



MANUALE AZIENDALE

SECONDO LA NORMA UNI EN ISO 9001:2015

REDATTO	APPROVATO
RSGQ	AD



INDICE DELLA SEZIONE

CAPITOLI

- 0 Introduzione
 - 0.1 Descrizione della società
 - 0.2 Scopo e campo di applicazione
 - 0.3 Riferimenti normativi
 - 0.4 Termini e definizioni
- 1 Contesto
 - 1.1 Contesto dell'organizzazione
 - 1.2 Leadership
 - 1.3 Pianificazione
- 2 Processi aziendali
 - 2.1 Processi di supporto
 - 2.2 Attività operative
 - 2.3 Valutazione delle prestazioni
 - 2.4 Miglioramento

LISTA DELLE REVISIONI

N°	Data	Pagine	Oggetto
00	24/11/2017	1 - 9	Prima emissione secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015
01	29/05/2020	4	Campo e Scopo dell'applicazione
Redatto	RSGQ		
Approvato	AD		



0 INTRODUZIONE

0.1 DESCRIZIONE DELLA SOCIETA'

0.1.1. DATI GENERALI

Ragione sociale: **TECNO INOX CARPENTERIA LEGGERA**

Forma giuridica: **S.R.L.**

Sede: VIA DELL'INDUSTRIA 65/67

Telefono: 0331 536.700 *Fax:* 0331 561251

E-mail: info@tecno-inox.191.it

P.I./C.F.: 11508770150

0.1.2 CENNI STORICI

Dal 1995 la Tecno Inox Carpenteria Leggera S.r.l. si occupa della lavorazione conto terzi della lamiera e del tubo principalmente in acciaio inox.

Nel 2008 un salto qualitativo dell'impresa porta a un ampliamento dello stabilimento.

La Tecno Inox S.r.l. si distingue per la precisione e la qualità dei prodotti realizzati solo con materiali europei certificati. L'Azienda ha ottenuto la certificazione attestante che il sistema di qualità è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, inoltre, Tecno Inox S.r.l. ha conseguito la certificazione presso l'Istituto Italiano della Saldatura per l'azienda e per il personale in tutte le diverse applicazioni dei processi di fabbricazione mediante saldatura.

Da marzo 2017 tutti i contenitori prodotti presso la nostra azienda possono essere costruiti in accordo alla direttiva Europea 2014/34/UE (ATEX) e riportare la marcatura II 2G/D TX.

Inoltre i contenitori possono anche essere certificati in accordo alla Direttiva europea 2014/68/UE (PED).

0.2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Manuale aziendale descrive sinteticamente il Sistema di Gestione Qualità di Tecno inox definendo:

- la politica aziendale;
- l'organizzazione dell'azienda;
- i processi operativi e di supporto;
- le modalità di svolgimento e le responsabilità specifiche delle attività e dei processi aziendali fondamentali.

Il Manuale aziendale è il documento di riferimento:

- per il personale dell'azienda che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare;

- per i clienti e per l'ente di certificazione, che trovano in esso gli elementi atti a verificare che l'azienda sia conforme ai requisiti di gestione della qualità e di soddisfazione delle parti interessate.

Il Manuale aziendale è stato strutturato sulla base della norma UNI EN ISO 9001:2015. I requisiti di tali norme vengono rispettati in ogni fase di lavoro, al fine di garantire la conformità del servizio finale.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità di Tecno inox è:

Italiano	Progettazione e Fabbricazione di componenti per sistemi in pressione e filtranti, di carpenteria metallica saldata per il settore dell'industria. Fabbricazione di elementi per macchine per caffè, non a contatto con alimenti, in acciaio al carbonio e inossidabile su specifica del cliente.
Inglese	Design and manufacture of components for pressure and fluid filtration, welded metal carpentry for the industry sector. Manufacture of elements for coffee machines, not in contact with food, made in carbon steel and stainless steel according to customer specifications.

