviario.

Personale Il personale che opera all'interno della Società **UNIO Power Electronics**, è dotato della professionalità necessaria per l'espletamento dei processi interni e per la realizzazione del prodotto aziendale. Oltre alla esperienza diretta acquisita in ambito professionale, molte specializzazioni sono state conseguite con la partecipazione a corsi d'istruzione specifici e mirati alla crescita delle competenze aziendali.

Clientela: La clientela di riferimento dell'azienda è costituita prevalentemente da aziende private che operano nel settore ferroviario. In particolare i grandi gruppi di produzione di materiale rotabile che possono usufruire dei prodotti aziendali. Tuttavia la clientela è costituita anche da aziende che operano in altro settore impegnate nella realizzazione di produzioni che possono richiedere la medesima tipologia produttiva offerta dall'organizzazione.

Logo aziendale:



1. SCOPO

Il Manuale della Qualità si propone di descrivere i criteri generali e le linee guida del Sistema di Gestione per la Qualità predisposto dalla Società **UNIO Power Electronics**, in conformità alla normativa di riferimento applicabile, per il conseguimento degli obiettivi qualitativi stabiliti nella Politica per la Qualità dell'organizzazione illustrata nelle pagine seguenti. Il presente documento definisce le responsabilità aziendali, nonché l'attribuzione dei compiti al personale interno; inoltre, unitamente ai documenti costituenti la documentazione attuativa del sistema qualità adottato, costituisce, sempre per il personale dipendente, il riferimento operativo per lo svolgimento delle attività di propria competenza. Questo documento, definito e approvato nei suoi contenuti dalla Direzione, ha inoltre il compito di assolvere alle seguenti finalità pratiche:

- Comunicare e diffondere la Politica e gli obiettivi della Qualità all'interno dell'Organizzazione;
- Definire i criteri per attuare, mantenere e migliorare le prestazioni in termini di efficacia ed efficienza del Sistema Qualità;
- Presentare quali sono le verifiche che la Direzione ha deciso di eseguire per garantire che quanto definito sulla documentazione sia rispettato;
- Comunicare la struttura organizzativa che s'intende adottare per attuare questa politica e perseguire i suoi obiettivi e la definizione dei processi attraverso i quali sono erogati i servizi;
- Quali sono i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, nei quali gli organi direzionali hanno definito ed approvato le disposizioni inerenti le attività e le responsabilità nell'organizzazione;

GENERALITÀ

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a tutte le attività e ai servizi societari correlati con il seguente oggetto di certificazione:

Progettazione e realizzazione e installazione di quadri elettrici ed apparecchiature elettroniche.

Esclusioni

Il presente manuale del Sistema di Gestione per la Qualità non prevede esclusioni nella applicazione dei punti della norma UNI EN ISO 9001: 2008.

Processi affidati all'esterno

Per l'erogazione dei servizi oggetto della presente certificazione la Società **UNIO Power Electronics** non affida all'esterno nessuno dei processi aziendali ma affida a fornitori qualificati solo la realizzazione di componenti o gruppi facenti parte della fornitura.

Lista degli acronimi

Per una più rapida identificazione tutte le funzioni operative sono state identificate con un acronimo formato, al massimo, da 4 (quattro) lettere e ottenuto utilizzando, per quanto possibile, le iniziali della funzione stessa come indicato nell' **ALLEGATO 1**.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nel prospetto successivo sono state riportate le norme di riferimento del Sistema di Gestione per la Qualità della società **UNIO Power Electronics**:

<i>Norma</i>	<i>Titolo</i>
UNI EN ISO 9001: 2008	“Sistemi di gestione per la qualità: requisiti”;
UNI EN ISO 9004: 2005	“Sistemi di gestione per la qualità: linee guida per il miglioramento delle prestazioni”;
UNI EN ISO 9000: 2005	“Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e vocabolario”;
UNI EN ISO 19011: 2012	“Linee guida per audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale”
D. Lgs. 9 Aprile 2008, n. 81	Testo unico sicurezza e salute in attuazione L 123/07 (delega per Testo Unico in materia di tutela salute sicurezza nei luoghi di lavoro)
d. Lgs. 196/2003	Testo sulla Privacy

3. DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA

All' interno del presente documento sono richiamati termini e definizioni presenti all' interno della norma di riferimento che vengono riportati di seguito:

- **ATTIVITÀ:** Le azioni singolarmente definibili, programmabili e controllabili che concorrono alla definizione organizzata della fornitura del servizio sono sinteticamente denominate “Attività”.
- **CLIENTE O COMMITTENTE O OSPITE:** Ente terzo (Ente Pubblico o Entità Privata) al quale è fornito un Bene od erogato un Servizio, secondo i requisiti e le modalità definite da un contratto. Sono da considerarsi Clienti anche i Familiari degli Ospiti, chi ne fa le veci ed, in generale, tutti i soggetti che si rivolgono alla Struttura per ottenere l'erogazione di servizi.
- **CONFORMITÀ:** Soddisfacimento di un requisito.
- **CONTRATTO:** Requisiti concordati e trasmessi con ogni mezzo, tra fornitore e cliente.
- **EFFICACIA:** Grado di realizzazione attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
- **EFFICIENZA:** Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.
- **FORMAZIONE:** Attività svolte al fine di consentire l' acquisizione dei metodi e delle capacità richieste per lo svolgimento del lavoro
- **FORNITORE:** Ente terzo al quale viene commissionato un Bene o un Servizio, secondo prescrizioni e modalità definite da un contratto.
- **INFRASTRUTTURA:** Sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'Organizzazione.
- **MANUALE DELLA QUALITÀ:** Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un organizzazione.
- **MIGLIORAMENTO CONTINUO:** Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.
- **NON CONFORMITÀ:** Mancato soddisfacimento di un requisito.
- **ORGANIZZAZIONE:** Insieme di Persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
- **PROCEDURA:** Documento che precisa condizioni, modalità operative e responsabilità con cui deve essere eseguita una determinata attività, sia di tipo tecnico che gestionale.
- **PROCESSO:** Insieme di attività correlate od interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

- **REGISTRAZIONE:** Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.
- **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE:** Percezione del Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità della Società **UNIO Power Electronics**, come insieme di struttura organizzativa, procedure, processi e risorse necessari ad attuare la gestione per la qualità, è considerato il mezzo efficace per realizzare la politica e raggiungere gli obiettivi stabiliti dalla Direzione dell'organizzazione.

Il metodo che muove le attività interne all'organizzazione nell'ambito del sistema qualità per il perseguimento di un miglioramento continuo è sintetizzato nella figura successiva ed è ispirato alla logica del ciclo di E. Deming

PLAN - DO - CHECK - ACT



La sua attuazione consente il raggiungimento di ottimi risultati se effettivamente assimilato dall'organizzazione ed utilizzato praticamente da tutti i settori operativi nello svolgimento delle attività interne pianificate e formalizzate.

La continua attività di verifica e misurazione dei risultati conseguiti ha la funzione stimolante di promuovere il raggiungimento degli obiettivi prestabiliti di qualità mediante il perfezionamento delle metodologie del sistema qualità medesimo e l'evoluzione della professionalità e della mentalità del personale coinvolto.

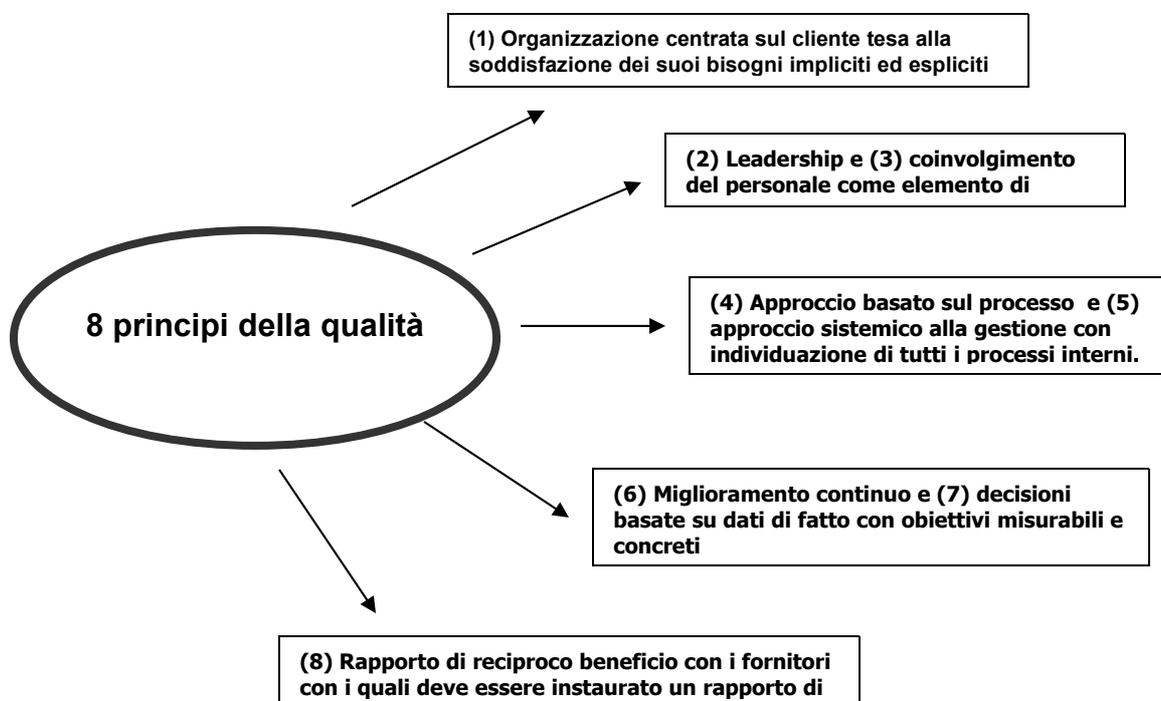
Pertanto l'aggiornamento del Sistema di Gestione per la Qualità interno alle nuove esigenze della società, e quindi dei clienti, è garantito dai riesami periodici del sistema stesso mirati al suo continuo miglioramento sulla base di azioni correttive specifiche rivolte a tutte le attività della struttura organizzativa.

REQUISITI GENERALI

La struttura del Sistema di Gestione per la Qualità della Società **UNIO Power Electronics** si ispira agli otto principi che sono alla base della norma UNI EN ISO 9001: 2008 e che forniscono una utile metodologia applicativa per il conseguimento degli obiettivi base del sistema qualità stesso. Nel prospetto successivo sono stati indicati con i collegamenti ai processi interni:

8 PRINCIPI DELLA QUALITÀ'

- 1 - *Organizzazione centrata sul cliente*
- 2 - *Leadership*
- 3 - *Coinvolgimento del personale*
- 4 - *Approccio basato sul processo*
- 5 - *Approccio sistemico alla gestione*
- 6 - *Miglioramento continuo*
- 7 - *Decisioni basate su dati di fatto*
- 8 - *Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori*



Principio del Sistema di Gestione per la Qualità	Legame con i processi societari
1. Organizzazione orientata al cliente o utente	<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione delle aspettative del cliente attraverso ricerche specifiche di mercato e contatti stretti e frequenti con i clienti storici della società. • Analisi delle proposte e dei suggerimenti derivanti dai fornitori impegnati nella realizzazione di soluzioni o produzioni innovative. • Promozione di campagne di informazione chiare verso i clienti basate sull' utilizzo di organi di stampa specializzata o di pubblicazioni specifiche a scopo promozionale.
2. Leadership	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione della missione aziendale a tutti i livelli con incentivazione diversa del personale interno. • Informazione a tutti i livelli delle strategie aziendali e dei risultati conseguiti periodicamente con cadenza semestrale. • Promozione e formazione dei collaboratori con programmi mirati e prestabiliti.
3. Coinvolgimento del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione degli obiettivi aziendali ai collaboratori coinvolti nelle attività aziendali. • Incentivi per il conseguimento degli obiettivi attraverso un sistema di coinvolgimento delle risorse aziendali mirato alla diffusione della consapevolezza degli stessi e alla importanza strategica del loro raggiungimento.
4. Approccio per processi	<p>3 Il sistema operativo della Società UNIO Power Electronics è organizzato per processi ciascuno dei quali corrispondente alle attività svolte all' interno dell' azienda.</p> <p>4 Per ciascuno dei processi sono individuate le misure di riferimento e le metodologie di valutazione mirate alla determinazione del livello di efficacia e di efficienza per poter attivare un processo di miglioramenti degli stessi.</p>
5. Approccio sistemico alla gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Sono state valutate le interdipendenze tra i vari processi attraverso tabelle e schemi specifici di collegamento intersettoriale. • Nell' ambito del riesame periodico del sistema qualità vengono fatte valutazioni specifiche sui singoli processi.
6. Miglioramento continuativo	<ul style="list-style-type: none"> • Nell' ambito dei riesami periodici del sistema qualità vengono attivate azioni preventive di miglioramento. • Viene attivato il ciclo PDCA nel corso di svolgimento dei singoli processi.
7. Sistema decisionale basato sui dati	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo di tecniche statistiche per la valutazione dei risultati conseguiti dall' attivazione dei singoli processi. • Valutazione dei risultati di ciascun processo nell' ambito del riesame del sistema qualità.
8. Relazioni di reciproco beneficio con i fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione dei fornitori come indicato nella procedura. • Definizione di accordi particolari con gli enti, le associazioni e i fornitori definiti strategici per la società mirati soprattutto all' acquisizione di informazioni utili al miglioramento dei servizi gestiti. • Collaborazione più stretta con i fornitori storici dell' organizzazione basata sulla esperienza acquisita dagli stessi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità si basa sulla chiara definizione delle responsabilità, sulla struttura organizzata e documentata, sulle capacità, attività e sulle risorse che la Direzione dell'organizzazione rende disponibili, in modo che si possano raggiungere gli obiettivi prefissati della politica dell'organizzazione. In particolare:

- È stata definita e documentata la struttura organizzativa dell'organizzazione, evidenziando i compiti e le responsabilità di gestione della qualità. In questa organizzazione il Responsabile del Sistema Qualità è posto alle dirette dipendenze della Direzione ed ha l'autorità necessaria a svolgere i compiti e le funzioni che gli sono richieste;
- È stato messo a punto un Sistema di Documentazione (Manuale Qualità, Procedure, Istruzioni Operative, Moduli e Specifiche Tecniche) che definisce le prescrizioni e le modalità sulla base delle quali vengono pianificate, eseguite, controllate e documentate tutte le attività dell'organizzazione, che condizionano il perseguimento degli obiettivi e delle politiche definite. Tale documentazione è stata elaborata con l'obiettivo di consentire una corretta pianificazione, uno svolgimento delle attività controllato e documentato, di facilitare la definizione delle specifiche e dei criteri di accettabilità e di creare le condizioni affinché il Sistema di Gestione per la Qualità possa sempre migliorarsi;
- Vengono messe a disposizione risorse umane adeguate che vengono sensibilizzate, affinché possano svolgere in modo corretto il loro ruolo e vengono istruite, affinché abbiano le conoscenze necessarie a svolgere in modo efficace e corretto le attività previste dal settore operativo di riferimento;
- Le metodologie operative vengono valutate ed aggiornate affinché diano sempre l'affidabilità necessaria a perseguire, nel tempo, gli obiettivi di qualità stabiliti dalla Direzione;
- Il Sistema Qualità viene costantemente controllato e verificato mediante Audit Interni, che vengono eseguite sia in modo programmato che casuale;
- I risultati degli Audit, come tutte le altre risultanze che emergono dalle azioni di controllo eseguite, vengono periodicamente esaminate in modo da attuare tutte le iniziative necessarie perché il Sistema di Gestione per la Qualità venga costantemente migliorato e perfezionato.

