

MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

UNI EN ISO 9001:2015

Revisione	Data Revisione	Descrizione Modifica	Emissione	Verifica e Approvazione
1	07/01/2020	Revisione Manuale	RAQ	DG

1. SOMMARIO

1. SOMMARIO	2
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	5
2.1 MATRICE DI CORRISPONDENZA.....	5
2.2. ELENCO DELLE PROCEDURE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA'	6
3. TERMINI E DEFINIZIONI	6
3.1. ABBREVIAZIONI	7
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	8
4.1. L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO.....	8
4.2. PARTI INTERESSATE.....	9
4.3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	10
4.4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' E I SUOI PROCESSI	10
5. DIREZIONE AZIENDALE	13
5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE.....	13
5.2. DOCUMENTAZIONI DI COMUNICAZIONE CON GLI STAKEHOLDERS.....	15
5.2.1 POLITICA PER LA QUALITA'	15
5.2.2. CODICE ETICO.....	16
5.2.3. CARTA DEI VALORI	16
5.3. RUOLI RESPONSABILITA' E AUTORITA' NELL'ORGANIZZAZIONE	17
6. PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'.....	19
6.1. AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITA'	19
6.2. OBIETTIVI PER LA QUALITA' E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO	20
6.3. PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE.....	21
7. SUPPORTO.....	22
7.1. RISORSE	22
7.1.1. GENERALITA'	22

7.1.2 RISORSE UMANE	22
7.1.3 INFRASTRUTTURE.....	22
7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI.....	23
7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE	23
7.1.6 CONOSCENZA ORGANIZZATIVA	24
7.2. COMPETENZA.....	25
7.3. CONSAPEVOLEZZA.....	26
7.4. COMUNICAZIONE.....	26
7.4.1. L'IMMAGINE AZIENDALE.....	27
7.5. INFORMAZIONI DOCUMENTATE.....	28
8. ATTIVITA' OPERATIVE.....	31
8.1. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITA'	31
8.2. DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEI PRODOTTI/SERVIZI.....	32
8.2.1. COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.....	32
8.2.2. DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO.....	32
8.2.3. RIESAME DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO	33
8.2.4. MODIFICHE AI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO.....	33
8.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO	34
8.4. CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO.....	34
8.4.1. GENERALITA'	34
8.4.2. TIPO ED ESTENSIONE DEI CONTROLLI SULLE FORNITURE	34
8.4.3. INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI	34
8.5. PRODUZIONE / EROGAZIONE DEL SERVIZIO	35
8.5.1. CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'ORARIO DEL SERVIZIO	35
8.5.2. IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'.....	36
8.5.3. PROPRIETA' DEI CLIENTI E/O DEI FORNITORI	36
8.5.4. CONSERVAZIONE.....	37

8.5.5 ATTIVITA' POST VENDITA	37
8.5.6 GESTIONE DELLE MODIFICHE.....	37
8.6. RILASCIO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO	37
8.7. GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' DEGLI OUTPUT DEI PROCESSI E DEL PRODOTTO / SERVIZIO	38
9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	38
9.1. MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI E VALUTAZIONE	38
9.1.1. GENERALITA'	38
9.1.2. SODDISFAZIONI DEL CLIENTE.....	40
9.1.3. ANALISI DEI DATI.....	40
9.2. AUDIT INTERNO.....	41
9.3. RIESAME DELLA DIREZIONE	42
10. MIGLIORAMENTO	43
10.1. GENERALITA'	43
10.2. NON CONFORMITA'	44
10.3. MIGLIORAMENTO CONTINUO	44

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

L'azienda De Petro Carta ha sviluppato il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme:

Norma	Edizione	Titolo
UNI EN ISO 9000	2015	Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e terminologia
UNI EN ISO 9001	2015	Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti
UNI EN ISO 19001	2012	Linee guida per audit di sistemi di gestione

Sono considerate rilevanti ai fini della corretta implementazione del sistema le seguenti normative:

- ISO 31000:2009: Gestione del rischio
- UNI CEI EN 45501:1998: Aspetti metrologici di strumenti per pesare non automatici
- 193/2006: Tutela dati personali
- DLGS 81/2008: Testo unico sulla sicurezza del lavoro
- ...

2.1 MATRICE DI CORRISPONDENZA

MANUALE DELLA QUALITA'	UNI EN ISO 9001:2005
Paragrafo 1: Indice	Paragrafo 1: Scopo e campo di applicazione
Paragrafo 2: Riferimenti normativi	Paragrafo 2: Riferimenti normativi
Paragrafo 3: Termini e definizioni	Paragrafo 3: Termini e definizioni
Paragrafo 4: Contesto dell'organizzazione	Paragrafo 4: Contesto dell'organizzazione
Paragrafo 5: Direzione Aziendale	Paragrafo 5: Leadership
Paragrafo 6: Pianificazione	Paragrafo 6: Pianificazione
Paragrafo 7: Supporto	Paragrafo 7: Supporto
Paragrafo 8: Attività operative	Paragrafo 8: Attività operative
Paragrafo 9: Valutazione delle prestazioni	Paragrafo 9: Valutazione delle prestazioni
Paragrafo 10: Miglioramento	Paragrafo 10: Miglioramento

2.2. ELENCO DELLE PROCEDURE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA'

Procedura	Riferimento paragrafo MQ
PQ01 - Riesame della direzione	Paragrafo 9.3
PQ02 - Riesame del contratto	Paragrafo 8.2
PQ03 - Gestione dei fornitori e dell'approvvigionamento	Paragrafo 8.3
PQ04 - Gestione delle informazioni documentate	Paragrafo 7.5
PQ05 - Identificazione e rintracciabilità del prodotto	Paragrafo 8.4.2
PQ06 - Gestione non conformità	Paragrafo 8.6 e 10.2
PQ07 - Azioni correttive	Paragrafo 10.2
PQ08 - Addestramento	Paragrafo 7.1
PQ09 - Controllo del processo di vendita	Paragrafo 8
PQ10 - Controllo e manutenzione delle apparecchiature	Paragrafo 7.1.5
PQ11 - Audit interni	Paragrafo 9.2
PQ12 - Gestione di rischi e opportunità	Paragrafo 6.1

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni fornite dalla ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015.

Per una maggiore comprensione di lettura del manuale sono stati individuati i seguenti termini:

Alta direzione. Persona o gruppo di persone avente funzioni proprie con responsabilità, autorità e relazioni per conseguire i propri obiettivi.

Contesto dell'organizzazione. Combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi.

Parte interessata. Persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata da una decisione o attività.

Cliente. Persona od organizzazione che potrebbe ricevere, o che riceve, un prodotto o un servizio che è previsto per, o richiesto da, questa persona od organizzazione.

Fornitore. Organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio.

Miglioramento continuo. Attività ricorrente per accrescere le prestazioni.

Gestione per la qualità. Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

Assicurazione della qualità. Parte della gestione per la qualità focalizzata sull'infondere fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.

Processo. Insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per consegnare un risultato atteso.

Sistema di gestione. Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.

Politica per la qualità. Orientamenti e indirizzi di un'organizzazione espressi in modo formale dalla sua alta direzione relativa alla qualità.

Qualità. Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti.

Non conformità. Mancato soddisfacimento di un requisito.

Rintracciabilità. Capacità di risalire alla storia, all'applicazione o all'ubicazione di un oggetto.

Obiettivo per la qualità. Risultato da conseguire relativo alla qualità.

Output. Risultato di un processo.

Prodotto. Output di un'organizzazione che può essere realizzato senza che ogni eventuale transazione abbia luogo all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente.

Servizio. Output di un'organizzazione con almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente.

Rischio. Effetto dell'incertezza.

Informazioni documentate. Informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte di un'organizzazione ed il mezzo che le contiene.

Manuale della qualità. Specifica per il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.

Riesame. Determinazione dell'idoneità, dell'adeguatezza o efficacia di un oggetto per conseguire obiettivi stabiliti.

Monitoraggio. Determinazione dello stato di un sistema, di un processo, di un prodotto, di un servizio, o di un'attività.

Azione preventiva. Azione per eliminare la causa di una potenziale non conformità o di un'altra situazione potenziale indesiderabile.

Azione correttiva. Azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione.

Audit. Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze oggettive e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono soddisfatti.

Criteri dell'audit. Insieme di politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento, rispetto ai quali si confrontano le evidenze oggettive.

Piani dell'audit. Descrizione delle attività e delle disposizioni riguardanti un audit.

Evidenze dell'audit. Registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni, che sono pertinenti ai criteri dell'audit e verificabili.

3.1. ABBREVIAZIONI

Le abbreviazioni che seguono, ricorrenti nel presente manuale, onde evitare ambiguità, sono associate alle definizioni indicate:

MQ	Manuale Qualità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
PQ	Procedure Qualità

AQ	Assicurazione Qualità
----	-----------------------

I titoli delle funzioni aziendali sono abbreviati come segue:

DG	Direzione Generale
RAQ	Responsabili Assicurazione Qualità
RACQ	Responsabile Ufficio Acquisti
RV	Responsabile Vendite
RMAG	Responsabile Magazzino

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1. L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

La Depetro Carta srl nasce nel 1938 come attività per la raccolta della carta da riciclare, nel 1973 viene iscritta al registro delle imprese con titolare DePetro Angelo, e le attività principali riguardavano il commercio di carta, spaghi e affini.

Con l'ingresso in azienda della nuova generazione, rappresentata da Giorgio, si inizia a parlare di impresa familiare, aumentano le richieste e inizia l'espansione che la porta a trasformarsi in una S.R.L.

Nel 1991 un vasto incendio sembra mettere fine alla storia dell'azienda ma pur nelle difficoltà la DePetro Carta si rialza e va avanti tanto da ampliarsi nuovamente e creare un punto vendita al dettaglio.

I locali subiscono i cambiamenti dettati dalle nuove richieste del mercato, vengono ampliati, si effettuano investimenti e si implementano mezzi per il trasporto.

Si diversificano i prodotti, vengono aggiunti articoli per le feste, scatole per regali, oggettistica per bomboniere.