In Tecno inox sono applicati tutti i punti della norma ISO 9001:2015.

Il Manuale della Qualità è il documento che riporta, in sintesi, le politiche attuate e le modalità utilizzate dalla Tecno inox per garantire uno standard qualitativo dei processi, adottato nell'erogazione del prodotto/servizio, adeguato alle esigenze dei Clienti.

È redatto, aggiornato e gestito dal AQ.

È il documento base di tutto il Sistema Qualità adottato.

0.3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Tecno inox, per l'attuazione del Sistema di Gestione Qualità e per l'esecuzione delle attività si attiene ai riferimenti normativi elencati nel modulo Mod El-Norme "Elenco riferimenti normativi". Tali documenti sono indispensabili per l'applicazione dei requisiti cogenti del settore di riferimento in cui opera l'azienda.

In caso di particolari necessità, si effettua una ricerca legislativa tramite internet.

Le normative applicabili al settore relativo alle attività svolte da Tecno inox sono costantemente aggiornate ed archiviate da Responsabile Sistema Gestione Qualità sul server aziendale in apposita "directory".

0.4 TERMINI E DEFINIZIONI

Nelle informazioni documentate del Sistema di Gestione Qualità di Tecno inox si applicano i termini e le definizioni contenuti nella UNI EN ISO 9001:2015.



- Piano di miglioramento (Mod Pian-Migl)
- Piani di formazione e addestramento (Mod Prog-Add)

La Direzione dimostra leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente, assicurando che:

- a. siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili
- b. siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente
- c. sia mantenuta la focalizzazione sull'argomento della soddisfazione del cliente.

La Direzione ha assicurato che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione, attraverso l'Organigramma aziendale (Allegato "B" e Mans) e le procedure di sistema.

1.3 PIANIFICAZIONE

Nel pianificare il Sistema di Gestione per la Qualità, l'azienda ha determinato i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- a. garantire che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi;
- b. potenziare gli effetti desiderati;
- c. prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- d. conseguire il miglioramento.

L'organizzazione ha pianificato:

- a. le azioni per affrontare tali rischi e opportunità;
- b. le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità e per valutare l'efficacia di tali azioni.

L'organizzazione ha stabilito gli obiettivi per la qualità in base alle varie funzioni, i vari livelli e processi necessari per il sistema di gestione, attraverso la Tabella degli indicatori (Analisi Indicatori) per il monitoraggio del miglioramento (Mod Pian-Migl). I risultati vengono verificati almeno annualmente in sede di Riesame della Direzione.

Il processo viene descritto in dettaglio nel documento Tecno inox "Gestione del Rischio". Allegato "C"

Definizione dei Compiti e delle Responsabilità

Tutti gli enti aziendali — e più in generale tutti i componenti dell'azienda — hanno il compito e la responsabilità di assicurarsi che tutto ciò che eseguono contribuisca a garantire il livello qualitativo dei prodotti e dell'azienda nel suo insieme.

▪ Direzione Generale

Compiti e responsabilità:



- definire, aggiornare e diffondere opportunamente la politica aziendale della qualità,
- stabilire gli obiettivi per la qualità,
- determinare l'organizzazione dell'azienda ed assegnare adeguate responsabilità ed autorità alle varie figure professionali (in accordo con i vari responsabili di ente),
- assegnare opportune risorse (in termini di mezzi e personale) per le verifiche della qualità,
- pianificare e far attuare una politica di corretto addestramento e motivazione di tutto il personale,
- eseguire riesami periodici del sistema di gestione per la qualità (coadiuvata dai vari enti per le parti di loro competenza),
- definire le strategie aziendali di prodotto, d'innovazione tecnologica e di posizionamento nel mercato,
- definire la politica finanziaria dell'azienda.

▪ **Assicurazione Qualità**

L'assicurazione qualità ha il compito e la responsabilità primaria di sovrintendere alla corretta attuazione del Sistema di gestione per la qualità e quindi viene coinvolta in pressoché tutti gli aspetti aziendali.