Individuazione dei processi

Nel rispetto dei principi enunciati della norma **UNI EN ISO 9001: 2008**, sono stati individuati i processi interni attivati con l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Sulla base della modalità operative standard definite all'interno di ciascun settore operativo sono state definite le sequenze operative tipiche e i legami di interconnessione intersettoriale che determinano i legami tra i vari processi.

Con riferimento ai punti della norma i processi possono essere così suddivisi:

TIPOLOGIA DEI PROCESSI	Punto della norma ISO 9001
PROCESSI DIREZIONALI	5
PROCESSI DI GESTIONE DELLE RISORSE PROCESSO DI GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE	6
PROCESSO COMMERCIALE PROCESSI DI PROGETTAZIONE PROCESSO DI REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO PROCESSO DI GESTIONE DEGLI STRUMENTI DI MISURA	7
PROCESSI DI MISURAZIONE E ANALISI PROCESSO DI MIGLIORAMENTO	8

Per ciascuna delle precedenti tipologie sono stati individuate le sequenze delle operazioni che li caratterizzano.

Individuazione dei servizi erogati

La Società **UNIO Power Electronics**, conformemente al mandato aziendale, è impegnata nella realizzazione di prodotti per i quali si richiede il costante impegno di risorse umane e materiali. Coerentemente con i dettami della Politica della Qualità del Gruppo (UN 05), stabilita dalla Direzione, il processo di erogazione del servizio e del processo produttivo (UN 07), prevede:

- Progettazione di quadri elettrici e apparecchiature elettroniche;
- Realizzazione di quadri elettrici e apparecchiature elettroniche;
- Installazione dei prodotti aziendali presso il cliente;

Per ciascuno di essi sono definite procedure operative specifiche con le quali si individuano le attività da svolgere. Nel diagramma riportato nell' **ALLEGATO 2a** e nei prospetti riportati nell' **ALLEGATO 2b** sono evidenziate le attività svolte dall' organizzazione nel settore di competenza specifico.

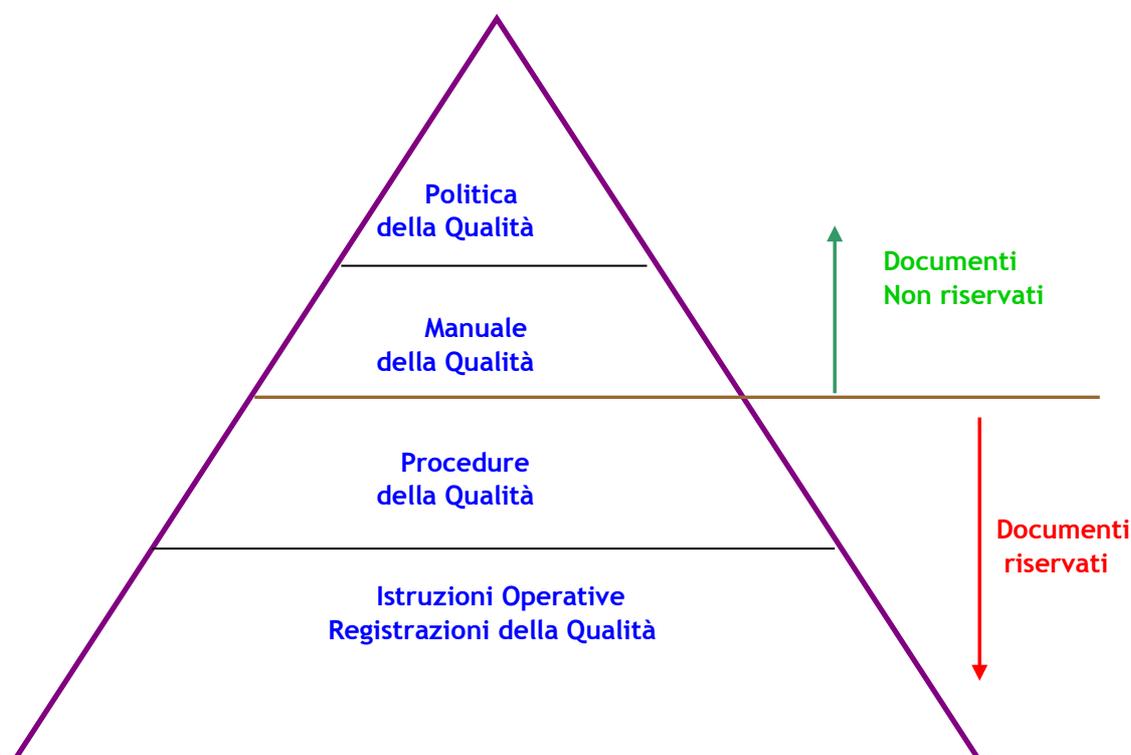
REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Generalità

Il presente Manuale della Qualità descrive e documenta il Sistema di Gestione per la Qualità della Società **UNIO Power Electronics**. Tutte le attività e le modalità operative per attuare il Sistema di Gestione per la Qualità sono descritte da documenti interni la cui validità è attestata da adeguata registrazione e controllo.

La documentazione è strutturata su diversi livelli nel modo seguente:

- **Politica della Qualità** - Linee guida definite dalla Direzione, con le quali si definiscono gli obiettivi e le metodologie per l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità.
- **Manuale della Qualità** - Documento primario che risponde a tutti i requisiti della Norma di riferimento e le cui sezioni sono da considerarsi anche delle procedure gestionali applicabili quando non altrimenti specificato.
- **Procedure** - Documenti preparati per l'esecuzione di tutte quelle attività che sono indicate, ma non trattate nel Manuale della Qualità.
- **Istruzioni Operative** - Documenti che permettono ed agevolano l'esecuzione della attività interne.
- **Documenti diversi** - Tutti i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi.
- **Registrazioni della qualità** che sono riportati in allegato alla sezione 4 "Controllo delle registrazioni della qualità" del presente Manuale della Qualità.



Politica della qualità

La Politica della Qualità è il documento emesso dalla Direzione, con il quale si tracciano le linee guida per l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità finalizzate al conseguimento degli obiettivi della qualità.

Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità rappresenta il documento primario del Sistema della Gestione per la Qualità della Società **UNIO Power Electronics**, in quanto al suo interno contiene la descrizione, nell' adeguato livello di dettaglio, della organizzazione, delle responsabilità, delle modalità operative adottate dalla società per assicurare la conformità alla norma di riferimento. Il Manuale costituisce la base di riferimento rispetto alla quale possono essere effettuati gli Audit del Sistema di Gestione per la Qualità dell' organizzazione.

Struttura del Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è costituito da 9 capitoli principali, di cui il primo relativo alle caratteristiche aziendali, ha funzioni introduttive in quanto fornisce tutte le informazioni inerenti l' organizzazione e il mercato all' interno del quale opera.

Lo stato del Manuale Qualità, ovvero l'indice di revisione del documento, la raccolta degli acronimi, la tabella di corrispondenza tra i punti della norma e le sezioni e la bibliografia. I capitoli successivi, numerati da 01 a 08, trattano e sviluppano, secondo le necessità e le caratteristiche organizzative interne, gli argomenti della Norma di riferimento: **UNI EN ISO 9001: 2008**.

Indice di revisione

L' indice di revisione del Manuale Qualità di **UNIO Power Electronics** è riportato sulla prima pagina e nella testata in alto a destra di ciascun capitolo e nel modulo 0301 "Riepilogo documentazione".

Emissione

Il Manuale della Qualità, riporta l'indice di revisione. Viene redatto dal Responsabile del Sistema Qualità, verificato e firmato dal Direttore per approvazione. Ciascuna copia controllata del Manuale della Qualità, all' atto dell' emissione, deve essere contraddistinta da un proprio ed unico numero che deve essere correlato al settore o alla persona cui è assegnato.

Revisione

Le modalità di revisione sono documentate da una procedura interna scritta; le revisioni sono eseguite dal Responsabile del Sistema Qualità e approvate dalla Direzione. Le modifiche che riguardano il Manuale della Qualità sono esaminate ed approvate dall' Organismo Certificatore del Sistema di Gestione per la Qualità. All'atto della modifica:

- Si revisionano le parti interessate e si aggiornano i relativi indici di modifica.
- Si inviano ai possessori di copie controllate le sezioni complete che hanno subito modifiche e il foglio dello stato di revisione del Manuale ("Riepilogo documentazione").
- Le parti modificate sono evidenziate tra i simboli " | " e " | " posti ai lati delle pagine corrette.

Distribuzione

Le copie del Manuale della Qualità possono essere distribuite in modo controllato o non controllato e su ciascuna copia viene indicato il numero di distribuzione.

Le copie controllate:

- Sono numerate progressivamente e il numero è indicato sulla prima pagina;
- Riportano il nome della funzione o la persona destinataria e il numero di riferimento;
- Sono distribuite in modo controllato e documentato; il Responsabile del Sistema Qualità tiene aggiornato l'elenco di distribuzione;
- Sono restituite al Responsabile del Sistema Qualità qualora ne faccia richiesta.

Le copie non controllate vengono distribuite solo a scopo informativo e non sono soggette ad aggiornamento.

Struttura

La struttura del Manuale è riportata nella seguente matrice di correlazione:

	<i>Requisiti UNI EN ISO 9001:2008</i>	<i>Manuale Sist.Gest. Qualità</i>
1.0	Scopo e campo di applicazione	MSQ paragrafo 1.0
2.0	Riferimenti normativi	MSQ paragrafo 2.0
3.0	Termini e definizioni	MSQ paragrafo 3.0
4.0	Sistema di Gestione per la Qualità	MSQ paragrafo 4.0
4.1	Requisiti generali	MSQ paragrafo 4.1
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	MSQ paragrafo 4.2
5.0	Responsabilità della Direzione	MSQ paragrafo 5.0
5.1	Impegno della direzione	MSQ paragrafo 5.1
5.2	Attenzione focalizzata al cliente	MSQ paragrafo 5.2
5.3	Politica per la Qualità	MSQ paragrafo 5.3
5.4	Pianificazione	MSQ paragrafo 5.4
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	MSQ paragrafo 5.5
5.5.1	Responsabilità, autorità e comunicazione	MSQ paragrafo 5.5.1
5.5.2	Rappresentante della direzione	MSQ paragrafo 5.5.2
5.5.3	Comunicazione interna	MSQ paragrafo 5.5.3
5.6	Riesame della Direzione	MSQ paragrafo 5.6
6.0	Gestione delle risorse	MSQ paragrafo 6.0
6.1	Messa a disposizione delle risorse	MSQ paragrafo 6.1
6.2	Gestione delle Risorse: risorse umane	MSQ paragrafo 6.2
6.3	Gestione delle Risorse: infrastrutture	MSQ paragrafo 6.3
6.4	Gestione delle Risorse: ambiente di lavoro	MSQ paragrafo 6.4
7.0	Erogazione del servizio	MSQ paragrafo 7.0
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	MSQ paragrafo 7.1
7.2	Processi relativi al cliente	MSQ paragrafo 7.2
7.3	Progettazione e sviluppo	MSQ paragrafo 7.3
7.4	Approvvigionamento	MSQ paragrafo 7.4
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	MSQ paragrafo 7.5
7.6	Tenuta sotto controllo dispositivi monitoraggio e misuraz	MSQ paragrafo 7.6
8.0	Misurazioni, analisi e miglioramento	MSQ paragrafo 8.0
8.1	Generalità	MSQ paragrafo 8.1
8.2.1	Soddisfazione del cliente	MSQ paragrafo 8.2.1
8.2.2	Verifiche ispettive interne	MSQ paragrafo 8.2.2
8.2.3	monitoraggio e misurazione dei processi, monitoraggio e misurazione dei prodotti	MSQ paragrafo 8.2.3
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	MSQ paragrafo 8.3
8.4	Analisi dei dati	MSQ paragrafo 8.4
8.5	Miglioramento	MSQ paragrafo 8.5
8.5.1	Miglioramento: miglioramento continuo	MSQ paragrafo 8.5.1
8.5.2	Azioni correttive	MSQ paragrafo 8.5.2
8.5.3	Azioni preventive	MSQ paragrafo 8.5.3

Gli assegnatari del Manuale della Qualità, nel caso di interruzione della collaborazione con l'organizzazione, sono tenuti a restituire la copia in loro possesso al Responsabile del Sistema qualità.