Gli ampliamenti si susseguono fino al 2011 e portano al miglioramento della disposizione interna dello Store con una razionalizzazione dei settori e un efficientamento del vasto magazzino.

A fine 2016 un ulteriore ammodernamento del punto vendita ha portato alla suddivisione in settori degli spazi del negozio in modo da rendere agevole anche per i nuovi clienti la fase di ricerca e acquisto prodotti.

Nel 2018, per festeggiare l'80° anniversario in un'ottica di rinnovamento, abbiamo cambiato il nome da De Petro Carta a DePetro Group.

Dal lontano 1938 ad oggi non abbiamo perso lo spirito iniziale, resta intatta la nostra anima legata alla carta e al riciclo, è il nostro punto di partenza che si trasforma per guardare alle sfide del futuro in un'ottica di gruppo quale siamo diventati.

Attualmente i prodotti trattati spaziano in 7 categorie di prodotti quali:

- HO.RE.CA
- PULIZIA
- CARTOLERIA
- PARTY
- CONFEZIONAMENTO
- BOMBONIERISTICA
- COMPLEMENTO D'ARREDO

Si avvale internamente di 13 collaboratori interni compresi i titolari e tre agenti di vendita esterna.

La zona di vendita riguarda all'80% la provincia di Alessandria e in fase di sviluppo la provincia di Asti, Pavia e Genova.

L'Azienda verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti/servizi conformi ai requisiti del cliente e/o leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per la qualità.

4.2. PARTI INTERESSATE

Gli obiettivi e la politica dell'azienda e il campo di applicazione del SGQ tengono in considerazione il contesto in cui l'Azienda opera e le necessità delle parti interessate pertinenti:

- Le persone che lavorano per l'azienda si aspettano stabilità, un lavoro sicuro che possa soddisfarli, una formazione per lavorare bene e in sicurezza;
- I clienti richiedono professionalità da parte del personale aziendale, prodotti innovativi e con un buon rapporto qualità/prezzo e di essere soddisfatti in tempi ridotti;
- I fornitori, allo scopo di mantenere ed accrescere il proprio business, sono interessati alla continuità delle attività economiche e imprenditoriali dell'organizzazione;

- Enti di controllo, le necessità e aspettative sono legate alla conformità con leggi, regolamenti e norme volontarie.

4.3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

L'azienda ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 al fine di:

- Promuovere un'organizzazione aziendale che consenta di gestire in modo razionale e controllato processi, risorse e capacità al fine di garantire ai propri clienti prodotti/servizi che rispecchino appieno i requisiti e che nel contempo soddisfino le prescrizioni imposte dalle normative vigenti in materia di Qualità;
- Far sì che l'impegno aziendale sia impostato ad una sempre maggiore soddisfazione della propria clientela mediante l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità qui descritto;
- Promuovere il miglioramento continuo mediante il monitoraggio dei processi aziendali, l'elaborazione statistica, la formazione del personale e il suo coinvolgimento nella gestione della Qualità aziendale, garantendo un ambiente adeguato.

Il Sistema Qualità si applica a tutte le attività di commercio all'ingrosso e al minuto con fornitura di enti pubblici e privati.

Non trova applicazione il punto 8.3 "Progettazione e sviluppo prodotti/servizi" dal momento che l'azienda non effettua alcuna forma di progettazione.

4.4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' E I SUOI PROCESSI

Il Manuale della Qualità viene utilizzato all'interno dell'Azienda per comunicare alle funzioni aziendali interessate i criteri di Gestione del Sistema Qualità e, all'esterno, per presentare il proprio Sistema Qualità all'Ente di Certificazione, ai clienti e ai fornitori.

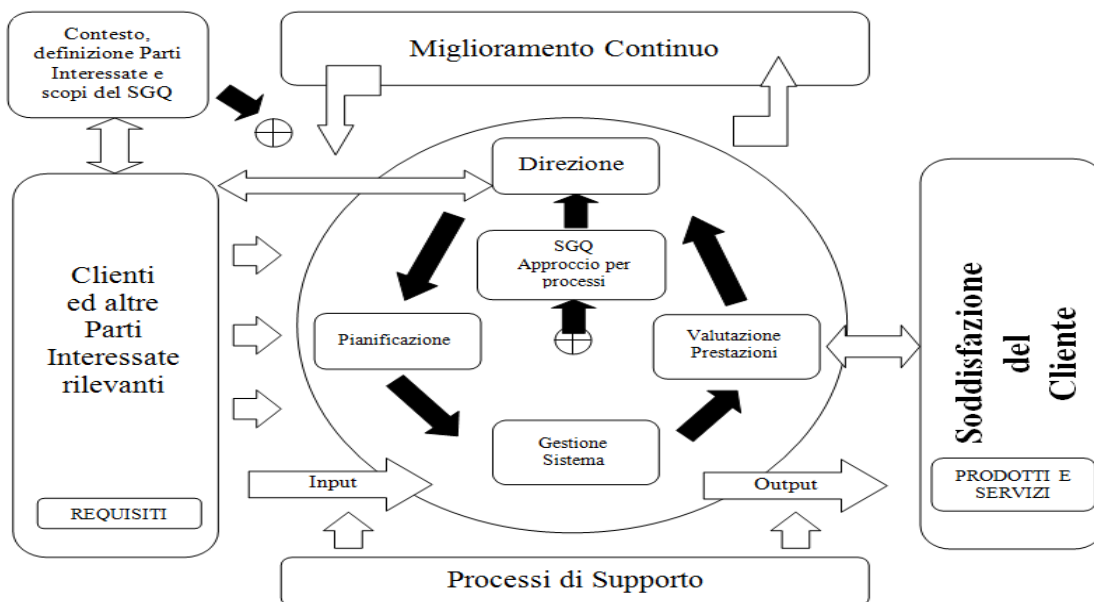
L'Azienda ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi permette e assicura di:

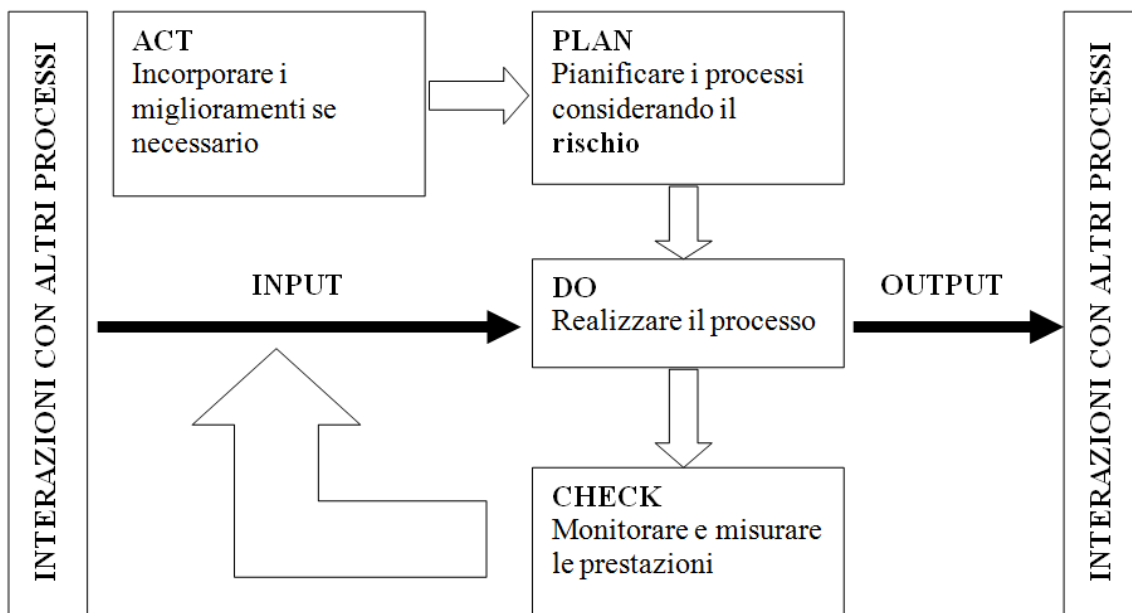
- comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- raggiungere prestazioni efficaci dei processi;
- migliorare il processo in base alla valutazione dei dati e delle informazioni

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi.



Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



La seguente tabella riporta lo schema dei processi e la loro interazione.

Processo	Input	Output	Interazioni
Gestione informazioni documentate	Informazioni documentate del SGQ, Normativa di origine esterna, Regolamenti, ecc.	Informazioni documentate conformi alla norma ISO 9001, costantemente aggiornati e divulgati.	Tutti
Gestione del personale	Esigenze derivanti dagli obiettivi aziendali, di ricambio del personale, valutazione della competenza del personale, requisiti di tipo cogente.	Piani di addestramento in grado di trasferire le conoscenze e l'abilità che, unitamente all'esperienza, migliorino le competenze del personale.	Tutti
Gestione fornitori e approvvigionamento	Esigenze di acquisto materiali e/o di lavorazioni esterne, esigenze di acquisto servizi.	Ordini di acquisto, contratti.	Vendita / Gestione di rischi e opportunità
Vendita	Materie prime, personale	Vendita prodotti	Gestione fornitori e approvvigionamento/ Gestione di rischi e opportunità/ Gestione apparecchiature per il monitoraggio e la misurazione
Gestione apparecchiature per il monitoraggio e la misurazione	Strumenti di misura, mezzi di controllo, esigenze di conferma metrologica.	Elenco strumenti di misura e mezzi di controllo, registrazioni di attività di conferma metrologica.	Vendita / Gestione di rischi e opportunità
Gestione del rischio	Identificazione dei rischi, definizione dei criteri di rischio	Valutazione dei rischi	Tutti
Audit interni	Dati dei processi	Verbale di audit contenente: riscontro di eventuali NC e/o raccomandazioni, apertura di AC	Tutti
Gestione non conformità e azioni correttive	Non conformità di prodotto e/o processo, probabilità elevate di rischio di non conformità di prodotto e di processo.	Piani di azione in grado di eliminare le cause del problema e del rischio	Tutti

Tutti i processi individuati all'interno dell'attività di produzione e della gestione del SGQ della Azienda sono monitorati attraverso gli indicatori di processo descritti in apposito documento EIQ "Elenco indicatori qualità", in modo da ottenere dati oggettivi per la misura dell'efficacia del SGQ e, per ogni processo, la capacità di ottenere i risultati prefissati.