Compiti e responsabilità:

- collaborare con la direzione acquisti per la valutazione e la qualifica dei fornitori,
- gestire in collaborazione con la direzione commerciale la risoluzione dei problemi emersi presso i clienti e i loro eventuali reclami e lamentele,
- collaborare con la direzione del personale per la formazione e l'addestramento del personale per quanto riguarda le tematiche relative alla qualità,
- gestire l'audit interni — programmate e straordinarie — di controllo della osservanza delle prescrizioni relative al Sistema di gestione per la qualità,
- gestire — in collaborazione con altri enti aziendali — le non conformità e le relative azioni di correzione,
- effettuare le analisi consuntive delle non conformità emerse,
- sovrintendere all'attuazione delle azioni correttive e preventive,
- definire i piani di miglioramento (in collaborazione con direzione generale);
- sovrintendere alla corretta gestione di tutta la documentazione relativa al Sistema di gestione per la qualità aziendale,
- registrare e notificare al cliente prodotti di sua proprietà danneggiati o comunque inutilizzabili,
- sovrintendere al corretto utilizzo dei metodi di analisi dati,
- gestire le apparecchiature per misurazione.

▪ **Direzione Commerciale**

Compiti e responsabilità:

- in fase di analisi di mercato, capire le aspettative e le necessità dei clienti circa le prestazioni e caratteristiche dei prodotti, tempi di consegna e prezzi,
- diffondere le informazioni relative alle necessità ed aspettative dei clienti all'interno dell'azienda,



- emettere offerte a clienti, ricevere ordini da clienti e verificarne la correttezza, confermarli o notificare al cliente le variazioni di quanto in essi richiesto,
- gestire i reclami dei clienti, in collaborazione con l'assicurazione qualità,
- collaborare per la gestione delle non conformità che coinvolgono clienti,
- gestire la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive di propria competenza,
- pianificare e attuare metodi e tecniche per la rilevazione della soddisfazione o insoddisfazione del cliente.

▪ ***Direzione Acquisti***

Compiti e responsabilità:

- ricercare nuovi fornitori e gestire la loro valutazione e qualifica, in collaborazione con l'assicurazione qualità,
- gestire i rapporti con i fornitori qualificati e non,
- effettuare il riesame del contratto con i fornitori,
- collaborare alla analisi di fattibilità di una commessa,
- collaborare per la gestione delle non conformità che coinvolgono fornitori,
- gestire la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive di propria competenza.

▪ ***Direzione Produzione***

Compiti e responsabilità:

- gestire la programmazione della produzione,
- emettere gli ordini di lavoro interne e la definizione di opportune istruzioni operative,
- definire i controlli in produzione e finali e verificare la loro corretta esecuzione,
- collaborare all'analisi delle offerte dei fornitori,
- effettuare la manutenzione delle macchine di produzione e gestire le relative registrazioni,
- verificare la congruenza tra documenti di trasporto e materiale ricevuto da fornitori,
- gestire e, in particolare, identificare i prodotti immagazzinati,
- gestire — in collaborazione con altri enti aziendali — le non conformità,
- gestire la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive di propria competenza.

▪ ***Direzione del personale***

Compiti e responsabilità:

- gestire la formazione e l'addestramento del personale,
- gestire la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive di propria competenza.

▪ ***Amministrazione***

Compiti e responsabilità:



- gestire l'amministrazione e la contabilità dell'azienda.

▪ **Responsabile sicurezza**

Compiti e responsabilità:

- Individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti
- Elaborare le misure preventive e protettive art. 4 comma2, lettera b)
- Elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali
- Proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori
- A fornire ai lavoratori le informazioni di cui all'art. 21
- Partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e di sicurezza di cui all'art. 11
- Obblighi:
- Adotta le misure necessarie per la sicurezza e la salute dei lavoratori
- Fornisce ai lavoratori i necessari e idonei dispositivi di protezione individuale.