Procedure interne scritte

Le procedure interne scritte, utilizzate all' interno di **UNIO Power Electronics**, forniscono in modo dettagliato le modalità operative necessarie per lo svolgimento delle attività a cui sono riferite.

Le procedure sono attuate in tutti i settori interni e costituiscono il riferimento operativo e di addestramento del personale dell' organizzazione. Ogni procedura è emessa, tenuta aggiornata e distribuita internamente a tutto il personale. La distribuzione è effettuata in modo controllato e documentato utilizzando l' apposita modulistica.

Durante gli Audit da parte di enti di certificazione le procedure sono rese disponibili; se pattuito contrattualmente, ciò avviene anche durante le verifiche svolte dai Clienti. Le procedure non possono essere divulgate all'esterno dell' organizzazione se non previa autorizzazione della direzione. L' elenco delle procedure previste per il Sistema di Gestione per la Qualità è riportato nell' **ALLEGATO 3** al Manuale della Qualità.

Istruzioni operative

Le istruzioni operative sono i documenti con cui si descrivono o si illustrano in modo dettagliato le modalità operative per le esecuzioni delle attività e la compilazione di moduli, l' utilizzo di attrezzature, il rispetto dei parametri ed i valori dei risultati da ottenere. Sono considerate documenti tecnici e, quindi, sono emesse, modificate e distribuite in modo controllato utilizzando l' apposita modulistica.

Le istruzioni operative, come gli altri documenti tecnici, non possono essere divulgate all' esterno senza l' autorizzazione scritta della Direzione.

Registrazioni della qualità

Sono tutti i documenti in cui sono riportate le informazioni ed i dati che dimostrano l' attuazione degli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità di **UNIO Power Electronics** nel rispetto dei requisiti della Norma di riferimento. L' elenco dettagliato di tali documenti è riportato nell' **Allegato 4** al presente Manuale del Sistema Qualità.

CONTROLLO DEI DOCUMENTI E DEI DATI

Generalità

I documenti che devono essere gestiti possono essere realizzati sia su supporto cartaceo sia su supporto informatico. I dati e le informazioni, prima di essere rese operative, vengono comunque controllate da persone competenti ed autorizzate. L' esigenza di tenere sotto controllo la documentazione vale anche per eventuali documenti emessi da Enti esterni alla società per i quali, una volta effettuata l' identificazione, viene gestito lo stato di revisione. I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità che vengono controllati sono:

- Manuale della Qualità;
- Procedure del Sistema Qualità;
- Istruzioni operative;
- Documentazione diversa (Specifiche tecniche, istruzioni operative, registrazioni, ecc.).

Il Modulo specifico "Riepilogo della documentazione" riporta un elenco completo della documentazione utilizzata per la gestione del sistema con evidenza dello stato di controllo.

Identificazione dei documenti e dei dati

Tutti i documenti relativi al Sistema di Gestione per la Qualità contengono:

- Identificazione del documento (con codice alfanumerico);
- Titolo del documento e indice di revisione del documento;
- Identificazione della funzione che emette il documento (data e firma);
- Identificazione della funzione che controlla e approva il documento (data e firma);

I documenti non più validi, nel caso si voglia o sia necessario conservarli, vengono identificati con il timbro “ANNULLATO” e archiviati in luoghi idonei in modo tale da evitarne l’errato utilizzo.

Gestione dei documenti e dei dati

La gestione di un documento controllato implica sempre le seguenti fasi:

- Preparazione;
- Controllo;
- Approvazione;
- Emissione;
- Distribuzione;
- Archiviazione.

- Preparazione e redazione

Tale fase comprende la progettazione, la realizzazione e/o la compilazione del documento sulla base delle informazioni di ingresso (dati, prescrizioni, regole, norme, ecc.) e nell’ assegnazione della sigla di identificazione. Nella *procedura UN 0301* si definiscono le regole per la scrittura delle sezioni e delle procedure del Manuale della Qualità, e per gli altri documenti.

- Controllo o verifica

La fase di controllo consiste nell’analisi del contenuto del documento per accertarne l’adeguatezza, la correttezza e la congruenza con i dati di riferimento e con le finalità del documento stesso.

- Approvazione

Tale fase comporta il riscontro e l’attestazione della validità del documento per la specifica utilizzazione per cui è stato concepito.

L’ approvazione viene effettuata dalla funzione designata che attesta l’ avvenuto controllo del documento assumendosene la responsabilità della emissione.

- Emissione

Questa fase consiste nella formalizzazione del documento attraverso data e firma. Questa attività rende il documento operativo a tutti gli effetti per gli scopi a cui è destinato.

- Distribuzione

Tale fase consiste nella diffusione del documento a tutte le persone o funzioni interessate all’interno e all’esterno dell’ organizzazione. Nel caso debba essere garantita una distribuzione controllata di un documento, viene predisposta una lista di distribuzione per tale documento sulla base di una procedura specifica. La fase di distribuzione prevede anche la verifica della eliminazione delle copie superate dai centri di utilizzo o alla loro individuazione con idonea segnatura di identificazione. La procedura UN 0301 definisce le modalità e le responsabilità per l’eliminazione dei documenti superati e non più validi.

- Archiviazione

I documenti di registrazione della qualità sono archiviati secondo quanto descritto nella procedura di riferimento relativa al controllo dei documenti.

I documenti emessi sono raccolti presso l' archivio generale presente presso la segreteria della società all' interno del quale possono essere individuati:

- archivio documenti amministrativi: documentazione di carattere amministrativo che, per legge, deve essere conservata al fine di eventuali accertamenti fiscali;
- archivio documenti per la qualità: documentazione descrittiva ed attuativa del Sistema Qualità e documentazione di registrazione della qualità;
- archivio delle normative: Raccoglie tutte le normative valide e utilizzate all' interno del ciclo operativo dell' organizzazione;

Modifiche ai documenti e ai dati

Le modifiche dei documenti o dei dati e le modalità di approvazione di tali modifiche sono definite da una procedura interna scritta (UN 0301). La necessità di modificare un documento (richiesta di modifica), può essere rilevata da qualsiasi persona coinvolta nell' organizzazione.

Il reparto responsabile dell' emissione del documento esamina la richiesta stabilendo se la modifica è da eseguire o meno, e fornendo le necessarie spiegazioni. Nel caso la modifica debba essere eseguita si valutano le implicazioni che possono sorgere con il personale che utilizza il documento o i dati in esso contenuti. La modifica della documentazione viene eseguita in modo da garantire che:

- Siano distribuite copie del documento modificato a tutte le persone interessate,
- La parte modificata sia evidenziata al fine di assicurare la certa interpretazione da parte degli utilizzatori,
- Venga documentato lo stato precedente, conservando copia del documento nella vecchia versione, evidenziando l' indicazione dello stato di non validità.

Al momento della emissione di un documento o della sua revisione viene aggiornato il corrispondente elenco che indica lo stato di validità del documento stesso.

Documenti di origine esterna

I documenti di origine esterna che all' interno di *UNIO Power Electronics* normalmente gestisce sono rappresentati da:

- Pubblicazioni specializzate;
- Normative di riferimento;
- Capitolati e documentazione del committente;
- Cataloghi e brochures dei fornitori esterni;

Le pubblicazioni specializzate sono raccolte, archiviati presso la segreteria in un archivio predisposto allo scopo. Nella procedura UN 0301 sono definite le modalità di archiviazione che prevedono la univoca identificazione e la collocazione in una area apposita.

Per quanto riguarda la gestione delle normative di riferimento, è compito del Responsabile del Sistema Qualità predisporre un elenco delle norme applicabili disponibili presso la segreteria dell' organizzazione. La validità delle norme in elenco viene verificata dal Responsabile del Sistema Qualità utilizzando gli strumenti messi a disposizione dagli enti normatori di settore quali comunicazioni periodiche, consultazione di banche dati e pubblicazioni di settore.

Il Responsabile del Sistema Qualità comunica tempestivamente alla Direzione e al personale interno eventuali situazioni di inapplicabilità di norme dovute al superamento delle stesse, procedendo all'aggiornamento dell'elenco.

La documentazione del committente rientra nella documentazione gestita in fase di offerta e ordine e viene conservata all' interno dei files delle commesse specifiche aperte durante la fase di offerta.

I cataloghi dei fornitori esterni sono raccolti, archiviati e tenuti sotto controllo presso la segreteria in un archivio predisposto alla scopo. Nella procedura UN 0301 sono definite le modalità di archiviazione.

Attività di Back up

Nella Società **UNIO Power Electronics** ha predisposto per i propri archivi informatici procedure di back-up a tutela dei files dati più importanti. In particolare sono state predisposte modalità operative specifiche per la conservazione dell' archivio elettronico e dati Amministrativi. Per questo si utilizza un sistema basato sull' utilizzo di dischi di back-up da preparare alla fine della settimana in modo da garantire sempre come massima perdita dei dati, in caso di danneggiamento dei supporti standard, non più di una settimana lavorativa.

Responsabilità

DIREZIONE

- Approva i documenti del Sistema Qualità;
- Approva le modifiche della documentazione del sistema qualità.

RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- Gestisce le normative di riferimento richieste dal ciclo di erogazione del servizio;
- Tiene aggiornato l' elenco dei documenti validi;
- Provvede all' aggiornamento della documentazione ritirando quella superata;
- Comunica alla Direzione la necessità di acquisizione di nuove norme.
- Provvede ad effettuare il back up dei dati informatici;

CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

La presente paragrafo, con valenza di procedura, definisce le modalità operative adottate da **UNIO Power Electronics** per il controllo delle registrazioni.

Generalità

I documenti di Registrazione della Qualità sono tutte quelle informazioni connesse al Sistema di Gestione per la Qualità di **UNIO Power Electronics**, su supporto cartaceo o magnetico, relative ai dati riguardanti l' erogazione delle prestazioni contemplate nel ciclo operativo interno. Essi consentono di controllare l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione e la conformità dei servizi ai requisiti specificati. Questa documentazione può indicare, inoltre, quali azioni correttive sono state intraprese dall' azienda per risolvere eventuali non conformità operative e nei servizi erogati. I documenti di registrazione della qualità possono inoltre comprendere eventuali documentazioni provenienti da fornitori o dall' esterno in generale.

In particolare i documenti di registrazione comprendono le seguenti famiglie:

- Documenti interni relativi al processo di erogazione del servizio;
- Documenti di origine esterna;
- Documenti elaborati per la misurazione del processo di erogazione del servizio;

Identificazione delle registrazioni

Nella tabella riportata nell' **Allegato 4** del presente Manuale "Elenco delle registrazioni della qualità", per ciascun documento, sono evidenziati i seguenti dati:

- Il titolo del documento;
- Il riferimento alla norma;
- Il codice del documento;
- Archivio nel quale è conservato;
- Le modalità di catalogazione;
- Il periodo di conservazione.

Ciascuno di essi è legato alle caratteristiche del documento e alla necessità di disporne all'interno dell' azienda in funzione delle esigenze funzionali della stessa.

Modalità di conservazione

I documenti di registrazione della qualità sono custoditi presso gli archivi interni predisposti per la gestione delle commesse e i collaboratori interessati sono responsabili dell' archiviazione. La documentazione viene sempre conservata in luoghi e con modalità atte a preservarne l'integrità. Le precauzioni adottate sono quindi tali da mantenere i documenti di registrazione della qualità al riparo da fenomeni (es. umidità / campi magnetici) che potrebbero comprometterne la conservazione. Le regole adottate per l'archiviazione di tali documenti hanno lo scopo di scongiurarne lo smarrimento, di assicurarne una pronta rintracciabilità e di far sì che essi siano sempre correlabili ai processi a cui si riferiscono e ai servizi erogati. Nel caso in cui il cliente lo richieda, i documenti di registrazione della qualità vengono messi a disposizione di quest'ultimo, o di un suo rappresentante, per un periodo di tempo che viene concordato.

Tipo di catalogazione

L' organizzazione degli archivi contenenti i documenti relativi alle registrazioni del Sistema di Gestione per la Qualità dipendono dalle caratteristiche dei documenti stessi e dalla loro tipologia. Anche se in alcuni casi si privilegia la catalogazione per ordine alfabetico in certi casi la codifica dei documenti induce alla organizzazione numerica progressiva. Per altra documentazione, svincolata dai precedenti schemi, si ricorre alla catalogazione temporale in ordine di data.

Conformemente a quanto richiesto dalla norma il Sistema di Gestione per la Qualità della Società **UNIO Power Electronics** prevede l' archiviazione delle registrazioni indicate nello schema allegato unitamente alle seguenti informazioni:

- Riferimento alla norma ISO 9001: 2008;
- Codice del documento;
- Tipo di catalogazione;
- Periodo di conservazione.

Periodo di conservazione

La conservazione dei documenti di registrazione della qualità consente di dimostrare in qualunque momento che le attività dell' organizzazione si sono svolte in accordo alle leggi e alle norme vigenti al momento della realizzazione.

Il periodo di conservazione dei documenti di registrazione della qualità viene stabilito al momento della emissione del documento stesso è indicato nella tabella successiva.