Ogni processo individuato viene sottoposto ad analisi al fine di verificare quali siano le variabili significative che intervengono a determinarne l'andamento e se rispecchiano gli obiettivi stabiliti; i risultati sono quindi analizzati nel corso del riesame della Direzione o, se ritenuto opportuno, più frequentemente, al fine di verificare la necessità di definire le azioni correttive necessarie qualora gli obiettivi fissati non fossero raggiunti.

I processi sono descritti nelle Procedure Qualità e per ognuno sono definiti:

- input e output di tali processi;
- la sequenza e le interazioni dei processi;
- i criteri, i metodi (incluse misurazioni e indicatori di prestazioni) e modalità di controllo dei processi;
- le risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità;
- compiti e responsabilità assegnate;
- rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli;
- metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi;
- opportunità per il miglioramento del processo e del Sistema di Gestione per la Qualità.

Tutte le informazioni relative al funzionamento dei processi sono documentate e conservate come previsto nella apposita procedura PQ04 "Gestione delle informazioni documentate".

5. DIREZIONE AZIENDALE

5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione Generale è consapevole della necessità che tutto il personale aziendale, i clienti, gli enti interessati siano a conoscenza degli impegni assunti in termini di politica per la Qualità, obiettivi per la Qualità e messa a disposizione delle risorse necessarie per la realizzazione, applicazione e miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità della De Petro Carta.

Questa sezione del MQ consente all'Azienda di evidenziare gli impegni presi specificando modalità di attuazione e verifica tramite il riesame del SGQ.

La Direzione Generale dimostra il comando e l'impegno rispetto al Sistema Qualità:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del Sistema;
- assicurando che la politica per la Qualità e gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia aziendale ed il contesto in cui opera l'Azienda;
- assicurando che la politica per la Qualità sia comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'organizzazione;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del Sistema Qualità nei processi aziendali;
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi;

- assicurando che le risorse necessarie per il Sistema Qualità siano disponibili;
- comunicando l'importanza di un sistema qualità efficace e della conformità dei requisiti del Sistema Qualità;
- assicurando che il Sistema Qualità raggiunga i suoi risultati definiti;
- ingaggiando, dirigendo e supportando persone che contribuiscono all'efficacia del Sistema Qualità;
- promuovendo il miglioramento continuo.

La Direzione Generale dimostra il suo ruolo e impegno rispetto alla attenzione al cliente assicurando:

- la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti;
- la determinazione e indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente;
- l'attenzione che i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili;
- l'attenzione alla soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo.

I requisiti del cliente sono individuati secondo quanto indicato nel paragrafo 8 "Attività operative" del presente Manuale.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente avviene secondo quanto indicato al paragrafo 9 "Valutazione delle prestazioni".

5.2. DOCUMENTAZIONI DI COMUNICAZIONE CON GLI STAKEHOLDERS

5.2.1 POLITICA PER LA QUALITA'

POLITICA PER LA QUALITA'

In funzione delle crescenti esigenze del mercato in termini di Qualità, la De Petro Group ha deciso di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità quale strumento per il miglioramento delle prestazioni rese ai Clienti e per l'ottimizzazione della gestione, con l'obiettivo aziendale di aumentare la competitività sul mercato, tramite una riduzione dei costi di esercizio e il miglioramento continuo dei processi aziendali.

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi, la Direzione ha individuato nell'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, lo strumento privilegiato di riorganizzazione dell'Azienda, attraverso l'applicazione del quale intende:

- Impegnarsi nel soddisfacimento delle esigenze dei Clienti, della norma di riferimento e di quelli cogenti applicabili, al fine di fornire evidenza oggettiva ai Clienti stessi di una Qualità sostanziale, ancor prima che formale della nostra Azienda e dei nostri prodotti;
 - Mantenere e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità, grazie anche alla collaborazione e al confronto con consulenti esterni;
 - Consolidare e accrescere la quota di mercato dell'Azienda nel comparto d'attività che le è proprio, attraverso l'acquisizione di nuovi Clienti mediante:
 - l'introduzione con la certificazione di un elemento di qualificazione e differenziazione che ponga l'Azienda in una posizione di maggiore competitività rispetto alla concorrenza diretta;
 - l'investimento sempre costante per la pubblicizzazione dei propri prodotti, anche grazie all'utilizzo di social network;
 - la crescente disponibilità e professionalità del personale De Petro Group.
 - Controllare e misurare i processi e le attività inerenti il servizio attraverso l'utilizzo di adeguati sistemi di monitoraggio e valutazione;
 - Migliorare la redditività e incrementare il rapporto tra utile e fatturato con il supporto dei dati ottenuti dall'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
 - Determinare quantitativamente le "performance" di efficacia ed efficienza organizzativa attraverso l'utilizzo di indicatori costantemente monitorati;
 - Migliorare la capacità di individuare e soddisfare le esigenze espresse o implicite del Cliente attraverso il perfezionamento della capacità dell'Azienda di "ascoltare la voce del Cliente, attraverso l'opinione dell'utenza finale";
 - Migliorare il rapporto qualità erogata e tempi/costi del servizio e del prodotto;
 - Rendere l'organizzazione più flessibile ed efficace nell'individuare le cause di problemi e carenze effettivi e nell'adottare tempestivamente i provvedimenti necessari per una loro eliminazione, consentendo così l'abbattimento dei costi eventuali della mancata Qualità ed il recupero di margini di profitto;
 - Mantenere costantemente sotto controllo l'organizzazione attraverso l'attività di verifica e di riesame indicate nella norma di riferimento, al fine di migliorarne le prestazioni e di assicurare il conseguimento degli obiettivi prefissati.
- L'Azienda è certa di poter contare sulla personale partecipazione di tutti i suoi collaboratori per la realizzazione del Sistema Qualità nell'ambito aziendale e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

5.2.2. CODICE ETICO

CODICE ETICO

Il Gruppo De Petro ha come mission quella di sviluppare il proprio business nel rispetto dei principi e dell'etica a cui si è riferita in questi anni si attività ed in particolare:

1. RISPETTO DELLA CLIENTELA

Il cliente De Petro è al centro delle attenzioni dell'azienda e dei collaboratori.

Questa priorità si esplica non solo garantendo il miglior servizio possibile ma anche con un reale e concreto interesse verso la persona.

Un nostro cliente non è mai solo un valore economico ma prima di tutto un valore umano.

2. RISPETTO VERSO IL LAVORO DEI COLLABORATORI

I nostri sono prima di tutto collaboratori, persone con le quali lavoriamo insieme, piuttosto che dipendenti, persone che dipendono da noi.

Questa distinzione è molto importante perché impegna l'azienda a sostenere la crescita professionale ed umana del personale piuttosto che a cercare di ricavare dal loro lavoro solo il massimo profitto.

3. RISPETTO DELL'AMBIENTE LAVORATIVO

L'ambiente dove lavoriamo deve essere non solo un luogo di attività commerciale ma anche un luogo dove il cliente e tutti i partecipanti all'attività aziendale si sentano a proprio agio, nella pulizia e in sicurezza.

5.2.3. CARTA DEI VALORI

CARTA DEI VALORI

“Il lavoro che svolgo e l'azienda per la quale lo svolgo sono
una mia libera scelta.”

Per questa ragione ed in maniera consapevole ho preso atto del CODICE ETICO e del REGOLAMENTO INTERNO dell'azienda e dichiaro spontaneamente che:

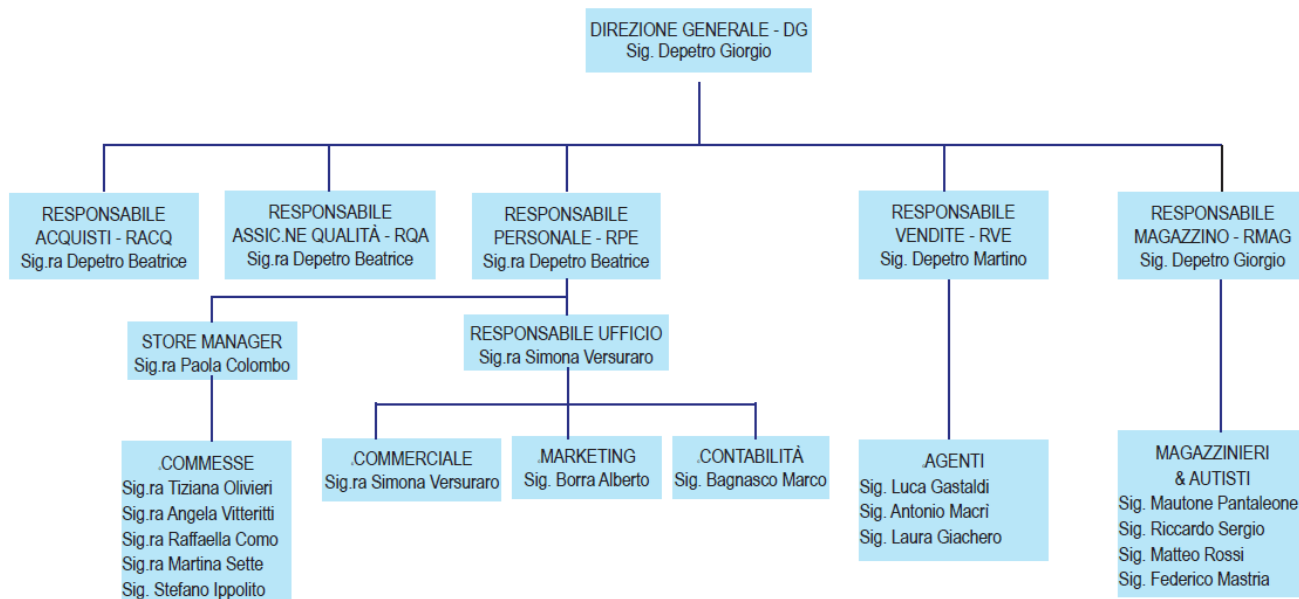
- Mi impegno a comportarmi con tutte le persone che incontrerò nel corso della mia attività in maniera trasparente e degna del buon nome dell'Azienda che rappresento.
- Mi abbiglierò nel rispetto delle regole condivise, con la divisa messa a disposizione dall'azienda e conscio dell'essere in un ambiente di lavoro professionale.
- Considererò ogni cliente un patrimonio dell'Azienda da coltivare cercando di stabilire una relazione umana prima ancora che professionale, dobbiamo soddisfare un bisogno espresso ma soprattutto inespresso del cliente.
- Rispetterò il mio luogo di lavoro attento a partecipare con comportamenti e suggerimenti al suo decoro considerandolo come una mia casa nella quale ricevo quotidianamente ospiti graditi.
- Avrò con i miei colleghi di lavoro un rapporto franco e collaborativo, impegnandomi nell'alimentare un clima sereno e di reciproco rispetto.
- Accoglierò con disponibilità le indicazioni ed i suggerimenti che mi verranno dai miei superiori cosciente che essi sono orientati al buon funzionamento dell'Azienda ed alla mia crescita personale.
- Parteciperò con entusiasmo alle sessioni formative, tecniche e comportamentali grato/a per l'investimento che l'Azienda fa a mio beneficio.
- Fornirò ai miei responsabili ogni indicazione utile a migliorare la nostra attività ed accrescere il buon nome della nostra Azienda.