▪ **Responsabile Uff. Tecnico**

Compiti e responsabilità:

- collaborare con la Direzione Generale al raggiungimento degli obiettivi generali e di quelli tecnici
- gestire in autonomia il processo tecnico e tecnologico della Società e pianificandone i lavori
- esercitare i poteri di gestione che gli sono stati assegnati dalla Direzione Generale,
- gestire i rapporti con i settori aziendali
- sovrintendere alla gestione delle commesse e assicurare il rispetto delle scadenze per il loro avanzamento dal punto di vista tecnico
- sovrintendere all'elaborazione dei disegni tecnici e degli ordini clienti e fornitori
- studiare e identificare le soluzioni tecniche
- collaborare alla programmazione della produzione e delle offerte economiche
- assicurare la tenuta e l'aggiornamento degli archivi e dei back-up informativi pertinenti al settore di responsabilità
- applicare e far rispettare le direttive, le politiche e le procedure aziendali dai collaboratori
- controllare, al fine di verificare la congruità economica, l'affidamento di consulenze, collaborazioni ed incarichi professionali
- Concordare ed applicare miglioramenti

2. PROCESSO AZIENDALE

2.1 PROCESSI DI SUPPORTO

L'organizzazione ha determinato e fornito risorse adeguate per l'implementazione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

2.1.1 INFRASTRUTTURE

Tecno inox ha individuato, messo a disposizione e mantiene le infrastrutture necessarie per il funzionamento dei suoi processi, per assicurare la conformità alle esigenze dei clienti, del personale e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, quali:

- spazi di lavoro adeguati ed attrezzati;
- adeguata disponibilità di attrezzature e software;
- servizi di supporto (quali sistemi di comunicazione o informativi);
- manutenzione delle attrezzature informatiche.

L'azienda tiene sotto controllo le infrastrutture e le attrezzature di propria competenza. La manutenzione di attrezzature e macchine è in parte svolta internamente e in parte affidata a ditte esterne specializzate, definita con accordi scritti e conservando le registrazioni degli interventi eseguiti.

L'organizzazione ha inoltre determinato, messo a disposizione e mantiene l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

L'ambiente di lavoro è costituito anche dalle condizioni nelle quali il lavoro viene svolto, che comprendono fattori fisici, ambientali ed altri fattori, quali rumore, temperatura, umidità, illuminazione o condizioni atmosferiche.

Dettagli ulteriori in riferimento alle infrastrutture sono reperibili anche all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi Aziendali.

2.1.2 RISORSE UMANE

L'organizzazione pone particolare attenzione alle proprie risorse umane, avendo cura di selezionare personale qualificato e dotato di idonee competenze, di predisporre una continua e adeguata formazione in base alle necessità che vengono segnalate e periodicamente valutate.

Quindi l'Organizzazione ha determinato la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi, le competenze e i requisiti che il personale deve avere a livello di istruzione, formazione o esperienze appropriate.

L'organizzazione assicura che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli della politica, dei pertinenti obiettivi, del loro contributo all'efficacia del sistema di gestione qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni, delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema.



2.1.3 AMBIENTE DI LAVORO

La Responsabilità sulla Qualità del settore, che coordina il controllo generale delle attività.

I fattori ambientali, umani e fisici sono individuati e adeguatamente gestiti per conseguire la conformità dei prodotti/servizi. L'Azienda assicura e si fa garante del pieno rispetto da parte del personale delle norme di sicurezza e prevenzione dei rischi nell'ambiente di lavoro ai sensi della Normativa vigente.

Monitoraggio e misura delle risorse

Dove si rende necessario assicurare risultati, le apparecchiature di misurazione devono:

- essere tarate o verificate ad intervalli specificati
- essere identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura
- essere protette da danneggiamenti e deterioramenti durante la movimentazione, la manutenzione, l'immagazzinamento.