Una volta scaduto il periodo di conservazione dichiarato, tali documenti vengono eliminati togliendoli dall' archivio di residenza.

Eliminazione delle registrazioni

Al termine del periodo di conservazione le registrazioni sono eliminate mediante:

- Distruzione dei documenti cartacei;
- Cancellazione dei documenti in formato elettronico (se esistenti).

Elenco delle registrazioni

Nell' **ALLEGATO 4** al presente manuale sono state indicate le registrazioni contemplate dal Sistema Di Gestione per la Qualità della Società **UNIO Power Electronics** con i riferimenti alla norma e l' ubicazione degli archivi.

Responsabilità

DIREZIONE

- Autorizza l' eliminazione dei documenti superati;
- 1. Autorizza l' accesso alle Registrazioni della Qualità;
- 2. Autorizza la duplicazione delle Registrazioni della Qualità;

RESPONSABILE SISTEMA QUALITA'

3. Definisce in accordo con la Direzione il periodo di conservazione;
4. Tiene sotto controllo le registrazioni della Qualità.

5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

Il presente paragrafo del Manuale della Qualità della Società **UNIO Power Electronics** individua e descrive l' impegno degli organi direttivi nella applicazione, gestione e mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità a livello interno. In particolare definisce le azioni intraprese per mantenere attivo il sistema e, soprattutto, per mantenere e diffondere la cultura della qualità all' interno della Società. Scopo della presente sezione è anche definire la Politica della Qualità dell' azienda con l' individuazione degli obiettivi perseguibili finalizzati al continuo miglioramento dei livelli qualitativi interni e al soddisfacimento delle aspettative e delle esigenze dei clienti.

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione è costantemente impegnata nello sviluppo e nella attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità nell' organizzazione attraverso azioni specifiche di promozione presso tutti i settori operativi. L' impegno della Direzione, finalizzato anche al continuo miglioramento dell' efficacia del sistema, è evidenziato dalle seguenti attività:

- Definizione chiara e inequivocabile della Politica per la Qualità (**Allegato 5**).
- Definizione chiara degli obiettivi per la qualità.
- Attività di sensibilizzazione interna sulla necessità di rispettare e soddisfare i requisiti e le esigenze del cliente.
- 4 Riesami periodici del Sistema di Gestione per la Qualità mirati al continuo miglioramento del sistema stesso.
- Organizzazione interna e messa a disposizione delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

La Direzione aziendale dell'organizzazione definisce le linee guida della Politica della Qualità e dei relativi obiettivi perseguibili dall'applicazione del sistema stesso.

La Direzione si impegna affinché la Politica per la Qualità sia compresa e sostenuta in tutti i settori operativi, in collaborazione con il Responsabile del Sistema Qualità. A tale scopo vengono organizzati incontri periodici con il personale per diffondere a tutti la conoscenza della Politica della Qualità.

Obbiettivi per la qualità

Dalla definizione della Politica per la Qualità derivano gli obiettivi che vengono definiti dalla Direzione dell'organizzazione durante i periodici Riesami del Sistema di Gestione per la Qualità. Gli Obbiettivi devono risultare:

S	Specifici e riferiti ad attività o funzioni individuate
M	Misurabili e associabili ad indicatori numerici
A	Acquisibili e perseguibili
R	Realistici e concretamente raggiungibili
T	Temporalmente definiti e riferiti ad un arco di tempo finito

Soddisfazione dei requisiti del cliente e miglioramento continuo

Il Sistema di Gestione per la Qualità è finalizzato al conseguimento del soddisfacimento dei requisiti del cliente attraverso lo sviluppo di un processo di erogazione del servizio basato sulla conoscenza degli stessi. Impegno costante dell'organizzazione è il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, obiettivo per il quale l'organizzazione è attiva per:

- Individuare le esigenze esplicite ed implicite dei clienti;
- Anticipare le variazioni / novità dovute a nuove leggi o normative;
- Confrontarsi con esperti dei vari settori di competenza;
- Confrontarsi con le altre organizzazioni che operano nello stesso settore.

Risorse necessarie

La Direzione, nell'applicazione della Politica della Qualità, mette a disposizione le risorse necessarie per assicurare l'efficienza dei processi interni e il conseguimento della soddisfazione del cliente. Qualora si presenti la necessità, la Direzione, con azioni di addestramento, provvede a dotare il proprio personale delle competenze specifiche richieste.

Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità

Come specificato in seguito, la Direzione provvede periodicamente ad effettuare riesami del Sistema Qualità per verificare il corretto andamento del sistema stesso nel perseguire la realizzazione ed erogazione dei servizi e il soddisfacimento del cliente.

ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione è impegnata nella individuazione e nel soddisfacimento dei requisiti del cliente attraverso le seguenti attività:

- Analisi periodica dei dati statistici relativi alla soddisfazione dei clienti.
- Valutazione annuale dei reclami pervenuti.
- Analisi specifiche mirate alla individuazione dei bisogni espliciti o impliciti dei clienti.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione della Società provvede alla definizione delle linee guida della politica della qualità dell'organizzazione e dei relativi obiettivi conformemente agli scopi dell'organizzazione stessa.

Nel documento "Politica della Qualità" (*Allegato 5*), sono riportati i principi ispiratori della Qualità nella Società *UNIO Power Electronics*, coerentemente con disposizioni statutarie e con le esigenze e le aspettative dei clienti. Il documento, per garantire la diffusione a tutti i livelli, è affisso presso la sedi. Per garantirne la comprensione la Direzione, è impegnata a promuovere continue azioni di sensibilizzazione presso il personale in collaborazione con il Responsabile del Sistema Qualità.

Il documento "Politica della Qualità" viene sottoposto a riesame da parte della Direzione, con periodicità almeno annuale, per assicurare il continuo adeguamento ai cambiamenti interni o esterni che possono intervenire nel tempo. Da questi derivano, e ad essi sono strettamente legati, gli obiettivi strategici che vengono definiti e tenuti aggiornati in un documento specifico in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione, nel documento stesso, provvede a verificarne il raggiungimento o a individuare le cause che lo hanno impedito per valutare e adottare le azioni di correzione necessarie.

PIANIFICAZIONE

Obbiettivi per la qualità

La Direzione di *UNIO Power Electronics* definisce gli obiettivi della qualità in occasione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Questi sono finalizzati al continuo miglioramento del Sistema Qualità dell'organizzazione e ad incrementare il grado di soddisfazione del cliente. Pertanto per la quantizzazione di questi importanti elementi di riscontro si pongono obiettivi misurabili con criteri di natura diversa che possano consentire valutazioni precise sull'entità del raggiungimento dei traguardi prestabiliti.

Pianificazione del Sistema Qualità

Il processo di pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale viene realizzato dalla Direzione dell'organizzazione. La pianificazione si sviluppa sulla organizzazione dei processi interni che coprono l'intero ciclo operativo. Ciascuno dei processi, definiti nel capitolo introduttivo del presente manuale, prevede registrazioni della qualità e metodi di controllo della efficienza e di conseguenza costituisce la base della pianificazione a livello generale.

Adeguamento pianificazione

Qualora per specifiche attività o per modifiche da apportare ai servizi interni, derivanti da alterazioni della condizioni vigenti, e nel caso in cui le attività da svolgere non siano completamente coperte dalla documentazione già esistente nell'azienda, è compito del Responsabile del Sistema Qualità predisporre appositi piani della qualità che descrivono (direttamente o rimandando a specifiche procedure), nell'adeguato livello di dettaglio, responsabilità e modalità operative da adottare; fermo restando che tutti i documenti o porzioni di essi (ad esempio sezioni del manuale) che risultano applicabili verranno applicati senza modifiche.

RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

Responsabilità ed autorità

Gli organi Direttivi definiscono le gerarchie interne all' azienda individuando le responsabilità e le autorità e rendendole note attraverso la definizione dell' organigramma interno (**ALLEGATO 6**) e del relativo mansionario. Questo consente al personale di contribuire al raggiungimento degli obiettivi della qualità e favorire il coinvolgimento, la motivazione e l' impegno.

Rappresentante della Direzione (RDD)

Alla funzione di Rappresentante della Direzione, all' interno di **UNIO Power Electronics**, è concessa specifica autorità per il controllo e la promozione a tutti i livelli del Sistema stesso e per assicurarne la conformità alla norma di riferimento. Il rappresentante riferisce agli organi direttivi stessi sull' andamento del Sistema di Gestione per la Qualità per consentire una maggiore efficacia dell' attività di riesame dello stesso e l' attuazione di eventuali interventi. La Direzione della Società **UNIO Power Electronics** ufficializza l' incarico alla persona prescelta con mandato ufficiale allegato al presente capitolo (**ALLEGATO 7**).

Responsabile del Sistema Qualità

Alla funzione di Responsabile del sistema qualità viene demandato il compito di attuare praticamente il Sistema di Gestione per la Qualità e di tenerne sotto controllo l' applicazione presso tutti i settori operativi. La Direzione ufficializza l' incarico alla persona prescelta con mandato ufficiale allegato alla presente procedura (**ALLEGATO 8**).

Comunicazione interna

La diffusione delle notizie e delle comunicazioni all' interno dell' organizzazione viene attivata secondo le seguenti metodologie:

- Riunioni periodiche della Direzione;
- Riunioni periodiche con il personale interno;
- Invio di comunicati agli indirizzi mail del personale;

Archiviazione della comunicazione interna

L' evidenza delle riunioni periodiche o delle comunicazioni interne sono conservate dal Responsabile del Sistema Qualità che mantiene aggiornato un archivio specifico.

RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

La presente paragrafo, con valenza di procedura, definisce le modalità operative adottate dagli organi direttivi della Società **UNIO Power Electronics** per l' effettuazione del Riesame sulla base di quanto richiesto dalla norma di riferimento.

Generalità

La Direzione della Società **UNIO Power Electronics** provvede ad effettuare, con frequenza almeno annuale, il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità per valutare la conformità del sistema ai requisiti prestabiliti e la sua efficacia.

Durante il riesame stesso vengono decise, a fronte degli elementi di ingresso acquisiti, le azioni preventive o correttive da adottare a carico del sistema di gestione per la qualità. In questo caso è previsto un periodo di monitoraggio del settore in cui è stata apportata la modifica, la durata di tale periodo viene stabilita caso per caso in base all' importanza della modifica. Le attività di

riesame sono conservate secondo le modalità previste nel capitolo specifico del presente manuale.

Elementi in ingresso per il riesame

L' attività di riesame comporta l' analisi critica dei seguenti elementi:

- I risultati degli Audit Interni;
- Le informazioni di ritorno da parte dei clienti;
- Le prestazioni dei processi e la conformità dei servizi (sez. 08).
- Lo stato delle azioni correttive e preventive;
- I risultati degli Audit Interni degli Enti di Certificazione;
- Le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati;
- I reclami del cliente;
- Le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità;
- Tutta la struttura organizzativa dell' azienda e l'adeguatezza del personale;
- Il grado di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Eventuali proposte o raccomandazioni per conseguire il miglioramento.

Elementi in uscita dal riesame

I risultati dei riesami sono documentati e comprendono i seguenti elementi:

- Analisi degli obbiettivi e verifica del loro raggiungimento;
- Obbiettivi per il miglioramento delle prestazioni dell' organizzazione;
- Valutazioni sull' idoneità della struttura e delle risorse dell' organizzazione;
- Obbiettivi misurabili per le prestazioni aziendali derivanti dai processi di produzione e di altro genere, identificando responsabili, tempistiche e risorse;

Il report del riesame viene approvato e distribuito ai collaboratori per informarli in merito alla reale situazione del sistema qualità, e degli obiettivi di competenza. La direzione può valutare l'invio di parte del documento di riesame trattenendosi gli elementi coperti da riservatezza.

Diffusione degli elementi in uscita

Al termine della fase di riesame viene predisposto un report "Riesame del sistema Qualità", opportunamente approvato dalla Direzione, contenente le valutazioni specifiche per ciascuna attività. Il report viene distribuito ai collaboratori interessati per garantire continuità e diffusione delle informazioni. Inoltre la conoscenza dello stato del sistema qualità è finalizzata ad accrescere la motivazione dei collaboratori per favorire l' impegno mirato al conseguimento degli obbiettivi stabiliti dalla Direzione stessa.

Responsabilità

DIRETTORE

- Definisce la Politica della Qualità;
- Coordina il Riesame del Sistema Qualità della Società;

DIREZIONE

- Approva la Politica della Qualità;
- Definisce gli obiettivi della qualità per l'anno di riferimento;
- Approva l' organigramma aziendale;

- Promuove la diffusione della cultura per la qualità all'interno dell'organizzazione;
- Provvede a coordinare il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità acquisendo tutti gli elementi utili provenienti dai vari processi;
- Adotta tutte le misure ritenute necessarie al miglioramento del Sistema Qualità;
- Effettua il riesame del sistema di Gestione per la Qualità;

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

- Riferisce alla Direzione sull'andamento del Sistema Qualità.

RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- Collabora nella preparazione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità predisponendo la documentazione necessaria;

6. GESTIONE DELLE RISORSE

Il personale che opera all'interno dell'organizzazione è considerato una risorsa fondamentale per il raggiungimento della efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per il raggiungimento degli obiettivi dello stesso. Pertanto la sua formazione e l'aggiornamento continuo sono considerati essenziali per assicurare motivazione e garantire una adeguata preparazione nel compiere le attività a cui è preposto. La Direzione, con il supporto del personale operativo, individua le necessità di addestramento e pianifica attività di formazione interna volte a fornire tutti gli elementi utili a svolgere le attività di competenza.

MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione dell'organizzazione assicura nel tempo che le risorse dedicate alla conduzione del Sistema di Gestione per la Qualità siano adeguate a garantire l'efficienza dei processi interni erogati finalizzati al conseguimento della soddisfazione del cliente. La necessità di nuove risorse o di formazione di quelle attualmente presenti sono evidenziate e formalizzate sulla base della definizione delle strategie periodiche dell'organizzazione. La Direzione provvede altresì ad assicurare la disponibilità di infrastrutture e attrezzature adeguate alle esigenze dell'organizzazione per garantire la corretta gestione del processo produttivo. Provvede inoltre a garantire la coerenza delle stesse con attività di controllo e di riesame attuate periodicamente in collaborazione con il personale incaricato della loro operatività.

RISORSE UMANE

Generalità

La Direzione, al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione interna e del Sistema di Gestione per la Qualità, opera e incoraggia il coinvolgimento del personale attivo e la sua crescita utilizzando metodi di diffusione dell'informazione e di interessamento diretto. In particolare la strategia della politica dell'organizzazione adottata dagli organi direttivi per il miglioramento continuo del personale si concretizza nei seguenti punti principali:

- Formazione continua e adeguata del personale attivo (UN 0601);
- Definizione delle responsabilità interne e delle competenze specifiche (UN 0501) del personale avente influenza diretta sul Sistema Qualità dell'organizzazione.
- Incentivazione del lavoro di gruppo e della stretta collaborazione interna.

Competenza, consapevolezza e addestramento

All' interno della Società **UNIO Power Electronics** sono definite le competenze specifiche richieste per lo svolgimento di determinate attività.

Il mansionario, definito dalla Direzione, provvede a stabilire gli specifici incarichi all' interno di ciascuna risorsa, definendo il livello di competenza necessario per ogni specifica attività. Attraverso la formazione del personale si assicurano livelli di competenza specifici in grado di affrontare le problematiche inerenti l' erogazione del servizio nei diversi settori previsti. Attraverso riunioni o incontri con il personale coinvolto nelle attività interne, La direzione provvede a mantenere presente la consapevolezza della importanza delle attività all' interno dell' organizzazione e della importanza di come queste possano influire sulla qualità del servizio erogato.

Attività di addestramento

Le attività di addestramento tengono conto delle professionalità presenti nel personale che opera all' interno dell' organizzazione, si differenziano in base alle competenze specifiche contemplate dalle diverse tipologie di servizi e possono essere rilevate tramite:

- Indagini, interviste e/o verifiche promosse dalla Direzione;
- Richiesta degli stessi interessati;
- Non Conformità accertate durante gli Audit Interni;
- Valutazione delle "Schede profilo professionale".

Le necessità vengono raccolte dal Responsabile del Sistema Qualità e formalizzate su un piano di addestramento generale proposto alla Direzione che, in relazione alle esigenze manifestatesi e alla disponibilità di risorse, approva il piano proposto dal Responsabile del Sistema Qualità.

Definizione calendario corsi o seminari

Il calendario dei corsi/seminari/congressi annuale è predisposto dagli organi direttivi, in collaborazione con il Responsabile del Sistema Qualità, ed è formalizzato sul modulo specifico nel quale sono indicati:

- Argomento e Docente interessato;
- Periodo di svolgimento;

Il calendario può essere aggiornato, nel corso dell'anno, per la necessità di acquisizione di nuove competenze o di approfondimento di particolari argomenti.

Verifica sulla efficacia dei corsi

L' efficacia dell' attività formativa viene valutata direttamente dalla Direzione sulla base delle competenze acquisite dai partecipanti, attraverso dei questionari o moduli di valutazione predisposti in funzione delle caratteristiche del corso come specificato nella procedura di riferimento. Sulla base dei risultati rilevati dall' azione di verifica possono essere adottate contromisure specifiche inerenti l' efficacia dell' addestramento e intervenendo, se necessario, sull' addestramento del personale.

Registrazione della attività di addestramento

Le registrazioni delle attività di addestramento sono riportate sulla scheda personale di ciascuno dei partecipanti a cura del Responsabile del Sistema Qualità e conservate fino alla conclusione del rapporto con l'organizzazione.

Assunzione di personale

Se nella pianificazione delle attività inerenti il servizio erogato si individua la necessità di operare assunzioni di personale dipendente, la Direzione provvede a definire il profilo professionale necessario e le esigenze di addestramento.

L'assunzione di personale deve essere analizzata dalla Direzione in una specifica riunione per la valutazione delle effettive necessità e per la definizione della idonea copertura finanziaria presente nel bilancio. Nel caso di decisione positiva si procede con la ricerca di nuovo personale secondo le seguenti modalità operative:

- Annunci su pubblicazioni specializzate nel settore o su pubblicazioni generiche;
- Ricerche presso centri specializzati allo scopo;

Successivamente, conclusa positivamente questa prima fase, può essere avviata, su autorizzazione della Direzione la fase di selezione e reclutamento di risorse con un colloquio diretto con il candidato per le valutazioni richieste.

In caso di superamento del primo colloquio il candidato viene invitato ad una prova pratica nel settore di competenza per attestare le effettive capacità e l'eventuale conferma.

Eventuali necessità di formazione ed addestramento verranno definite, attuate e valutate nel rispetto delle responsabilità e modalità definite nella procedura UN 0601.

INFRASTRUTTURE

All'interno di **UNIO Power Electronics** le infrastrutture sono continuamente adeguate all'espletamento dei servizi erogati provvedendo alla gestione e al mantenimento della operatività funzionale delle seguenti tipologie:

- Le apparecchiature e le strutture di processo, quali i supporti hardware e software che consentono a tutte le risorse aziendali di svolgere le attività assegnate nel rispetto dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.
- Ambienti di lavoro utilizzati per la gestione delle attività interne e per il controllo e la pianificazione del servizio aziendale erogato;

0. Apparecchiature e attrezzature

Per l'erogazione del servizio la Società **UNIO Power Electronics** utilizza apparecchiature e attrezzature specifiche che provvede a mantenere sotto controllo per assicurarne la perfetta funzionalità. A tale fine il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità ha il compito di censire tutta la strumentazione a disposizione, ed i relativi software, mantenendo costantemente aggiornato un elenco di computer, stampanti, password di accesso, etc., identificando le singole apparecchiature in dotazione alle risorse aziendali con un codice specifico e registrando gli interventi di manutenzione svolti sulle stesse da fornitori qualificati. Per le infrastrutture di produzione l'organizzazione prevede a definire gli interventi manutentivi in funzione delle prescrizioni del costruttore e dell'utilizzo che ne viene fatto. La registrazione viene effettuata su schede specifiche nelle quali si evidenziano le attività effettuate la periodicità e le responsabilità incaricate.

1. Infrastrutture immobili

Le infrastrutture immobili e gli ambienti operativi sono continuamente sottoposte ad interventi di manutenzione periodica per assicurarne la piena funzionalità.

In particolare viene garantito il mantenimento delle condizioni ergonomiche atte a garantire il corretto espletamento dei servizi dell'azienda. La manutenzione dell'impiantistica presente viene garantita con l'utilizzo di risorse esterne specializzate.

L'ambiente di lavoro è stato gestito in modo conforme al D. Lgs. 81/2008 con la identificazione e nomina delle figure preposte alla gestione e con gli adempimenti previsti.

AMBIENTE OPERATIVO

I processi produttivi dell'organizzazione sono attuati e tenuti sotto controllo all'interno di infrastrutture e di ambienti adeguati alle caratteristiche del prodotto stesso e dotati delle caratteristiche necessarie.

Pertanto gli ambienti sono accuratamente esaminati da parte della direzione o di un suo incaricato per accertarne la corrispondenza ai requisiti previsti.

Nei documenti interni di gestione della sicurezza sono stati evidenziati tutti i fattori necessari a garantire la sicurezza di tali ambienti la piena efficienza ergonomica (livelli di illuminazione, temperature, ergonomia delle strutture int. ecc.). In particolare viene garantito il mantenimento delle condizioni ergonomiche atte a garantire il corretto svolgimento dei processi aziendali.

La manutenzione dell'impiantistica presente viene garantita con l'utilizzo di risorse esterne specializzate.

L'ambiente di lavoro è stato gestito in modo conforme al recente D. Lgs. 81/2008 con la identificazione e nomina delle figure preposte alla sicurezza e con gli adempimenti previsti.

Ambienti esterni

Nel caso di utilizzo di ambienti o di infrastrutture esterne, la direzione provvede a verificare preventivamente la coerenza di queste con il sistema legislativo vigente. Quindi definisce accordi specifici con il gestore eventuale per l'utilizzo delle stesse in condizioni di sicurezza per il personale interno.

Impiantistica e manutenzione delle infrastrutture

Tutti i servizi informatici di supporto allo svolgimento delle attività sono gestiti da strutture interne o da enti esterni per assicurare la corretta funzionalità degli stessi, il loro adeguamento alle necessità manifestate, la manutenzione periodica e il salvataggio dei dati conservati. Gli ambienti operativi sono continuamente sottoposte ad interventi di manutenzione periodica per assicurarne la piena funzionalità. In particolare viene garantito il mantenimento delle condizioni ergonomiche e funzionali atte a garantire il corretto espletamento dei servizi dell'organizzazione.

La manutenzione dell'impiantistica presente viene garantito con l'utilizzo di risorse interne o esterne in funzione delle difficoltà delle operazioni da svolgere.

Responsabilità

DIREZIONE

- Verifica le richieste del personale per la iscrizione a corsi /seminari/congressi;
- Approva il piano annuale dei corsi di formazione;
- Valuta la professionalità del personale;

- Valuta l'efficacia dei corsi eseguiti dal personale;
- Gestisce la manutenzione delle attrezzature interne.

RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ:

- Pianifica i corsi di formazione ed approfondimento sui temi della qualità;
- Verifica che i corsi pianificati siano eseguiti;
- Archivia la documentazione relativa ai corsi/seminari/congressi;

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Il processo di realizzazione del prodotto aziendale nei confronti del cliente richiede una attività di programmazione per garantire il controllo del processo stesso e il raggiungimento degli obiettivi stabiliti. Il personale interno deve operare secondo modalità pianificate per consentire il corretto flusso di attività al fine di garantire:

- La conformità del prodotto realizzato ai requisiti prestabiliti;
- Rispetto dei tempi di attivazione;
- Soddisfazione delle richieste del cliente.

PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Presso la Società **UNIO Power Electronics** la realizzazione del prodotto prevede una fase di pianificazione iniziale per la corretta programmazione di tutte le attività di sviluppo contemplate nel processo operativo e per i processi sviluppati all'interno dell'organizzazione. Per mezzo di questa attività è possibile concretizzare il controllo di tutto il processo di produzione fino alla sua definitiva realizzazione. La pianificazione infatti prevede anche l'individuazione di quelle fasi di controllo intermedie che consentono di accertare il corretto sviluppo della programmazione stessa. La fase di pianificazione viene definita da una documentazione di riferimento con la quale si dà evidenza delle attività previste e delle fasi di controllo intermedie di riesame, di verifica e di validazione. Nella pianificazione si provvede alla specifica individuazione della responsabilità e al livello di autorità necessario per la gestione del processo stesso. Qualora, per specifiche prescrizioni contrattuali, la tipologia di attività da svolgere non sia completamente coperte dalla documentazione prevista, è compito del Responsabile del Sistema Qualità predisporre appositi piani della qualità che descrivano, nell'adeguato livello di dettaglio, responsabilità e modalità operative da adottare.

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

La realizzazione del prodotto o dei prodotti aziendali è destinata a soddisfare le esigenze e le aspettative del cliente. Proprio sulle esigenze di questi sono impostate le specifiche che costituiscono gli elementi di base delle attività interne del processo aziendale di produzione, finalizzato alla soddisfazione di tali esigenze e per raggiungere il più elevato grado di soddisfazione del cliente stesso.

Clientela contemplata dall'organizzazione

I servizi erogati da **UNIO Power Electronics** sono destinati al cliente così inteso:

- Azienda privata di produzione di materiale rotabile nel settore ferroviario;
- Azienda privata di produzione di tipo elettrotecnico nel settore dei trasporti;
- Azienda generica di produzione;

Il cliente quindi rappresenta l' entità che provvede alla definizione delle caratteristiche del prodotto da realizzare in attuazione alle disposizioni della legislazione vigente. Sulla base di questi vengono stabiliti i criteri generali e le caratteristiche del prodotto da realizzare al fine di soddisfare tali esigenze e garantire attenzione al mercato di competenza. I risultati di tale analisi sono successivamente formalizzati sui documenti di accordo con le parti interessate e costituiscono i dati di ingresso all' intero processo produttivo.

Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

La determinazione dei requisiti che caratterizzano il prodotto da realizzare è strettamente legata alle esigenze e alle aspettative del cliente che vengono individuate attraverso metodologie di indagine precise.

Nella pratica adottata dall' azienda vengono privilegiate le seguenti modalità operative:

- Contatto diretto con il cliente interessato;
 - Analisi di particolari settori di mercato e delle caratteristiche specifiche;
1. Richiesta diretta del cliente per la fornitura di un prodotto specifico;

Sulla base di questa attività di ricerca e indagine si procede con la definizione della tipologia dei prodotti da realizzare al fine soddisfare le richieste e le esigenze del cliente. Pertanto trattandosi di produzioni particolari si definiscono le linee generali di sviluppo da poter presentare a fronte di richieste specifiche. In riferimento a queste si definisce il parco prodotti da riunire all' interno di un catalogo specifico e riassuntivo.

Tale catalogo riesamionato e validato dalla direzione con il supporto delle funzioni tecniche necessarie viene approvato definitivamente per essere oggetto di presentazione al cliente finale.