5.3. RUOLI RESPONSABILITA' E AUTORITA' NELL'ORGANIZZAZIONE

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definite ed assegnate dalla Direzione Generale al fine di:

- assicurare la conformità del Sistema Qualità ai requisiti della norma;
- assicurare che l'output dei processi sia quanto previsto;
- riportare le performance del sistema Qualità, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione e soprattutto si riportino informazioni alla Direzione Generale;
- assicurare la focalizzazione al cliente in tutta l'organizzazione;
- assicurare che l'integrità del sistema qualità sia mantenuta quando cambiamenti al sistema siano previsti e implementati.

I responsabili di processo e le altre funzioni aziendali, nonché l'interazione tra di esse, sono definite nell'organigramma generale, e rese note a tutto il personale De Petro Carta tramite affissione dell'organigramma ORG nella bacheca aziendale.



Vengono di seguito definite le fondamentali funzioni aziendali e le relative responsabilità.

Direzione Generale

La Direzione Generale ha la responsabilità e l'autorità per svolgere le seguenti attività:

- Presiedere il CDD composto dai vari responsabili: RMAG, RV, RPE, RACQ, STORE MANAGER, RESPONSABILE UFFICIO;
- Nomina dei responsabili e delle aree funzionali e documentazione dei loro compiti;
- Identificazione e gestione delle risorse economiche e umane per il raggiungimento degli obiettivi;
- Riesame del SGQ e valutazione delle azioni correttive;
- Approvazione delle attività di gestione e delle verifiche ispettive;
- Intervento sulle non conformità;
- Valutazione degli interventi correttivi e degli investimenti per la qualità.

Assicurazione Qualità

- Pianificazione della formazione del personale;
- Analisi dei dati aziendali relativi alla Qualità, in particolare quelli relativi alle non conformità di sistema;
- Gestione e supervisione delle azioni correttive;
- Gestione delle verifiche ispettive interne;
- Preparazione della relazione per il riesame del Sistema Qualità;
- Preparazione della relazione per il riesame del Sistema Qualità.

Responsabile Acquisti

- Pianificazione degli ordini fornitori;
- Aggiornamento dei listini di vendita;
- Analisi dei dati di fornitura per un costante aggiornamento delle valutazioni dei fornitori;
- Valutazione, selezione e qualifica di una parte dei fornitori;
- Gestione dell'identificazione e rintracciabilità del prodotto.

Responsabile Personale

- Valutazione e screening del personale;
- Gestione ferie permessi;
- Gestione rapporti interpersonali.

Responsabile Vendite

- Gestione gruppo di vendita;
- Formulazione offerte alla clientela ingrosso;
- Realizzazione report di periodo;

Responsabile Magazzino

- Gestione dei controlli al ricevimento, dello scarico merci e della successiva conservazione e movimentazione;
- Gestione posizionamento merce a scaffale;
- Controllo e realizzazione giri consegna;
- Controllo giacenze e problemi di rottura di stock.

Responsabile Ufficio

- Coordinamento membri ufficio;
- Gestione inserimento ordini;
- Gestione comparto fatturazione attiva.

Store Manager

- Responsabile gestione merce all'interno dello Store;
- Responsabile gestione personale Store: commesse;
- Valutazione personale Store;
- Obbligo di relazionarsi con il CDD.

6. PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'

6.1. AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITA'

Durante la pianificazione del Sistema Qualità, l'Azienda considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di:

- dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi;
- prevenire, o ridurre, effetti indesiderati;
- mettere in atto il miglioramento continuo.

L'azienda pianifica le azioni per trattare i rischi e le opportunità e le modalità per rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi e valutarne l'efficacia.

I rischi sono classificati in base alla loro priorità, la quale è determinata dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri.

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio.

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità o gli effetti, condividere il rischio, decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

Per ulteriori dettagli si veda PQ12 "Gestione di rischi e opportunità".

6.2. OBIETTIVI PER LA QUALITA' E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGINGIMENTO

La De Petro Carta intende sviluppare le proprie potenzialità nel proprio settore di appartenenza, consapevole che solo il mantenimento di una posizione di preminente Qualità consenta un ordinato e consapevole incremento della clientela.

La Qualità deve essere quindi perseguita e migliorata durante tutte le fasi dell'attività, attraverso una costante vigilanza per il rispetto delle conformità, sia verso l'interno, sia verso l'esterno nei confronti di clienti e fornitori, attraverso un coinvolgimento totale delle risorse (intese come personale), mezzi e strutture.

Politica e obiettivi per la Qualità sono costantemente diffusi all'interno dell'azienda perché possano costruire la base del miglioramento delle attività interne e dell'attenzione verso il cliente.

La Direzione Generale promuove la realizzazione dei seguenti obiettivi generali:

- miglioramento della gestione delle informazioni documentate del SGQ;
- miglioramento della gestione economica;
- miglioramento della programmazione aziendale;
- aumento del livello di professionalità del personale attraverso corsi di formazione, addestramento professionale e sul SGQ, in base alle necessità;
- aumento della soddisfazione del cliente;
- la prevenzione delle non conformità al fine di ridurre i costi dovuti alle non conformità stesse;
- individuazione di indicatori di processo che siano sempre più rappresentativi dell'efficacia del SGQ.

Tali obiettivi per la Qualità sono coerenti con la politica della Qualità e per ognuno di essi viene individuato un indicatore di qualità in grado di misurare oggettivamente il raggiungimento o meno dello stesso.

La Direzione Generale convoca annualmente, o più frequentemente se ritenuto opportuno, una riunione per l'effettuazione del riesame della Direzione, nel corso della quale vengono esaminati i dati di ingresso e individuati gli obiettivi per il periodo successivo.

Gli obiettivi per la Qualità vengono monitorati, comunicati agli interessati e aggiornati quando necessario.

De Petro Carta conserva informazioni documentate in merito agli obiettivi per la Qualità (modulo VDR "Verbale del riesame").

Nel pianificare le modalità per raggiungere gli obiettivi per la Qualità, sono chiarite:

- le azioni da realizzare;
- le risorse da dedicare;
- le responsabilità delle azioni;
- le tempistiche di realizzazione;
- il metodo per la valutazione del risultato.

6.3. PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Nel corso del riesame della Direzione possono essere stabilite modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità per perseguire il miglioramento dell'efficacia dello stesso, per effetto degli esiti derivanti dall'analisi degli obiettivi e degli indicatori di Qualità, per modifiche alla struttura organizzativa aziendale, per l'adeguamento a normative cogenti relative al Sistema di Gestione per la Qualità.

Qualora vengano effettuate tali modifiche, l'integrità del SGQ viene garantita e l'ottemperanza ai requisiti della norma rispettata, ed è compito della Direzione fare in modo che ciò accada: DG predispone che vengano eseguiti audit interni su tutti i processi aziendali interessati dalle modifiche al fine di verificare che il SGQ sia conforme ai requisiti della norma.

7. SUPPORTO

7.1. RISORSE

7.1.1. GENERALITA'

L'organizzazione, nella figura della Direzione Generale, ha individuato e messo in campo le risorse necessarie per attuare le proprie attività, individuando competenze adeguate alla gestione dei propri processi.

Sono considerate le capacità delle risorse esistenti al proprio interno: il personale impiegato è stato opportunamente addestrato ed è numericamente adeguato alle esigenze aziendali, gli strumenti sono stati scelti in modo da garantire l'esecuzione dell'attività nel rispetto dei requisiti qualitativi stabiliti.

Nel caso le esigenze dovessero mutare, sarà effettuato un riesame delle risorse aziendali e dei fornitori esterni in modo da adeguarle alle nuove esigenze.

7.1.2 RISORSE UMANE

La Direzione Generale della De Petro Carta è consapevole del fatto che il personale riveste un ruolo strategico nella realizzazione di un servizio che risponda ai requisiti cogenti, stabiliti dalla azienda stessa e richiesti dal cliente. Per questo il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto è competente sulla base di istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza appropriati.

Ulteriori approfondimenti sulla competenza del personale sono riportati al paragrafo 7.2 del presente manuale.

7.1.3 INFRASTRUTTURE

L'Azienda ha determinato, rese disponibili e tenute in efficienza, le infrastrutture che concorrono a determinare la conformità dei prodotti e servizi forniti.

È responsabilità della Direzione Generale assicurare in generale lo sviluppo, il mantenimento ed il miglioramento delle infrastrutture, che comprendono:

- edifici (sede aziendale e magazzino);
- attrezzature e strumenti;

- apparecchiature hardware;
- sistemi software;
- mezzi di trasporto e di comunicazione.