Conservazione del prodotto

La conformità dei prodotti, utilizzati durante l'attuazione dei servizi, è mantenuta inalterata attraverso la conservazione degli stessi in spazi prestabiliti che consentono di conservare i prodotti in modo adeguato e conforme.

Il Responsabile Di Produzione ha la responsabilità:

- della movimentazione della merce;
- della conservazione della merce;
- del ciclo di lavorazione;

2.1.4 QUALITA'

L'organizzazione ha determinato la gestione della documentazione e delle comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la qualità mediante:

- cartella informatica dedicata sul server aziendale
- sistema di comunicazione elettronica (e-mail e messaggistica istantanea)
- affissione di documenti e comunicazioni nei locali comuni aziendali (bacheca)

Le informazioni documentate richieste dal sistema di gestione per la qualità sono tenute sotto controllo per assicurare che:

- siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario;
- siano adeguatamente protette da perdita di riservatezza, utilizzo improprio o perdita d'integrità.

Per tenere sotto controllo le informazioni documentate l'organizzazione utilizza i seguenti supporti:

- cartella informatica dedicata sul server aziendale
- copia cartacea in forma controllata disponibile al personale



La modifica delle informazioni documentate è demandata alla responsabilità del Responsabile Qualità che ha il compito di tenerle sempre aggiornate.

L'azienda ha attuato un sistema per la pianificazione e la gestione degli audit interni, definendo livelli di priorità sulla base del rischio, degli andamenti delle prestazioni e sulla criticità dei processi.

In merito alle non conformità l'Organizzazione ha istituito un sistema di rilevazione e gestione che comprende sia le non conformità rilevate internamente (sui controlli in accettazione della merce acquistata e sui controlli in fase di produzione) che quelle notificate dal cliente.

2.2 ATTIVITA' OPERATIVE

La definizione sistematica generale dei processi del Sistema Qualità di Tecno inox è riportata nell'Allegato D "Mappa dei processi".

L'azienda ha identificato e pianifica i processi necessari per la realizzazione delle lavorazioni richieste dai clienti.

Nell'ambito di tale pianificazione sono definiti:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al prodotto e servizio reso al cliente;
- l'esigenza di stabilire processi, predisporre informazioni documentate e di fornire risorse specifiche;
- le attività di verifica, monitoraggio, misurazione e controllo dei processi e del servizio;
- le responsabilità inerenti alla conduzione e il controllo dei processi.

I processi necessari per il Sistema di Gestione della Qualità comprendono: i processi direzionali, la progettazione, i processi produttivi e la gestione magazzino, acquisti e gestione fornitori, commerciale, installazione e assistenza, customer service, i processi di sistema.

Le informazioni documentate dei processi aziendali dell'Organizzazione sono le seguenti:

- Allegato D "Mappa dei processi"
- Procedure, istruzioni e moduli di registrazioni
- Allegato F "Analisi contesto "

2.3 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'organizzazione ha determinato:

- cosa è necessario monitorare e misurare;
- i metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione, necessari per assicurare risultati validi;
- quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti;



- quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.

L'organizzazione conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dei risultati con:

- Tabella indicatori per il miglioramento (Mod Analisi indicatori)
- Registro reclami, NC, AC (Mod EL-NC; Mod. EL-AC; Recl)
- Risultati Audit interni
- Risultati Audit da parte dei clienti e di parte terza
- Riesame della Direzione

2.4 MIGLIORAMENTO

L'organizzazione determina e seleziona idonee opportunità di miglioramento attuando ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti e le aspettative del cliente.

Tali azioni sono gestite e monitorate con le seguenti informazioni documentate:

- Piano di miglioramento
- Registro non conformità e azioni correttive
- Riesame della Direzione

L'Azienda, attua delle procedure specifiche per garantire il miglioramento continuo e l'efficacia del sistema di gestione per la Qualità, utilizzando la Politica della Qualità, gli Obiettivi per la Qualità, i risultati degli Audit, l'Analisi dei Dati, le Azioni Correttive ed il Riesame da Parte della Direzione.