Preparazione dell' offerta

Le richieste del cliente vengono valutate dalla Direzione unitamente al Settore Commerciale per accertarne la fattibilità e sulla base di queste si prepara una offerta per la tipologia produttiva richiesta facendo uso della documentazione necessaria.

Quindi il documento di offerta finale da sottoporre all' attenzione del cliente risulta comprendere:

- I requisiti specificati dal cliente comprese le condizioni di assistenza;
- I requisiti non precisati dal cliente ma necessari per l' adeguata definizione del prodotto;
- I requisiti e le normative cogenti relative al servizio;

Ogni altro requisito aggiuntivo eventualmente stabilito dall' azienda e definito nelle condizioni generali di fornitura

Al termine di queste operazioni, se la verifica delle condizioni generali della fornitura (specifiche, prezzo, tempi di erogazione, ecc.), dà esito positivo, si può predisporre l' offerta e procedere alla sua emissione in favore del cliente. Alla fine del ciclo, le offerte, approvate dalla Direzione, sono protocollate e archiviate presso la Segreteria per garantirne la rintracciabilità. La firma dell' offerta predisposta costituisce atto formale di riesame del documento.

Riesame delle modifiche all' offerta

Il ciclo dell' offerta può essere reiterato in funzione di eventuali nuove richieste o richiesta di precisazioni da parte del cliente, fino alla formulazione dell' offerta finale sulla base di quanto stabilito ai precedenti due punti.

Ricevimento dell' ordine e riesame dei requisiti relativi al servizio

Nel caso di conclusione positiva della fase di offerta il cliente provvede ad inviare un ordine scritto che al momento del ricevimento avvia il processo di riesame. L' ordine spesso consiste nel documento di offerta firmato dal cliente per accettazione. Non sono ammessi ordini verbali da parte del cliente. Al ricevimento dell' ordine da parte del cliente si procede alla determinazione delle caratteristiche e dei requisiti del servizio attivando la fase di riesame dell' ordine.

Riesame dell' ordine del cliente

Il Responsabile del Settore Commerciale, unitamente alla Direzione, svolge la fase del riesame dell'ordine, provvedendo a verificare la corrispondenza dell' ordine all' offerta di origine e la completezza e correttezza formale della documentazione.

Qualora qualche aspetto, tra quelli sopra citati, si discostasse da quanto riportato nell'offerta, si provvede a contattare il cliente per eventuali chiarimenti o rivalutazioni dell'ordine. Quindi il settore Commerciale provvede alla raccolta e alla preparazione di tutta la documentazione necessaria per dare avvio alla fase di progettazione e di attuazione di quanto richiesto dal cliente.

La firma di accettazione sul documento di ordine da evidenza formale dell' attività di riesame.

Conferma d' ordine e apertura commessa

Completata positivamente la fase di riesame dell' ordine, viene attivata l' apertura della commessa. Per l' apertura della commessa si fa riferimento alla documentazione di offerta, eventualmente integrata con quanto altro necessario, all' interno della quale sono riportate le caratteristiche salienti dell' ordine e delle richieste del cliente.

Per l' apertura della commessa viene predisposto un raccoglitore di documentazione all' interno del quale vengono inseriti tutti i documenti di riferimento e identificato con il nome del cliente.

Non conformità all' ordine

Nel caso in cui, nel corso del riesame dell'ordine, siano emersi scostamenti rispetto all'offerta o altre condizioni di inaccettabilità dell' ordine stesso, il Settore Commerciale o, se necessario, la Direzione provvedono a contattare il cliente per la definizione delle parti risultate non conformi e quindi per procedere nuovamente con l'attività di riesame dell' ordine previa reiterazione del ciclo descritto ai paragrafi precedenti.

Modifiche all' ordine

Nel caso in cui il cliente chieda di modificare un ordine per il quale sia già stata aperta una commessa, il settore Commerciale provvede a fare chiarezza sulle modifiche ed a integrare il documento di offerta per procedere nuovamente nell' attività di riesame dell'ordine. L' accettazione delle modifiche proposte viene evidenziata dalla firma della Direzione sul documento di offerta modificato e revisionato nel quale vengono riportate le modifiche richieste.

Nel caso di modifiche sostanziali all' ordine si procede alla riemissione dell' offerta e alla reiterazione del ciclo dell' offerta descritto in precedenza.

Comunicazione con il cliente

La Società **UNIO Power Electronics** per mantenere costanti contatti con i clienti e con il mercato esterno, ha predisposto una serie di interfacce e di attività specifiche finalizzate alla individuazione delle variazioni e delle evoluzioni dello stesso. In particolare si seguono costantemente le evoluzioni, più o meno marcate, che si possono presentare. Attraverso le metodologie di indagine descritte nella sezione specifica (sez. 8) l'organizzazione provvede a definire:

- Informazioni relative al servizio o alle sue evoluzioni legate all' andamento del mercato;
- Gestione dei rapporti contrattuali o commerciali e relative variazioni;
- Informazioni di ritorno da parte del cliente durante i periodici contatti;
- Partecipazione a meeting o manifestazione specifiche del settore.

PROGETTAZIONE E SVILUPPO

A conclusione del processo commerciale di offerta e apertura commessa, **UNIO Power Electronics** pianifica e tiene sotto controllo il processo di progettazione mirato alla predisposizione della documentazione tecnica specifica inerente le richieste del cliente e oggetto della trattativa commerciale stessa. Il processo di progettazione riguarda le seguenti attività:

- Realizzazione di un nuovo prodotto aziendale;
- Personalizzazione di prodotti esistenti sulla base di richieste specifiche del cliente;
- Modifiche a prodotti esistenti sulla base di esigenze di mercato o di variazioni del quadro legislativo di riferimento applicabile;

Pianificazione della progettazione

Il processo di progettazione all' interno dell' azienda viene attivato e pianificato secondo una successione di fasi operative che ne costituiscono il ciclo di vita caratteristico nel rispetto dei tempi di erogazione del servizio previsto dagli adempimenti contrattuali:

- Elementi in ingresso alla progettazione;
- Pianificazione della progettazione;
- Sviluppo della progettazione;
- Riesame della progettazione;
- Verifica della progettazione;
- Validazione della progettazione;
- Elementi in uscita dalla progettazione;

La pianificazione viene effettuata su supporto cartaceo, costantemente aggiornato a cura della Direzione in collaborazione con il Responsabile incaricato, nel quale si indica la successione delle attività previste e delle fasi di controllo iniziali, intermedie e finali.

Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

L' attività di progettazione prende l' avvio dal momento in cui la Direzione ha completato la fase di riesame dell' ordine ed acquisito tutta la documentazione necessaria atta a definire ciò che deve essere organizzato e riassunta nei punti seguenti:

- Le specifiche generali e i requisiti funzionali;
- I requisiti cogenti applicabili e le normative di riferimento;
- Le informazioni derivanti da precedenti progettazioni e simili a quella attuale;

- Altre informazioni di tipo generale ma ugualmente applicabili al caso in oggetto.

La precedente documentazione consente di individuare se esistono attività standardizzate e per le quali è possibile attingere a documenti già predisposti.

Sviluppo della progettazione

Ai fini di una gestione controllata dello sviluppo della progettazione, l'azienda ha definito le modalità per l'emissione della documentazione tecnica contenente i risultati dell'attività progettuale, con particolare riguardo ai seguenti criteri base:

- i documenti e gli elaborati grafici contengono o fanno riferimento ai criteri di accettazione stabiliti all'interno del progetto e dipendenti dalle specifiche tecniche di riferimento concordate con il cliente;
- i documenti e gli elaborati grafici dimostrano il rispetto nel progetto delle disposizioni legislative vigenti e la conformità ai requisiti considerati a base della progettazione;

Le attività di progettazione vengono condotte utilizzando, quando applicabili, criteri di progetto e metodologie di sviluppo standardizzate internamente al fine di semplificare l'attività progettuale e uniformarne le metodologie.

Elementi in uscita dalla progettazione

Al termine delle attività progettuali si procede alla elaborazione della documentazione tecnica specifica che si concretizza nella elaborazione di:

- Documentazione tecnica progettuale;
- Relazioni tecniche di corredo;
- Altri documenti eventualmente necessari.

Riesame della progettazione

Il riesame del progetto costituisce un momento di sosta e di riflessione critica sull'andamento del progetto, durante il quale vengono analizzati lo stato di avanzamento, i problemi critici riscontrati e le previsioni di chiusura del progetto stesso. Il Riesame del Progetto viene effettuato di norma dal Responsabile della progettazione con altre funzioni eventualmente coinvolte sulla base di quanto indicato nel piano di progetto e se necessario alla presenza del cliente finale.

Verifica della progettazione

Per verifica della progettazione si intende un'attività di controllo effettuata al termine di ogni fase pianificata, allo scopo di verificare la conformità dei risultati ottenuti ai requisiti di base stabiliti. La verifica degli elaborati viene effettuata da parte del Responsabile della Progettazione incaricato con la Direzione.

Validazione della progettazione

La validazione della progettazione e dello sviluppo all'interno di **UNIO Power Electronics** viene effettuata preliminarmente sui documenti finali, ottenuti dal processo progettuale, direttamente dalla Direzione al termine di azione di verifica e controllo.

Successivamente, per le caratteristiche presentate dalla tipologia del prodotto si procede come previsto al punto successivo 7.5.2 per le diverse tipologia produttive.

La validazione, come espressamente evidenziato nella procedura di riferimento UN 0705, può anche avvalersi di similitudine con produzioni già validate o accettate dal cliente.

Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione

Le modifiche alla progettazione, possono essere attivate nelle situazioni seguenti:

- all' interno per effetto di analisi o verifiche effettuate sulla progettazione già svolta;
- all' esterno e su richiesta specifica del cliente;

In tutti i casi la richiesta di modifica, è sottoposta alla valutazione della Direzione e delle funzioni direttamente coinvolte, che può decidere se accogliere o meno la richiesta.

I risultati di tale analisi possono essere direttamente riportati sui documenti progettuali.

APPROVVIGIONAMENTO

Il processo di approvvigionamento comprende tutte le attività mirate alla individuazione dei fornitori, compresa la valutazione iniziale per la verifica delle caratteristiche di affidabilità, e alla successiva acquisizione e controllo dei prodotti. Pertanto l' intero processo si articola su fasi successive direttamente interconnesse tra di loro.

Processo di approvvigionamento

Il processo di approvvigionamento ha lo scopo di provvedere all' acquisizione di prodotti richiesti per l' espletamento dei servizi attivati all' interno dell' azienda e che portano alla seguente classificazione dei fornitori esterni:

- Fornitori di attrezzature e servizi;
- Fornitori generici di prodotti a catalogo e non;
- Fornitori di materiali in genere;

Per tutte le tipologie di fornitori, l' azienda ha attivato delle metodologie di controllo e verifica per assicurare che i prodotti e/o servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati e che prevedono il controllo delle seguenti attività:

- Valutazione e qualifica del fornitore;
- Sorveglianza del fornitore;
- Emissione dell'Ordine d'Acquisto;
- Controllo del prodotto acquistato.

Valutazione fornitori

Per la scelta dei fornitori l' azienda si avvale dei seguenti metodi di valutazione:

- valutazione diretta delle capacità del fornitore e/o del suo sistema qualità;
- analisi di documentazione disponibile inerente alle capacità del fornitore;
- valutazione di campioni di prodotto.

La scelta del metodo di valutazione viene decisa dal Responsabile Qualità in accordo con la Direzione ed è funzione dell' importanza dei materiali, o servizi da acquistare.

Terminata la valutazione, effettuata con uno o più dei metodi di cui sopra, il Responsabile del Sistema Qualità provvede alla compilazione della Scheda di Valutazione Fornitori dove riporta,

oltre ai dati generali del fornitore, anche l'esito della valutazione che può essere negativo, positivo, o positivo con riserva, indicando in quest'ultimo caso le attività da svolgere a cura del fornitore al fine di ottenere l'idoneità e inviando direttamente la richiesta di azione correttiva. Il Responsabile del Sistema Qualità provvede inoltre alla predisposizione di un apposito Elenco Fornitori Qualificati dove riporta il nominativo di tutti i fornitori ritenuti idonei a seguito della valutazione, suddivisi per categoria merceologica di appartenenza.

Nel caso in cui uno dei fornitori inseriti nell'elenco non venga utilizzato per un periodo superiore a 3 anni, si provvede a riavviare la procedura di valutazione secondo quanto sopra descritto e più dettagliatamente riportato nella procedura di qualifica dei fornitori (UN 0704).

Sorveglianza dei fornitori

Le attività di sorveglianza dei fornitori vengono svolte dallo studio per tenere sotto controllo il comportamento nel tempo dei propri fornitori al fine di garantire in ogni momento la conformità di tutti i prodotti approvvigionati ai requisiti tecnici e di qualità prestabiliti. I fornitori qualificati vengono tenuti sotto controllo dal Responsabile del Sistema Qualità in collaborazione con la Direzione attraverso l'analisi sistematica degli eventuali rapporti di Non Conformità emessi in fase di accettazione del prodotto.

Il Responsabile del Sistema Qualità, mantiene aggiornato lo stato di qualifica dei fornitori, con cadenza almeno annuale, provvedendo quando necessario ad informare tempestivamente la Direzione in caso di cambiamenti (UN 0704).

Informazioni per l' approvvigionamento

Per l' approvvigionamento di qualunque tipo di prodotto o di servizio all' interno dell' azienda viene elaborata una documentazione specifica con la quale si definiscono le caratteristiche dei prodotti o dei servizi da acquistare. Il personale interessato, sulla base delle decisioni e delle autorizzazioni ricevute, provvede alla emissione dell' ordine di acquisto, presso i fornitori dell' azienda facendo riferimento alla lista dei fornitori qualificati.