Ogni Responsabile di processo collabora con la Direzione Generale individuando e segnalando tali necessità e gestisce direttamente e/o in collaborazione con il responsabile designato le operazioni di acquisto, installazione, messa in servizio e manutenzione di tali infrastrutture.

Le attività di manutenzione periodica riportate nel documento SRM "Scheda registrazione manutenzioni", vengono adeguatamente registrate.

7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI

L'ambiente di lavoro è una combinazione di fattori umani e ambientali. Questi fattori influenzano la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e le prestazioni del personale, come pure la qualità dei prodotti e dei servizi. Questi possono pure influenzare il benessere del personale e la sua capacità di contribuire al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Per quanto concerne la De Petro Carta non sussistono fattori ambientali che influiscono sulla conformità del prodotto: le condizioni di temperatura e umidità sono tali da non compromettere la qualità dei materiali; tuttavia la Direzione Generale in collaborazione con i responsabili delle varie funzioni aziendali, si preoccupa di provvedere al mantenimento della conformità degli ambienti, provvedendo ad ogni eventuale intervento di manutenzione dell'immobile, delle strutture afferenti e dei mezzi di trasporto.

Per quanto riguarda i fattori umani, la De Petro Carta è una piccola realtà che comprende una decina di dipendenti che lavorano e collaborano insieme da anni in un contesto lavorativo disteso e sereno, non esistono pertanto fattori psicosociali negativi che possano influenzare negativamente le attività lavorative e il funzionamento dei processi.

7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Quando il monitoraggio e la misura sono usate per dare evidenza della conformità dei prodotti/servizi sono determinate le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Le risorse messe in campo da De Petro Carta sono:

- appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti;
- tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure sia un requisito cogente, e/o corrisponda ad una esigenza delle parti interessate e/o sia considerata essenziale dall'Azienda per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati, le risorse per le misure sono:

- verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, è registrato e mantenuto come informazione documentata, il riferimento adottato per la taratura o la verifica di taratura;
- identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura;
- protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni.

De Petro Carta conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

La gestione degli strumenti e la modalità di conservazione sono riportate nel dettaglio in apposite procedure, rispettivamente PQ10 "Controllo e manutenzione delle apparecchiature" e PQ04 "Gestione delle informazioni documentate".

7.1.6 CONOSCENZA ORGANIZZATIVA

L'organizzazione ha determinato la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi.

I Responsabili dei diversi processi aziendali hanno la responsabilità di individuare le necessità di addestramento del personale, tale esigenza può emergere nel corso del Riesame della Direzione o durante il corso dell'anno.

La Direzione ha la responsabilità di coordinare tutte le attività di formazione-addestramento e coinvolge i responsabili di tutte le funzioni aziendali per la:

- pianificazione e progettazione;
- verifica dei risultati;
- registrazione

È compito e responsabilità della Direzione, con la collaborazione dei Responsabili di processo, individuare, programmare ed attuare periodi di addestramento del personale in modo da fornire a ciascuno, tutti gli elementi necessari o utili a svolgere le attività di competenza.

Le esigenze di formazione e addestramento riguardano sia le capacità occorrenti per l'esecuzione delle attività di competenza, sia la conoscenza dei criteri e modalità applicative del Sistema Qualità nonché dei relativi aspetti organizzativo-gestionali.

La formazione mira anche alla sensibilizzazione del personale sulle finalità del Sistema Qualità e motivarlo nel raggiungimento dei relativi obiettivi.

7.2. COMPETENZA

La Direzione Generale assicura la competenza di tutti coloro che influenzano direttamente o indirettamente la qualità del servizio offerto da De Petro Carta ed in particolar modo di chi utilizza apparecchiature specifiche.

La competenza è assicurata in base alla valutazione di:

- grado di istruzione;
- addestramento;
- competenze;
- capacità;
- esperienza.

L'Azienda conserva informazioni documentate come evidenza delle competenze del personale: i requisiti minimi per la qualifica di ogni figura aziendale sono riportati in apposito modulo QDP "Qualifiche del personale", mentre la funzione aziendale, la scolarità, l'esperienza e la formazione del personale sono documentati e registrati nel modulo SFP "Scheda formazione personale".

Il programma di formazione e addestramento del personale è riportato su apposito modulo PFD "Piano di formazione e addestramento", dove sono specificati:

- titolo/oggetto dell'addestramento;
- data prevista;
- sede del corso;
- responsabile dell'addestramento;
- partecipanti previsti;
- durata prevista;
- data di effettuazione;
- esito, ove previsto (verifica efficacia).

Tale modalità di gestione permette di assicurare che tutto il personale abbia sufficiente scolarità, esperienza e addestramento per i compiti assegnati.

In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale, l'Azienda considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste e alla conservazione di esperimenti realizzati, mentre sulle risorse esterne attraverso reperimento di norme e codici e l'attivazione di consulenze.

Per maggiori dettagli si rimanda alla procedura PQ08 "Addestramento".

7.3. CONSAPEVOLEZZA

Le persone che operano all'interno dell'organizzazione sono consapevoli:

- della politica per la Qualità della De Petro Carta;
- degli obiettivi generali per la qualità e gli obiettivi per la qualità che li riguardano;
- dell'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità;
- delle implicazioni delle non conformità ai requisiti del Sistema Qualità.

Per il raggiungimento della consapevolezza del personale riguardo il Sistema di Gestione per la Qualità, l'organizzazione ricorre alla formalizzazione di programmi di formazione/addestramento periodico.

7.4. COMUNICAZIONE

La realtà della De Petro Carta è quella di un'Azienda in cui tutti i responsabili, compresa la Direzione Generale, esercitano attività accanto ai dipendenti.

Gli organi di responsabilità si incontrano in sede di Consiglio di Direzione, CDD, 1 volta al mese per relazionare alle parti l'andamento economico-finanziario e le problematiche interne relative alla gestione del lavoro e del personale.

A chiusura dell'anno economico viene discusso l'andamento dell'anno trascorso in sede di Plenaria con tutto il personale e i collaboratori.

Le comunicazioni al resto del personale vengono fatte sia verbalmente che in forma scritta con l'ausilio di "Comunicazioni interne" firmate per prese visione da tutto il personale interessato.

A ogni dipendente viene rilasciato la Carta dei Valori, il Codice Etico e il Regolamento Interno.

La Carta dei Valori, sottoscritta dai collaboratori come impegno morale dei singoli nell'ambito dello "stile della casa" dichiarato dall'azienda ed a cui aderiscono i dipendenti.

Il Codice Etico che dichiara gli impegni e le responsabilità etiche dell'azienda verso i clienti, fornitori e collaboratori ed ambiente.

Il Regolamento Interno che chiarisce ai dipendenti le regole a cui attenersi per il corretto funzionamento dell'impresa.

L'Azienda inoltre si impegna a perpetuare un'attività di formazione, informazione e addestramento del personale per aggiornarlo sui requisiti e la pianificazione del SGA (politica, obiettivi, ecc.)

Il RAQ si attiva al fine di mettere in pratica i suggerimenti ricevuti, ritenuti utili per il miglioramento del Sistema di Gestione.

7.4.1. L'IMMAGINE AZIENDALE

Grazie al rapporto di consulenza instaurato con la società G&A Group, l'Azienda ha rinnovato l'immagine aziendale partendo dal logo.



G come Group, tutto quello che serve ai negozianti e alle P. IVA, l'ampia fornitura ci permette di rispondere a richieste particolari o a esigenze di personalizzazione. I nostri agenti sono presenti in modo capillare sul territorio e la puntualità delle consegne è un nostro punto di forza.

La gamma di prodotti è costantemente arricchita e aggiornata seguendo le indicazioni del mercato, inoltre da alcuni anni il nostro codice etico è improntato alla commercializzazione di prodotti a basso impatto ambientale ed eco-sostenibili.



S come Store, il nostro fornitissimo punto vendita a Novi Ligure. Oltre 18.000 prodotti e un magazzino di 3.500mq fanno di noi il più vasto ed assortito punto vendita del basso Piemonte. La disposizione delle aree, ben suddivise, permette un'esperienza di acquisto facile e piacevole.



E come e-shop, ora puoi trovare online tutti i nostri prodotti. In molti lo avevano richiesto ma il vasto assortimento, che è sempre stato il nostro vanto, era molto impegnativo da catalogare e inserire in un sito. L'impresa però non ci ha scoraggiato e ce l'abbiamo fatta. E per migliorare l'esperienza di scelta e acquisto stiamo sostituendo tutte le vecchie foto con immagini nuove e di ottima qualità.



Le nostre simpatiche mascotte, Eco e Gea, sono il simbolo della nuova sfida del consumo responsabile e del nostro impegno per l'ambiente. Rappresentano il passaggio verso la consapevolezza che ogni piccolo gesto conta, che insieme possiamo fare molto. Noi per primi ci stiamo impegnando a promuovere un consumo responsabile, selezionando con attenzione i

fornitori, per proporvi prodotti in linea con la nostra etica che, ci auguriamo, venga condivisa da un numero sempre crescente di persone.

7.5. INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Le tipologie di documenti interni del sistema di gestione per la qualità aziendale sono:

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale;
- Politica per la Qualità;
- Informazioni documentate richieste dalla Norma ISO 9001:2015;
- Codice Etico
- Carta dei Valori
- Regolamento
- Documenti che l'Azienda ritiene necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento, e tenuta sotto controllo dei propri processi.

Fanno parte del SGQ anche documenti di origine esterna che l'Azienda ritiene necessari per la pianificazione e il funzionamento del SGQ, quali leggi, decreti e regolamenti applicabili, norme tecniche e di sistema, documentazione tecnica fornita dai clienti e dai fornitori.

Le informazioni documentate interne all'Azienda contengono:

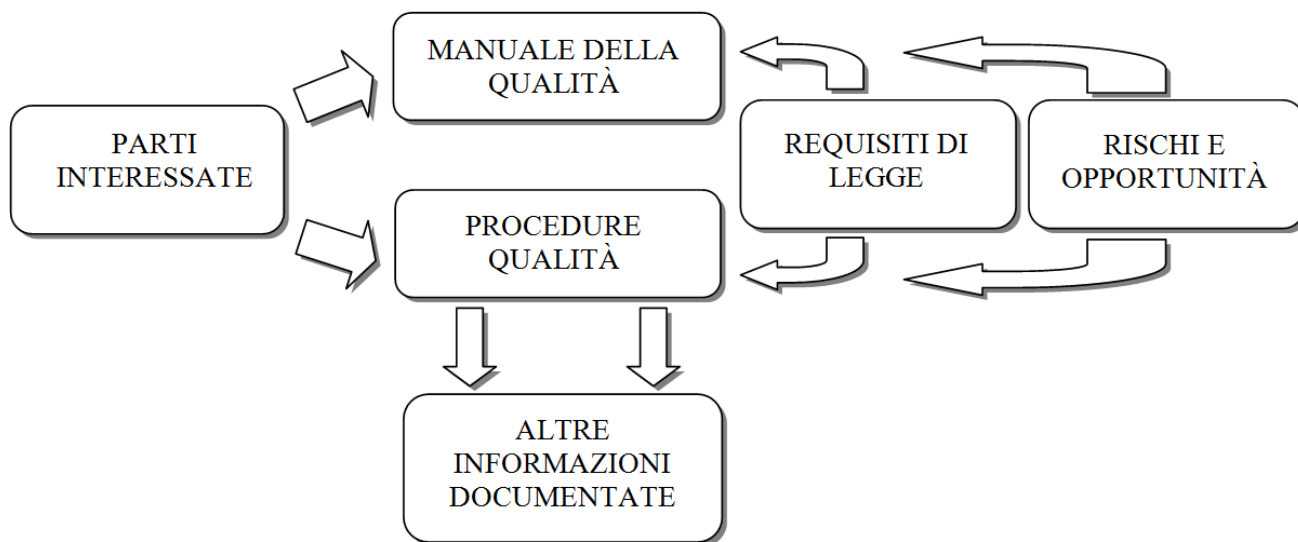
- titolo;
- codice di riferimento;
- revisione e data di emissione/aggiornamento;
- numero di pagina;
- firma della funzione responsabile della compilazione.

L'Azienda, quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- la distribuzione, l'accesso, l'uso e ed il ritiro
- la conservazione, la protezione, la leggibilità
- la gestione delle modifiche
- l'archiviazione e la catalogazione.

Le informazioni documentate di origine esterna, che l'Azienda ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del Sistema Qualità, sono identificate e tenute sotto controllo.

L'architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue:



Il Manuale Qualità chiarisce la politica direzionale in materia di Qualità, definisce l'approccio e le disposizioni generali relative ai processi aziendali aventi influenza sulla Qualità e descrive il campo di applicazione del sistema di Gestione della Qualità con relative esclusioni.

Nel Manuale Qualità sono descritti:

- i processi del Sistema Qualità e la loro interazione;
- i riferimenti alle PQ;
- la politica direzionale in materia di Qualità e gli obiettivi per la Qualità;
- le regole relative alla gestione della Qualità;
- le regole per la conduzione delle valutazioni operate da terzi.

Il Manuale Qualità è costituito da:

- un frontespizio;
- una pagina di indice dei capitoli;
- capitoli da 0 a 10.

Il frontespizio del MQ contiene:

- logo dell'Azienda;
- codice;
- titolo;
- dicitura "copia controllata n." e "copia non controllata";
- revisione e data di emissione/aggiornamento;
- descrizione della modifica apportata al MQ a seguito della modifica della revisione;
- firma della funzione responsabile dell'emissione (RAQ);
- firma della funzione responsabile dell'approvazione (DG);
- numero di pagina e numero totale delle pagine.

Il Responsabile Assicurazione Qualità trattiene tutte le copie del Manuale Qualità non diffuse.

Al momento della distribuzione il Responsabile Assicurazione Qualità identifica ogni copia distribuita, ne verifica la completezza e lo stato di aggiornamento, compila la pagina identificativa di copia e vi appone la propria sigla.

Il frontespizio del manuale è siglato dalla Direzione Generale per approvazione.

Copie del Manuale sono diffuse internamente a:

- Direzione Generale;
- Responsabile Assicurazione Qualità;
- Bachecca aziendale.

La copia esposta in Bachecca aziendale è disponibile per la consultazione da parte di tutto il personale produttivo, tutte le copie sono gestite dal Responsabile Assicurazione Qualità che provvede ad aggiornarle contemporaneamente in caso di modifica.

La distribuzione a soggetti esterni è autorizzata dal Responsabile Assicurazione Qualità e il contenuto delle revisioni è evidenziato in appositi paragrafi.

Le copie non siglate sono da intendersi inutilizzabili.

Le Procedure Qualità descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione per la Qualità e comprendono:

- le Procedure Qualità che descrivono i processi e le attività necessarie per mettere in atto il Sistema;
- le Procedure Qualità che descrivono le sequenze e la natura interattiva dei processi rilevanti per garantire la conformità dei prodotti/servizi.

Alcuni capitoli del Manuale Qualità richiamano le Procedure Qualità applicabili, le quali sono identificate da un codice PQ seguito da una numerazione progressiva.

Ogni procedura nella prima pagina contiene le seguenti informazioni:

- logo dell'Azienda;
- titolo della procedura;
- codice PQ seguito da un numero;
- indice;
- dicitura "copia controllata n." e "copia non controllata";
- revisione e data di emissione/aggiornamento;
- descrizione della modifica apportata alla procedura a seguito della modifica della revisione;
- firma della funzione responsabile dell'emissione (RAQ);
- firma della funzione responsabile dell'approvazione (DG);
- numero di pagina e numero totale delle pagine della procedura.

In un apposito capitolo del presente Manuale Qualità è riportato l'elenco delle Procedure Qualità adottate da De Petro Carta (capitolo 2, paragrafo 2).

Ogni Procedura Qualità contiene, come parte integrante, i moduli necessari a produrre i documenti utilizzati.

L'elenco delle Procedure Qualità aggiornate con numero di revisione e data di revisione sono presenti nel modulo EPQ "Elenco procedure qualità".

Per maggiori dettagli si rimanda alla procedura PQ04 "Gestione delle informazioni documentate".

8. ATTIVITA' OPERATIVE

8.1. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITA'

I processi elencati al paragrafo 4.6 del presente Manuale Qualità sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti specificati per i prodotti e per i servizi.

La pianificazione nella realizzazione del processo consiste nel:

- determinare gli obiettivi per la Qualità e i requisiti dei prodotti/servizi (la definizione degli obiettivi per la Qualità avviene nel corso del riesame della Direzione Generale, mentre la definizione dei requisiti del prodotto/servizio avviene come specificato nel successivo paragrafo 8.2);
- definire i criteri per l'accettazione dei processi, dei prodotti e dei servizi;
- determinare le risorse necessarie per conseguire i requisiti dei prodotti /servizi;
- tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti;
- conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto, e per dimostrare la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti.

L'Azienda tiene sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare usi indesiderati, e mette in atto azioni per mitigarne gli effetti, se necessario.

8.2. DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEI PRODOTTI/SERVIZI

8.2.1. COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Le comunicazioni con il cliente possono avvenire verbalmente, via telefono, via mail e via fax.

Le informazioni relative al prodotto/servizio sono comunicate attraverso offerte, incontri con il cliente, e tramite sito internet.

L'Azienda ha stabilito processi per comunicare con il cliente in relazione alle informazioni in merito al prodotto/servizio, recepimento della percezione e del punto di vista del cliente (reclami inclusi), gestione della proprietà del cliente (quando applicabile).

8.2.2. DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

L'Azienda si preoccupa di determinare:

- i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e successive alla consegna stessa;
- i requisiti non stabiliti dal cliente;
- i requisiti cogenti applicabili al prodotto;
- ogni ulteriore requisito ritenuto necessario dall'organizzazione stessa.

Ogni richiesta da parte del cliente deve specificare la tipologia, la quantità, nonché i tempi di consegna del prodotto.

Queste indicazioni vengono riportate sul modulo SOC "Scheda ordine cliente" che la funzione aziendale incaricata redige al momento del ricevimento dell'ordine telefonico.

Se l'ordine viene gestito dalla forza vendita esterna il processo risulta digitalizzato e inserito a sistema tramite l'utilizzo di un'applicazione adibita alla gestione vendita, ISell, in dotazione ad ogni venditore.

L'ordine viene importato dal personale presente in ufficio ogni 5 minuti e gestito tramite utilizzo di un Carrello interno.

Qualora si tratti di materiale personalizzato viene redatto un Contratto di Personalizzazione sottoscritto direttamente dal cliente.

Si rimanda alla procedura PQ02 "Riesame del contratto" per ulteriori dettagli.

8.2.3. RIESAME DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

Il riesame dei requisiti relativi al prodotto viene effettuato prima che la De Petro Carta si impegni a fornire il prodotto stesso al cliente, quindi al momento della richiesta.

Questo al fine di essere certi di avere gli strumenti per soddisfare la richiesta del cliente.

De Petro Carta riesamina, apponendo successivamente firma di accettazione su ordine del cliente:

- i requisiti specificati dal cliente, inclusi quelli per la spedizione e per le attività post vendita;
- i requisiti non specificati dal cliente, ma necessari per l'uso del prodotto / servizio, se conosciuto;
- le disposizioni legislative e regolamentari applicabili;
- il contenuto delle modifiche dei contratti e ordini.

Nei casi in cui il cliente non trasmetta all'Azienda le proprie specifiche in modo formalizzato, De Petro Carta provvede alla formalizzazione e ne fa comunicazione al cliente.

De Petro Carta conserva informazioni documentate come evidenza della conduzione de riesami.

Si rimanda alla procedura PQ02 "Riesame del contratto" per ulteriori dettagli.

8.2.4. MODIFICHE AI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

Qualora vengano modificati i requisiti di prodotti e servizi l'Azienda assicura che le relative informazioni documentate siano aggiornate da RAQ e che le persone che interessano la modifica siano informate.