Se necessario, si individua la tipologia dei fornitori da prendere in considerazione e si richiede un preventivo di offerta per l' analisi della congruità dei costi.

Autorizzazione all' acquisto

Tutte le richieste di acquisto devono essere presentate alla Direzione che provvede alla valutazione e alla successiva autorizzazione.

In situazioni di urgenza i collaboratori provvedono a contattare direttamente la Direzione la quale, ravvisati i requisiti di urgenza, può autorizzare la spesa richiesta.

Tipologie di prodotto

Le tipologie dei prodotti acquistati possono essere così suddivise:

- Prodotti acquistati a catalogo o non a catalogo;
- Servizi di diverso genere;
- Semilavorati e materiali;
- Servizi di diverso genere compresa consulenza tecnica specialistica;

Emissione degli ordini di acquisto

Il personale interessato, dopo avere individuato il fornitore di riferimento e ricevuta l' autorizzazione da parte della Direzione, procede con la definizione dei dati seguenti:

- Descrizione del prodotto oggetto della fornitura;
- Modalità di pagamento e data di consegna;
- Definizione delle condizioni di garanzia (se applicabile);
- Eventuali clausole specifiche inerenti la fornitura (se necessarie);

In alcuni casi si può presentare la necessità di prendere contatto con fornitori non qualificati per i quali, se ritenuti idonei a soddisfare le esigenze di fornitura, può essere attivato il procedimento di qualifica.

Variatione all' ordine

Nel caso di errore di predisposizione di un ordine viene inviata al fornitore una revisione dello stesso con indicata la motivazione.

Verifica del prodotto acquistato

L'accettazione di quanto acquistato è di competenza della Direzione che ha la responsabilità della verifica e dell' autorizzazione al successivo utilizzo. Al ricevimento di quanto richiesto, si provvede all' effettuazione dei controlli quantitativi e qualitativi come di seguito indicato:

- I controlli quantitativi si esplicano attraverso la verifica di conformità tra quantità di materiale ordinato e quantità di materiale pervenuto;
- I controlli qualitativi si esplicano con la verifica di conformità del materiale acquistato ai requisiti specificati nell' ordine o con la verifica funzionale del prodotto stesso.

L'avvenuta accettazione del materiale viene indicata dalla firma, debitamente datata, apposta sulla bolla di consegna dal personale incaricato che in tal modo autorizzata la ricezione e la presa in carico da parte dell' azienda. Al contrario per i materiali ritenuti Non Conformi è prevista una identificazione finalizzata ad evitare l' incauto utilizzo.

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Le fasi del processo di realizzazione del prodotto comprendono in parte le attività di progettazione e si completano con le attività di collaudo funzionale finale. Pertanto, mentre le prime sono definite nei precedenti capitoli, le seconde vengono pianificate e tenute continuamente sotto controllo per garantire:

- La conformità delle prestazioni alle specifiche stabilite;
- Il rispetto dei tempi stabiliti e concordati con il cliente;
- Misurabilità e monitorabilità delle attività previste dai processi produttivi.
- Coerente e corretta pianificazione del processo produttivo;

Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio

Terminata la fase di progettazione, il personale, provvede a predisporre la raccolta documentale, costituita da tutti gli elaborati tecnici e progettuali previsti dai prodotti da realizzare oggetto della presente certificazione per dare avvio alla fase successiva.

Nella procedura specifica, e nelle istruzioni operative di riferimento si definiscono in modo dettagliato le modalità operative previste per la definitiva gestione del processo produttivo finalizzato alla corretta realizzazione della tipologia dei prodotti oggetto della certificazione:

Pertanto nella procedura specifica (UN 0705) si definiscono in modo dettagliato modalità operative e responsabilità inerenti la pianificazione, l'esecuzione e la registrazione dei controlli quantitativi e qualitativi previsti per la gestione della produzione.

Non conformità rilevate durante l'erogazione del servizio

Nel caso in cui siano rilevate delle Non Conformità durante una delle fasi del ciclo produttivo riconducibili a carenze di diverso genere, la Direzione provvede a formalizzare tali incongruenze in un Rapporto di Non Conformità per la valutazione:

- degli interventi immediati per correggere la difettosità rilevata;
- l'attivazione della eventuale azione correttiva (sez.8).

In occasione del riesame la Direzione provvede all'esame delle tipologie di non conformità rilevate per l'analisi delle cause e l'adozione delle opportune azioni di miglioramento.

Validazione del servizio

La validazione del processo produttivo e del prodotto in generale si effettua a conclusione del processo stesso sul prodotto finale per accertare la corrispondenza delle prestazioni alle specifiche tecniche di riferimento e alle eventuali richieste del cliente concordate in fase di ordine.

Tuttavia in funzione della tipologia produttiva la validazione può avvenire con modalità diverse come di seguito evidenziato:

- Validazione di prototipi per produzioni successive di serie;
- Validazione di prodotti personalizzati e realizzati in unica produzione;
- Validazione di prodotti progettati per soluzioni specifiche del cliente;

Nella procedura di riferimento UN 0705 sono definite le modalità operative da seguire per ciascuno dei casi sopra elencati.

La validazione del prodotto viene formalizzata su modulistica specifica e riesaminata in fase di Riesame della Direzione sulla base di quanto emerso durante le verifiche funzionali.

Identificazione e rintracciabilità

I sistemi di identificazione di materiali o di documenti usati internamente all'azienda per le attività di erogazione del servizio sono essenzialmente concretizzati con l'utilizzo di codici o etichette identificative di diverso genere.

Negli ambienti produttivi si utilizzano aree identificate o etichette adesive per identificare i prodotti o componenti utilizzati nel processo di realizzazione del prodotto.

Proprietà del cliente

La per la tipologia del prodotto aziendale e le modalità operative adottate per la sua realizzazione non è prevista la gestione di proprietà del cliente.

Nei casi ove vi fosse necessità di gestire e utilizzare la proprietà del cliente di qualunque genere l'organizzazione provvede a definire i criteri di gestione in funzione della tipologia della stessa.

Riservatezza della conservazione

L'eventuale utilizzo del materiale riservato del cliente, durante lo svolgimento delle commesse viene gestito con accordi specifici operativi e di riservatezza.

Conservazione dei prodotti

La tipologia dei prodotti presenti all'interno degli ambienti operativi della Società **UNIO Power Electronics** non richiede particolari condizioni di conservazione. Pertanto le clausole di conservazione sono relative alla documentazione cartacea e informatica descritta precedentemente.

In particolare la conservazione dei documenti cartacei viene effettuata presso l' area archivio interna in ambienti dedicati.

Per le attività produttive i diversi componenti e prodotti utilizzati vengono adottate modalità operative di conservazione definite sulla base delle prescrizioni del fornitore.

TENUTA SOTTO CONTR. DEI DISP. DI MISURAZIONE

La Società **UNIO Power Electronics** ha definito le modalità di gestione delle singole apparecchiature utilizzate per l'effettuazione dei controlli previsti, in modo tale da poter conoscere, di ogni apparecchiatura, il grado di incertezza delle misure effettuate ed avere la possibilità di verificare, ed assicurare, che questo sia compatibile con il grado di precisione richiesto.

Ciascuno dei dispositivi di monitoraggio è univocamente identificato da un cartellino nel quale è indicata la matricola e la data di validità della taratura e la firma del responsabile.

Attività specifiche

Acquisizione di nuove apparecchiature

L' esigenza di acquisire nuove apparecchiature può essere legata a diversi fattori (necessità di sostituire apparecchiature già in uso, necessità di effettuare misurazione diverse da quelle effettuabile con le apparecchiature in dotazione) e può essere rilevata sia dal Responsabile del Sistema Qualità che dagli operatori che utilizzano le varie apparecchiature.

La Direzione ha il compito di individuare le apparecchiature necessarie all' esecuzione delle prove e dei controlli da effettuarsi durante le attività di produzione o di validazione. A conclusione di tale attività di valutazione autorizza definitivamente l' acquisto. Nell' ordine di acquisto vengono inserite tutte le prescrizioni necessarie a definire le caratteristiche delle attrezzature compresa la richiesta di certificati di taratura riferiti a campioni riconosciuti in campo nazionale e internazionale. Al ricevimento delle nuove apparecchiature di misura e prova il Responsabile Qualità, provvede ad effettuare il controllo e a verificare la loro conformità ai requisiti richiesti secondo la procedura specifica.

Tarature delle nuove apparecchiature

L' azienda provvede, quando se ne ravvisa l'opportunità, che le apparecchiature di misura e prova acquistate siano sottoposte a taratura, a cura dello stesso fornitore, e che alla consegna, siano accompagnate dal corrispondente certificato. Al ricevimento delle nuove apparecchiature di misura e prova, il Responsabile Qualità in collaborazione con la Direzione, dopo avere verificato che la documentazione allegata allo strumento è in accordo con le specifiche contenute nell'ordine, provvede alla compilazione della Scheda Apparecchiatura se necessario o alla raccolta della scheda di taratura emessa dal fornitore o dall' ente di taratura. Successivamente provvede alla identificazione e alla marcatura delle singole apparecchiature. In

caso di esito negativo del controllo al ricevimento lo strumento non viene accettato attivando la procedura di reso al fornitore.

Richiami periodici di taratura

Gli strumenti di misura vengono tarati periodicamente con lo scopo di assicurare il mantenimento del grado di precisione iniziale. Il responsabile del Sistema Qualità stabilisce gli intervalli di taratura tenendo conto dei suggerimenti del costruttore, delle condizioni di impiego previste e dei risultati delle precedenti attività di taratura. A tale scopo il responsabile Qualità mantiene aggiornato lo Scadenziario delle Tarature attraverso il quale è possibile individuare lo stato in cui si trova ogni singola apparecchiatura: taratura programmata, taratura effettuata, da riparare, riparata.

La taratura delle apparecchiature in uso presso l'azienda viene affidata a laboratori esterni riconosciuti competenti da Accredia (centri LAT) in grado di rilasciare apposita documentazione certificativa delle tarature effettuate. In quest'ultimo caso il responsabile del Sistema Qualità all'approssimarsi della data di scadenza delle tarature, provvede a contattare tali laboratori avendo cura di minimizzare il tempo di indisponibilità delle apparecchiature stesse.

Identificazione delle attrezzature di misura e prova

Ciascuno strumento utilizzato all'interno della Società **UNIO Power Electronics** è identificato per mezzo di un cartellino identificativo nel quale è riportato il codice dello strumento e il periodo di validità.

Manipolazione e conservazione delle apparecchiature di misura

Le Attrezzature di Misura e Prova disponibili sono conservate in ambienti idonei o all'interno di contenitori chiusi e accessibili solo al personale incaricato dei controlli.

Conservazione delle registrazioni

Il Responsabile del Sistema Qualità provvede ad archiviare la documentazione relativa alle attrezzature di prova e misura conservando le schede relative a ciascun strumento, l'elenco degli strumenti validi e il calendario delle scadenze delle tarature.

Responsabilità

DIREZIONE

- Predispone l'offerta per l'erogazione di servizio;
- Effettua il riesame e approva le offerte da inviare al cliente;
- Approva l'ordine del cliente;
- In sede di Riesame del Sistema Qualità approva la validazione del prodotto;

COMMERCIALE

- Mantiene i rapporti con il cliente;
- Predispone i documenti di offerta;
- Convoca la riunione di riesame dell'offerta;

RESPONSABILE DEL SISTEMA QUALITÀ

- Effettua la valutazione dei fornitori e la successiva qualifica dei fornitori;
- Provvede a definire l'elenco dei fornitori qualificati.

8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

GENERALITA'

La Direzione della Società **UNIO Power Electronics** ha definito, pianificato e attuato le misure e i monitoraggi necessari per assicurare la conformità dei processi interni, dei prodotti realizzati, del Sistema di Gestione per la Qualità e il Miglioramento Continuo. A tale scopo sono state definite e documentate le modalità operative e le responsabilità relativamente alle attività di definizione di obiettivi, indicatori della qualità necessari a consolidare e migliorare l'Organizzazione e l'efficienza interna dell'azienda stessa.

MONITORAGGIO E MISURAZIONI

Per valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per verificare la conformità dei processi interni è necessario effettuare una misura e una valutazione dei parametri di controllo presi a riferimento del processo stesso.

Pertanto l'azienda ha definito dei metodi propri di valutazione del livello qualitativo dei processi interni e del grado di soddisfazione del cliente per attivare eventuali azioni correttive o preventive da adottare finalizzate alla ridefinizione delle strategie interne e al miglioramento del prodotto.

L'intero Sistema di Gestione per la Qualità è organizzato in modo tale da consentire una raccolta sistematica di dati e di informazioni dedicati alla misurazione di:

- Soddisfazione del cliente;
- Conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (Audit Interni);
- Conformità dei processi;
- Conformità dei prodotti.

Soddisfazione del cliente

Le informazioni sulla Soddisfazione del Cliente rappresentano uno degli strumenti fondamentali di valutazione delle performance del Sistema Qualità. Tali informazioni sono costantemente rilevate, analizzate e gestite per attuare il ciclo di miglioramento.

A tale scopo sono state definite e documentate le modalità operative e le responsabilità per la gestione dei reclami trasmessi dal Cliente e per il monitoraggio della soddisfazione degli stessi, che viene effettuato secondo le modalità operative riportate nella procedura specifica (ENG 0801). Tale gestione consente di individuare Azioni Correttive e/o Preventive per risolvere eventuali criticità ed evitare che queste si ripresentino.