8.3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Per l'attività svolta dall'organizzazione non è prevista progettazione, si riporta il paragrafo solo per una corretta sequenza di capitoli in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001: 2015.

8.4. CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

8.4.1. GENERALITA'

La Qualità dei prodotti è direttamente influenzata dalla conformità dei prodotti acquistati alle specifiche richieste sull'ordine, pertanto tutti i materiali in ingresso sono quindi sottoposti a controllo a ricevimento.

L'Azienda principalmente seleziona e sceglie i propri fornitori dopo un processo di valutazione che comprende l'analisi di dati storici e la richiesta di certificazione di conformità ai requisiti richiesti o Certificazione del SGQ.

Le modalità di selezione, valutazione e controllo dei fornitori sono indicate in procedura PQ03 "Gestione dei fornitori e dell'approvvigionamento"; sono conservate le informazioni documentate relative alla valutazione e rivalutazione, la selezione, il monitoraggio delle prestazioni dei fornitori.

8.4.2. TIPO ED ESTENSIONE DEI CONTROLLI SULLE FORNITURE

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, l'Azienda considera l'impatto potenziale dei processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno sulla capacità dell'azienda ad incontrare le specifiche dei clienti, e le norme esterne cogenti e l'effettivo controllo applicati dai fornitori stessi.

L'Azienda stabilisce ed applica le prove, i controlli e le altre attività che risultino necessarie per assicurare che i processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno non abbiano effetti negativi sulla capacità dell'azienda a consegnare al cliente prodotti / servizi conformi.

8.4.3. INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI

La programmazione dell'approvvigionamento materiali avviene mediante l'analisi delle scorte, delle previsioni di vendita, e dell'andamento degli ordinativi ricavati da dati storici.

Gli ordini di acquisto contengono tutte le informazioni relative al prodotto da acquistare, alle specifiche tecniche, alle condizioni di fornitura in modo che non vi siano dubbi su quantitativi, requisiti tecnici e commerciali relativi all'acquisto.

L'adeguatezza dei requisiti dei prodotti approvvigionati viene verificata prima che l'ordine sia trasmesso al fornitore: in fase di richiesta di acquisto l'adeguatezza dei requisiti dei prodotti viene controllata dalla Direzione Generale, che in caso positivo firma l'ordine.

Qualora se ne rilevi la necessità, la documentazione di acquisto riporterà:

- richieste relative alla qualificazione del personale;
- requisiti relativi a procedure, apparecchiature o processi produttivi;
- la possibilità di effettuare controlli presso i fornitori.

8.5. PRODUZIONE / EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.5.1. CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'ORARIO DEL SERVIZIO

Per la De Petro Carta l'output consiste nella vendita all'ingrosso e al dettaglio di carta, articoli per imballaggio e conservazione, materiali da cartoleria, articoli per la casa, per la pulizia, per il giardinaggio, hobbistica e articoli da regalo.

L'azienda pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate, incluse le attività di spedizione e di post vendita.

Tali condizioni includono, se applicabile:

- la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche del prodotto/servizio;
- la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi;
- le attività di monitoraggio e misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di definiti criteri di accettazione;
- luoghi ed ambienti di lavoro idonei;
- la disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- la competenza e, se richiesta, la qualifica del personale;
- il rilascio dei prodotti/servizi, la spedizione e l'attività post vendita.

Al fine della tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi, si definiscono le seguenti responsabilità:

- ✓ Direzione Generale: partecipa in prima persona all'intero iter lavorativo e, quando necessario, autorizza l'introduzione di variazioni importanti;
- ✓ Responsabile Assicurazione Qualità: rielabora le informazioni di ritorno del processo e/o degli addetti come non conformità, reclami, prodotti/servizi non adeguati alle richieste del cliente, non conformità ai fornitori, ecc.

8.5.2. IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

La rintracciabilità è garantita dalla archiviazione delle informazioni documentate relative all'acquisto e alla vendita di merci, le quali vengono conservate per un periodo minimo di 3 anni.

Per maggiori dettagli fare riferimento alla procedura PQ05 "Identificazione e rintracciabilità del prodotto".

8.5.3. PROPRIETA' DEI CLIENTI E/O DEI FORNITORI

L'Azienda ha cura delle proprietà del cliente e/o del fornitore quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da essa utilizzate.

Nel caso, l'Azienda si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei prodotti.

Qualora le proprietà dei clienti o dei fornitori siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni sono comunicate immediatamente al cliente e/o al fornitore.

Può capitare infatti che un cliente individui una partita di merce a lui interessante e l'acquisti in toto, pagandola al momento, ma non ritirandola o non ritirandola parzialmente.

In questo caso la merce rimane presso l'Azienda in conto deposito e il cliente può ritirarla in tempi successivi. La proprietà del cliente viene tutelata dalla fattura quietanzata che rimane al cliente e di cui resta copia dell'azienda; la merce di proprietà del cliente viene conservata in magazzino in condizioni di umidità e temperatura idonei per tutto il tempo necessario.

8.5.4. CONSERVAZIONE

La merce è imballata ed etichettata in modo idoneo e stoccata in magazzino in attesa di essere venduta.

In seguito all'ordine di un cliente la merce viene consegnata allo stesso nel minor tempo possibile (entro 48 ore).

8.5.5 ATTIVITA' POST VENDITA

Non è prevista l'attività di assistenza ai clienti a meno di obblighi contrattuali stabiliti con i clienti.

8.5.6 GESTIONE DELLE MODIFICHE

Le modifiche non pianificate del prodotto/servizio sono riesaminate dalla Direzione Generale e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche alle azioni intraprese tramite apposizione di data e firma della Direzione Generale.

8.6. RILASCIO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO

L'azienda ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il prodotto/servizio sia conforme ai requisiti.

È mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione.

La consegna dei prodotti al cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità.

La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche, o comunque a fronte di approvazione della Direzione Generale, e avviene direttamente nel punto vendita o mediante trasporto con automezzi aziendali.

Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto: gli autisti provvedono alle consegne seguendo una "lista consegne".

8.7. GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' DEGLI OUTPUT DEI PROCESSI E DEL PRODOTTO / SERVIZIO

L'azienda identifica e tiene sotto controllo gli output dei processi, ed i prodotti/servizi non conformi ai requisiti. Ciò al fine di evitare indesiderati utilizzi e/o spedizioni ai clienti.

A tale scopo è stata predisposta una procedura che precisa i criteri, i sistemi da adottare e le responsabilità individuate per la gestione del prodotto non conforme: PQ06 "Gestione del prodotto non conforme".

La gestione delle non conformità stabilita prevede l'attuazione di attività che consentono l'identificazione e la segregazione dei prodotti non conformi al fine di evitarne l'utilizzo involontario.

Sono intraprese opportune azioni correttive, in base alla natura della non conformità di prodotto/servizio.

Ove applicabile, il prodotto non conforme viene trattato in uno o più seguenti modi:

- correzione;
- segregazione, contenimento, richiamo dal mercato o sospensione delle forniture;
- informazioni al cliente;
- ottenimento di autorizzazione per usare il prodotto "tal quale", procedere a nuovo rilascio o nuova fornitura, operare sotto concessione.

Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo la spedizione del prodotto o dopo l'erogazione del servizio.

Nel caso di correzione, il prodotto corretto è sottoposto a nuova verifica di conformità e la registrazione della non conformità viene effettuata secondo quanto riportato in procedura e, comunque, in modo tale da avere traccia dei responsabili, delle azioni adottate e del loro esito, e delle eventuali concessioni ottenute.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1. MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1. GENERALITA'

L'Azienda ha istituito un sistema di monitoraggio e raccolta dati relativi ai processi individuati al fine di dimostrare che:

- i prodotti venduti siano conformi ai requisiti richiesti dal cliente e alle specifiche tecniche;
- il SGQ sia conforme alle norme di riferimento ed in continuo miglioramento.

L'Azienda ha impostato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di continuo miglioramento, definendone gli obiettivi ed i processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del Cliente, la motivazione del personale e l'adempimento della Politica per la Qualità definita dalla Direzione Generale.

In tale ambito ha definito, quali elementi caratteristici e significativi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguata implementazione:

- i rapporti con i clienti e con il mercato, in virtù delle aspettative e delle esigenze correlate;
- l'organizzazione e la gestione della società, in funzione delle esigenze interne individuate;
- i rapporti con i fornitori, secondo le prescrizioni applicabili.

Di conseguenza ha pianificato ed attuato opportuni processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento finalizzati a dimostrarne la conformità, evidenziarne l'efficacia e determinarne il continuo miglioramento.

La pianificazione e l'attuazione di tali processi sono state affidate a RAQ e alle funzioni aziendali interessate, in relazione alle specifiche competenze e responsabilità, si sviluppano secondo le modalità definite in apposite procedure gestionali e si identificano sostanzialmente con:

- la misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti attraverso questionari di soddisfazione;
- la verifica costante dell'efficace attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguatezza e conformità alla politica, ai requisiti ed alla pianificazione stabilita da DG ed ai requisiti della normativa di riferimento applicabile, attraverso gli audit interni;
- il monitoraggio e la misurazione, ove applicabile, dei processi e di erogazione delle prestazioni mediante le attività di controllo;
- l'identificazione, la gestione ed il controllo delle non conformità inerenti le prestazioni erogate, la conduzione dei processi e l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento delle stesse e per l'attuazione delle conseguenti azioni necessarie a governarne gli effetti, reali o potenziali e la predisposizione di specifici strumenti di comunicazione e registrazione;
- l'analisi e l'elaborazione periodica dei dati risultanti dall'attuazione dei diversi processi del Sistema di Gestione per la Qualità e dallo sviluppo delle commesse acquisite, raccolti attraverso le registrazioni di pertinenza, allo scopo di dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e valutarne le opportunità di miglioramento.

- l'individuazione la pianificazione e l'attuazione di azioni correttive e preventive, ove necessario ed applicabile, per eliminare le cause delle non conformità e dei problemi evidenziati o prevenirne il verificarsi, riesaminandone gli effetti e l'efficacia allo scopo di garantire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità ed assicurare il costante rispetto degli obiettivi stabiliti e la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

9.1.2. SODDISFAZIONI DEL CLIENTE

La soddisfazione del cliente rappresenta il fine ultimo del Sistema di Gestione per la Qualità della De Petro Carta.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente rappresenta quindi uno dei punti fondamentali del SGQ, e anche uno dei più difficili da realizzare, vuoi per la difficoltà che si incontra presso la clientela relativa alla compilazione di questionari o interviste, sia per la eterogeneità degli aspetti che possono essere presi in considerazione.

De Petro Carta effettua una raccolta di questionari di valutazione (modulo MSC "Modulo soddisfazione cliente") che invia periodicamente ai clienti.

In tale documento si richiede al cliente di dare un giudizio (da scarso a ottimo) su diverse criticità relative ai servizi offerti e di trasmettere eventuali consigli utili al miglioramento.

9.1.3. ANALISI DEI DATI

Per i diversi processi definiti in ambito al Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda sono stati individuati i dati utili per dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e per valutarne e determinarne le opportunità di miglioramento.

Tali dati vengono raccolti durante lo sviluppo quotidiano dell'attività, attraverso le registrazioni definite e previste dalle procedure applicabili per la realizzazione e lo sviluppo dei processi di competenza.

Periodicamente il RAQ provvede alla raccolta dei dati derivanti dalle attività di monitoraggio e misurazione di propria competenza, con la collaborazione dei responsabili delle altre funzioni, relativamente alla raccolta e catalogazione delle registrazioni riportanti i dati inerenti lo sviluppo ed i risultati dei processi di pertinenza.

Di conseguenza ne cura l'elaborazione e la registrazione in modo da evidenziarne le criticità e permetterne la successiva analisi e la valutazione in relazione agli obiettivi ed ai requisiti applicabili.

Sono pertanto oggetto di analisi e valutazione, le registrazioni ed i dati concernenti i seguenti elementi de Sistema di Gestione per la Qualità:

- le attività relative alla gestione delle risorse umane;
- la gestione e l'utilizzo delle risorse tecnologiche e delle infrastrutture;
- la capacità dei fornitori di soddisfare i requisiti e le esigenze;
- l'esito delle attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione e di Gestione dei reclami dei clienti;
- i risultati derivanti dalla conduzione degli audit interni;
- i risultati di eventuali audit interni nei confronti della Società da parte di organizzazioni esterne e/o di clienti;
- lo stato e l'efficacia delle azioni correttive definite ed attuate.

La raccolta e l'analisi dei dati non è comunque limitata alla valutazione degli elementi caratteristici del Sistema di Gestione per la Qualità ma può riguardare altri dati di tipo contabile/amministrativo (esempio: analisi dei costi di gestione, della pubblicità, ecc.) che, pur non rientrando negli argomenti del Sistema di Gestione per la Qualità, possono avere impatto sul Sistema stesso o influenzarne il miglioramento.

L'analisi dei dati può rappresentare infatti uno strumento utile per la valutazione dei costi derivanti dalle carenze di qualità e per l'individuazione e la successiva definizione di azioni nei confronti delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità di competenze finalizzate a rimuoverne le relative cause.

L'analisi dei dati viene condotta allo scopo di individuare gli aspetti più significativi di ciascun elemento del Sistema di Gestione per la Qualità interessato, valutarne le tendenze e la criticità, definire adeguate proposte di trattamento e soluzione dei problemi eventualmente individuati e determinare le opportunità e le proposte di miglioramento.

Le risultanze dell'elaborazione e dell'analisi dei dati vengono riportate da RAQ durante il riesame della Direzione.

9.2. AUDIT INTERNO

Il SGQ aziendale viene sottoposto a monitoraggio mediante la programmazione di audit interni con lo scopo di verificare ed assicurare che:

- sia applicato e realizzato secondo quanto pianificato;
- sia conforme alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001;
- sia conforme ai requisiti del SGQ;

- sia applicato, efficace ed aggiornato;

La programmazione e conduzione degli audit interni vengono effettuate secondo quanto nella norma di riferimento e sono indicate nella procedura PQ11 "Audit interni".

In tale procedura sono indicati:

- pianificazione degli audit e criteri di gestione, estensione, frequenza livello di estensione secondo l'importanza dei processi sottoposti a verifica;
- responsabilità e requisiti minimi richiesti per gli addetti preposti all'effettuazione degli audit interni (competenze, criteri di obiettività e imparzialità, verifica di attività non effettuate direttamente),
- criteri per predisporre le informazioni documentate e riferire sui risultati e modalità di conservazione di tali informazioni documentate;
- modalità di rilevazione delle non conformità, e adozioni delle azioni correttive necessarie alla eliminazione delle cause delle carenze riscontrate.

L'esito di tali azioni rappresenta oggetto di analisi in audit successivi, ciò al fine di verificarne l'attuazione e l'efficacia e darne comunicazione alla Direzione Generale.

Il responsabile dell'area sottoposta ad audit rimane comunque responsabile di assicurare che l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive stabilite per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause avvenga nei tempi pianificati.

9.3. RIESAME DELLA DIREZIONE

Il Sistema di Gestione per la Qualità è sottoposto periodicamente a riesame da parte della Direzione.

La frequenza di tale riesame è almeno annuale, ma vengono effettuati riesami anche dopo audit di seconda e terza parte se da questi emergono non conformità ed l'Azienda deve pianificare azioni correttive, investimenti, ecc.

RAQ riferisce periodicamente per iscritto alla Direzione l'andamento della Qualità in corrispondenza del riesame in modo che tali dati possano essere utilizzati come elementi in ingresso.

Come input al riesame della Direzione vengono esaminati:

- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami della Direzione;
- il programma della Qualità definito nel precedente Riesame;
- eventuali cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il SGQ (es. risorse);
- i reclami, la soddisfazione dei clienti e delle parti interessate rilevanti;

- l'andamento relativo alla misura in cui gli obiettivi per la Qualità sono stati raggiunti;
- le prestazioni di processo e la conformità di prodotti e servizi;
- le non conformità interne ed esterne;
- le azioni correttive;
- i risultati del monitoraggio e della misurazione;
- i risultati degli audit interni, di seconda e terza parte;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità;
- la formazione e l'addestramento del personale;
- eventuali opportunità per il miglioramento;
- modifiche apportate al SGQ.

Come output al riesame della Direzione vi sono:

- necessità di apportare modifiche al sistema di gestione qualità;
- il programma della Qualità relativo al periodo successivo riportante:
 - azioni necessarie per migliorare il sistema Qualità (azioni correttive);
 - azioni per migliorare i prodotti/servizi offerti in relazione ai requisiti del cliente;
 - azioni per disporre nuove risorse;
 - obiettivi.

La Direzione Generale redige il verbale di riesame (VRD "Verbale di riesame della Direzione") che viene sottoscritto dallo stesso e firmato dalle funzioni presenti; per ulteriori dettagli si rimanda alla PQ01 "Riesame della Direzione".

Il programma della Qualità viene inoltre reso noto al personale dipendente mediante affissione su bacheca aziendale al fine di renderlo partecipe delle decisioni aziendali.

Tutte informazioni documentate sono gestite e conservate secondo quanto stabilito dalla procedura PQ04 "Gestione delle informazioni documentate".

10. MIGLIORAMENTO

10.1. GENERALITA'

L'Azienda individua e seleziona opportunità di miglioramento, implementa le azioni necessarie per incontrare i requisiti del cliente ed incrementarne la soddisfazione.

Ciò include:

- il miglioramento dei processi per prevenire le non conformità;
- il miglioramento dei prodotti e servizi per incontrare le esigenze del cliente, siano esse espresse che attese;
- il miglioramento dei risultati del Sistema di Gestione per la Qualità.

10.2. NON CONFORMITA'

L'Azienda ha definito, attraverso apposita procedura (PQ07 "Azioni correttive"), i criteri e le modalità per l'attuazione delle azioni correttive, quali strumenti per la rimozione dei fattori che influenzano negativamente la qualità di progetti, prodotti, dei processi o del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'adeguamento ed il miglioramento degli stessi.

Al fine di assicurare che le azioni correttive intraprese siano appropriate all'importanza dei problemi e delle non conformità rilevate e commisurate ai relativi effetti, le stesse vengono definite in seguito ad una approfondita analisi dell'origine, della natura e delle cause generatrici ed un'adeguata valutazione del loro impatto con la Politica e gli Obiettivi per la Qualità definiti.

RAQ ha il compito di definire, in collaborazione con il Responsabile della funzione interessata, la pianificazione degli interventi relativi all'azione correttiva da intraprendere e prevederne i tempi di esecuzione, con riferimento alle modalità di attuazione e di registrazione attraverso apposita modulistica. Egli ha inoltre il compito di verificare l'attuazione degli interventi previsti, nei tempi stabiliti, analizzandone i risultati e valutandone l'efficacia.

L'esito di tali attività viene successivamente documentato a cura di RAQ attraverso opportune registrazioni e notificato al responsabile della funzione interessata, nonché alla Direzione Generale in sede di riesame del Sistema Qualità.

10.3. MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'Azienda considera tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi in uscita del Riesame della Direzione per identificare opportunità di miglioramento continuo.

Tale miglioramento viene assicurato attraverso:

- la definizione, la diffusione e l'aggiornamento periodico della Politica e degli Obiettivi per la Qualità;

- la pianificazione e l'attuazione delle attività di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti;
- la pianificazione, l'attuazione ed il riesame dei risultati degli Audit Interni;
- l'analisi dei dati in uscita e dei risultati dei diversi processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la definizione, l'attuazione di azioni correttive e preventive e la valutazione della relativa efficacia;
- il riesame programmatico dello Stato del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione Generale.

L'insieme delle attività descritte in precedenza permette alla Direzione Generale di avere un quadro rappresentativo dello stato del Sistema di Gestione per la Qualità e della sua evoluzione e di ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione, favorire l'attuazione di azioni di miglioramento appropriate e sostenere l'aggiornamento e la pianificazione di obiettivi precisi e concreti.