Audit Interni

All'interno della Società **UNIO Power Electronics** si effettuano periodicamente Audit Interni per accertare e garantire che il Sistema di Gestione per la Qualità:

- sia conforme a quanto pianificato e ai requisiti della norma di riferimento;
- sia efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Le informazioni emerse dagli audit interni, oltre ad innescare Azioni Correttive immediate e mirate ai singoli processi o aree interessate, costituiscono uno strumento fondamentale per l'effettuazione del Riesame del Sistema Qualità. È previsto un Piano Annuale degli audit interni.

Inoltre possono essere effettuate verifiche straordinarie per verificare l'attuazione e/o l'efficacia di eventuali Azioni Correttive/Preventive, oppure come conseguenza delle valutazioni emerse a seguito di Verifiche di parte seconda e/o terza.

La programmazione degli Audit Interni viene fatta considerando lo stato e l'importanza dell'area, l'esito delle precedenti verifiche, la complessità e la criticità delle attività svolte, in modo da coprire tutti i processi. Le modalità, i criteri e le frequenze di pianificazione ed esecuzione degli Audit Interni sono adeguatamente definiti e documentati in apposita procedura.

Gli Audit Interni vengono svolti da personale competente, addestrato e qualificato, garantendo l'indipendenza tra la funzione verificata e il valutatore ed assicurando l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica. I risultati degli Audit vengono sottoposti all'attenzione della Direzione la quale deve attivare tempestive Azioni Correttive e/o Preventive per eliminare le eventuali non conformità emerse. Le azioni intraprese devono essere verificate e gli esiti comunicati ai diretti responsabili. Viene conservata documentazione dei risultati delle Verifiche Ispettive e dei conseguenti provvedimenti.

Monitoraggio e misurazione dei processi

La Società **UNIO Power Electronics** al fine di:

- monitorare e misurare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- garantire la capacità di tali processi di conseguire gli obiettivi pianificati;
- definire strumenti idonei a rilevare le prestazioni dei processi;

ha provveduto a documentare in procedura gli indicatori che consentono di misurare l'efficacia dei processi. Qualora i risultati non siano raggiunti vengono adottate apposite correzioni e attivate Azioni Correttive per assicurare la conformità valutandone l'attuazione in sede di Riesame.

Monitoraggio e misurazione dei prodotti

L'azienda ha individuato e documentato i criteri di misurazione delle caratteristiche del prodotto realizzato, al fine di garantire che i requisiti sono stati osservati e rispettati. L'effettuazione delle rilevazioni e dei controlli necessari a garantire lo stato di conformità del processo di produzione avviene in appropriate fasi del processo di realizzazione sulla base di specifici cicli di controllo, in cui sono definiti i criteri di accettabilità; l'evidenza della conformità ai criteri di accettabilità utilizzati è documentata e registrata.

TENUTA SOTTOCONTROLLO DELLE NON CONFORMITÀ

La Società **UNIO Power Electronics** ha predisposto misure, criteri e metodologie necessarie affinché i servizi che presentano non conformità ai requisiti specificati siano adeguatamente tenuti sotto controllo. Le condizioni che possono determinare una Non Conformità sono:

- scostamenti dei requisiti del prodotto realizzato rispetto ai requisiti specificati;
- scostamenti dalle prescrizioni contenute nella documentazione del Sistema Qualità;
- deviazioni dalle prescrizioni contenute nei documenti di riferimento (acquisto, controllo, registrazione, etc.).

L'azienda ha inoltre individuato e definito in apposita procedura:

- Responsabilità della segnalazione delle Non Conformità;

- Responsabilità delle attività di gestione delle Non Conformità e verifica delle stesse;
- Criteri di coinvolgimento nella gestione delle Non Conformità;
- Criteri e modalità operative di identificazione, trattamento, gestione e verifica delle Non Conformità.

Le NC rilevate vengono analizzate dal Responsabile del Sistema Qualità, che definisce le correzioni necessarie finalizzate al ripristino della conformità dei prodotti rispetto alle specifiche di riferimento. I prodotti o i processi interni per i quali sono state rilevate non conformità che vengono corretti vengono riverificati per dimostrare la loro conformità ai requisiti. Quando la non conformità su un prodotto viene riscontrata dopo la consegna la Società **UNIO Power Electronics** adotta appropriate azioni correttive e/o preventive in merito agli effetti derivanti da tali non conformità.

ANALISI DEI DATI

La Società **UNIO Power Electronics** adotta opportune metodologie di raccolta, analisi e elaborazione dei dati, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità e definire possibili miglioramenti. I dati che servono alla costruzione e al calcolo degli indicatori sono raccolti, elaborati e sintetizzati secondo modalità e criteri definiti e documentati. Le analisi dei dati effettuate forniscono informazioni in merito a:

- Soddisfazione del Cliente;
- Conformità ai requisiti del servizio;
- Caratteristiche e andamento dei processi e dei prodotti;
- Stato di qualifica dei fornitori.

Tali analisi costituiscono un indice di valutazione e confronto nell'elaborazione del Piano di Miglioramento e nell'effettuazione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

MIGLIORAMENTO

Durante la fase di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione, sono valutati gli sforzi e i progressi effettuati rispetto agli obiettivi prefissati e sulla base di questi viene pianificato il processo di miglioramento finalizzato al consolidamento dei risultati acquisiti e al conseguimento di obiettivi di livello più elevato per rispondere nel modo più concreto possibile alle aspettative del cliente.

Miglioramento continuo

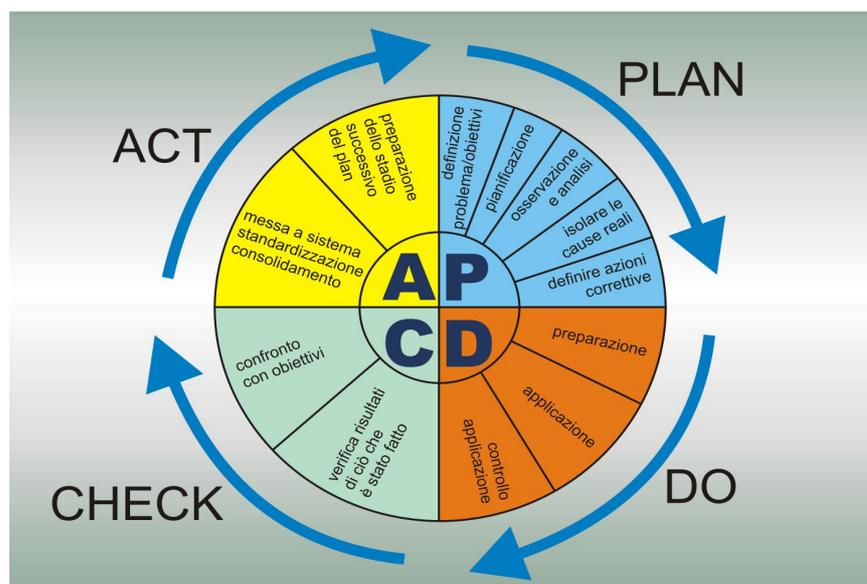
La **UNIO Power Electronics** pianifica e gestisce i processi necessari a perseguire e attuare il Miglioramento Continuo del Sistema Qualità quale obiettivo permanente dell'azienda. Gli strumenti attraverso i quali si concretizza e si attua tale obiettivo sono:

- la Politica della Qualità;
- gli obiettivi espressi nel Piano di Miglioramento;
- i risultati delle Verifiche Ispettive;
- l'analisi dei dati;
- Le Azioni Correttive e Preventive;
- Il Riesame del Sistema Qualità;

E' responsabilità della Direzione attivare il "ciclo di miglioramento" e tenere costantemente informata l'organizzazione in merito ai risultati.

azione	definizione
PLAN	L'Organizzazione stabilisce gli obiettivi e i processi necessari per fornire i risultati in accordo con i requisiti del Committente, le aspettative dell' utente e con le Politiche dell'Organizzazione stessa;
DO	L'Organizzazione da attuazione ai Processi;
CHECK	L'Organizzazione provvede a monitorare e misurare i processi a fronte delle Politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi allo Sviluppo, erogazione e Controllo del Servizio e ne riporta i risultati;
CHECK	L'Organizzazione adotta azioni per Migliorare in modo continuativo le Prestazioni dei Processi;
ACT	Consolidamento della nuova situazione con aggiornamento della documentazione specifica;

Le attività di miglioramento sono identificate, pianificate, condotte e verificate secondo lo schema del PDCA rappresentato nello schema precedente; tutte le azioni di miglioramento realizzate sono adeguatamente definite e documentate.



Azioni correttive

Avendo assunto quale obiettivo permanente il Miglioramento Continuo, la società **UNIO Power Electronics** adotta Azioni Correttive al fine di eliminare la causa di una Non Conformità, o di altre situazioni indesiderabili rilevate, e prevenire il loro ripetersi nel tempo. Le Azioni Correttive sono una conseguenza delle Non Conformità reali che non si chiudono con il solo trattamento della Non Conformità.

A tale scopo **UNIO Power Electronics** ha definito procedure documentate per la gestione e l'attuazione di Azioni Correttive.

I requisiti su cui l' azienda si basa nell' intraprendere un' Azione Correttiva sono:

- Identificazione della Non Conformità (inclusi i reclami del cliente);
- Individuazione della causa della Non Conformità;

- Valutazione delle esigenze di adottare azioni, per evitare il ripetersi della Non Conformità nel tempo;
- Registrazione delle Azioni Correttive adottate;
- Riesame delle Azioni Correttive adottate.

La Società **UNIO Power Electronics** nell'intraprendere azioni correttive effettua una valutazione del grado di significatività dei problemi per quanto attiene la qualità.

La valutazione tiene conto del loro impatto potenziale su aspetti quali i costi per le attività di sviluppo ed erogazione del servizio, i costi delle non conformità, le prestazioni, la fidatezza, la sicurezza e la Soddisfazione del cliente.

Le Azioni Correttive vengono pianificate in accordo con la funzione interessata e completate nei tempi previsti nel Rapporto di Azioni Correttiva o nel Rapporto di Verifica Ispettiva (nel caso di verifiche ispettive interne) e monitorate periodicamente dal Responsabile Qualità.

L'efficacia delle Azioni Correttive pianificate viene verificata dal Responsabile Qualità mediante controlli successivi ed evidenziata sul documento di registrazione previsto.

Azioni preventive

Le Azioni Preventive sono la conseguenza dell'analisi delle informazioni e dei dati derivanti dai processi e dalle attività interne che hanno influenza sulla qualità. L'organizzazione adotta Azioni Preventive per individuare le cause non conformità potenziali, al fine di evitare che queste si verifichino, o per garantire l'adeguatezza agli obiettivi dichiarati in relazione a:

- Livelli di formazione del personale;
- Documenti del Sistema Qualità;
- Soddisfazione del Cliente.

A tale scopo la Società **UNIO Power Electronics** ha definito procedure documentate per la gestione e l'attuazione di Azioni Preventive i cui requisiti sono:

- 0.3 Identificazione della Non Conformità potenziale;
- 0.4 Individuazione della causa della Non Conformità;
- 0.5 Registrazione delle Azioni Preventive adottate;
- 0.6 Riesame delle Azioni Preventive adottate.

L'azienda nell'intraprendere azioni preventive effettua una valutazione del grado di significatività dei problemi per quanto attiene la qualità. La valutazione tiene conto del loro impatto potenziale su aspetti quali i costi per le attività produttive, i costi delle non conformità e la soddisfazione del Cliente. Le Azioni Preventive vengono pianificate in accordo con il personale interessato e completate nei tempi previsti nel Rapporto di Azioni Correttiva o (nel caso di verifiche ispettive interne) e monitorate periodicamente dal Responsabile Qualità. L'efficacia delle Azioni Preventive pianificate viene verificata dalla Direzione o dal suo Rappresentante mediante controlli successivi e registrata sui relativi rapporti.

Le Azioni Preventive vengono pianificate in accordo con il personale interessato e completate nei tempi previsti nel Rapporto di Azioni Correttiva o nel Rapporto di Verifica Ispettiva (nel caso di verifiche ispettive interne) e monitorate periodicamente dal Responsabile Qualità.

L'efficacia delle Azioni Preventive pianificate viene verificata dal Responsabile Qualità mediante controlli successivi e registrata sui relativi rapporti.

Responsabilità

DIREZIONE

- Analizza il report sullo stato del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Provvede a monitorare il livello di soddisfazione del cliente;

- Provvede a monitorare il livello di soddisfazione del Committente dell' Utente;

RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'

- 4 Raccoglie i dati provenienti dai vari settori aziendali per la stesura del report sullo stato del Sistema di Gestione per la Qualità;
- 5 Predisporre un report riassuntivo con i dati raccolti relativi ai misuratori;
- 6 Programma ed effettua le verifiche ispettive interne;
- 7 Predisporre il report finale degli audit interni.

PERSONALE

- Adottano le azioni specifiche finalizzate alla risoluzione di non conformità;
- Adottano le azioni specifiche finalizzate alla prevenzione di non conformità;

9. ALLEGATI

- ALLEGATO 1 - Lista degli acronimi aziendali;
- ALLEGATO 2a - Diagramma di flusso dei processi interni;
- ALLEGATO 2b - Processi dell' organizzazione;
- ALLEGATO 3 - elenco delle procedure;
- ALLEGATO 4 - Elenco delle registrazioni;
- ALLEGATO 5 - Politica della Qualità;
- ALLEGATO 6 - Organigramma dell' organizzazione;
- ALLEGATO 7 - Nomina Rappresentante della Direzione (RDD);
- ALLEGATO 8 - Nomina Responsabile del Sistema Qualità (RQA);

10. DIFFUSIONE

Il presente Manuale è redatto dal Responsabile del Sistema Qualità, verificato e approvato dalla Direzione della Società *UNIO Power Electronics* Deve essere distribuito internamente, in modo controllato, ai propri collaboratori che devono prendere atto per garantirne la completa applicazione.