

Disposizioni della Direzione

Codice del Documento: **ID-01-DD**

Normativa di riferimento UNI EN ISO 9001 edizione 2015

Autorizzazione alla diffusione in data: _____ Il Direttore Generale: _____

Totale pagine del documento n°36

*Questo documento è di proprietà dell'Organizzazione **SIRIO Srl** e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.
La Società stessa tutelerà i propri diritti secondo le vigenti leggi.*

Stato del documento e descrizione delle modifiche

Rev.	Data	Descrizione della revisione	Approvazione
A	11 gennaio 2018	Bozza in prima edizione	
B	5 febbraio 2018	Emissione	
C	10 giugno 2020	Rivisto assetto organizzativo (Paragrafo 5)	
D	21 gennaio 2022	Modifiche dovute a una nuova organizzazione e alla variazione dell'oggetto della certificazione.	
-----	-----	-----	-----

INDICE

1 SCOPO DEL DOCUMENTO	5
2 DEFINIZIONI	5
3 ABBREVIAZIONI	6
4 ORGANIZZAZIONE E CONTESTO OPERATIVO	6
4.1 PRESENTAZIONE E MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	6
4.2 LE PARTI INTERESSATE	7
4.3 PROCESSI INCLUSI NEL SISTEMA	8
4.4 SGQ E RELATIVI PROCESSI	9
5 LEADERSHIP (DEFINIZIONE DELLE RESPONSABILITÀ).....	11
5.1 IMPEGNI DEL VERTICE (DIREZIONE)	11
5.1.1 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE.....	12
5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ	12
5.2.1 COMUNICAZIONE DELLA POLITICA QUALITÀ ALLE PARTI INTERESSATE	14
5.3 RUOLI E RESPONSABILITÀ (STRUTTURA ORGANIZZATIVA)	15
6 PIANIFICAZIONE	22
7 SUPPORTO (GESTIONE DELLE RISORSE)	23
7.1 RISORSE UMANE	23
7.1.1 COMPETENZA	23
7.1.2 CONSAPEVOLEZZA	23
7.2 INFRASTRUTTURE E AMBIENTI DI LAVORO	24
7.3 STRUMENTAZIONE	24
7.4 DOCUMENTAZIONE DISPONIBILE NEL "SGQ"	25
7.4.1 INFORMAZIONI DOCUMENTATE.....	25
7.4.2 REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ.....	25
7.4.3 MEMORIE TECNICHE	26
8 ATTIVITÀ OPERATIVE.....	27
8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI	27
8.1.1 RISCHI PRESENTI NELLA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DEI PROCESSI.....	27
8.1.2 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE.....	27
8.1.3 SICUREZZA DEL PRODOTTO	28
8.1.4 PREVENZIONE COMPONENTI CONTRAFFATTI.....	28
8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI	28
8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.....	28
8.2.2 VALUTAZIONE RISCHI FORNITURA.....	28

8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI.....	29
8.3.1	<i>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE.....</i>	<i>29</i>
8.3.2	<i>MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE.....</i>	<i>30</i>
8.4	PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO.....	30
8.4.1	<i>GENERALITÀ.....</i>	<i>30</i>
8.4.2	<i>INFORMAZIONI RELATIVE ALL'APPROVVIGIONAMENTO.....</i>	<i>30</i>
8.4.3	<i>VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI.....</i>	<i>31</i>
8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	31
8.5.1	<i>CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI.....</i>	<i>31</i>
8.5.2	<i>TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE AL PROCESSO DI PRODUZIONE.....</i>	<i>32</i>
8.5.3	<i>CONTROLLO DEI MEZZI E DELLE ATTREZZATURE DI PRODUZIONE.....</i>	<i>32</i>
8.5.4	<i>IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ.....</i>	<i>33</i>
8.5.5	<i>PROPRIETÀ DEL CLIENTE.....</i>	<i>33</i>
8.5.6	<i>CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI.....</i>	<i>33</i>
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	34
9.1	<i>MONITORAGGI, MISURAZIONI E VALUTAZIONI.....</i>	<i>34</i>
9.2	<i>VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....</i>	<i>34</i>
9.3	<i>AUDIT INTERNI.....</i>	<i>34</i>
9.4	<i>RIESAME DEL SGQ (RIESAMI DELLA DIREZIONE).....</i>	<i>35</i>
10	MIGLIORAMENTO.....	36

1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Scopo del presente documento è di descrivere come l'Organizzazione **SIRIO Srl.** informa tutte le Parti Interessate come nella propria organizzazione sono applicati, limitatamente ai processi indicati a paragrafo 4, i requisiti della normativa UNI EN ISO 9001 edizione 2015.

Nota:

Il presente documento, con inizio dal paragrafo 4, segue la numerazione dei paragrafi previsti dalla normativa applicabile per quanto concerne gli argomenti principali mentre, pur seguendone sempre le disposizioni, si possono trovare differenze nella numerazione dei sotto paragrafi.

2 DEFINIZIONI

Le seguenti definizioni sono estratte dalla normativa UNI EN ISO 9000 edizione 2015:

Caratteristica chiave

Attributo o caratteristica la cui variazione esercita significativa influenza su forma, funzionalità, vita operativa o producibilità e per evitare le negatività sono richieste azioni specifiche.

Configurazione

La Configurazione di un Prodotto è la descrizione tecnica completa delle caratteristiche fisiche e funzionali, necessaria a costruire, testare, qualificare, usare e supportare logisticamente il Prodotto stesso.

Elementi critici

Elementi con effetto significativo sulla vita del prodotto (sicurezza, prestazioni particolari, instabilità rilevabili all'uso, performance, configurazione ecc.), che richiedono azioni specifiche per garantirne la corretta gestione durante la vita operativa del prodotto.

Organizzazione

Azienda/Impresa soggetta ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001 ediz. 2015.

Requisiti speciali

Requisiti identificati dal Cliente o rilevati dall'Organizzazione, il cui soddisfacimento è ad alto rischio e quindi da inserire nel processo di gestione dei rischi.

Un esempio di requisito speciale può essere: Richiesta di prestazioni particolari, definite dalle caratteristiche della fornitura, che sono a limite delle potenzialità tecniche dei processi dell'Organizzazione.

Rischio

Situazione o condizione indesiderata che abbia come minimo una probabilità di accadere con conseguenze potenzialmente negative.

3 ABBREVIAZIONI

Si indicano le principali abbreviazioni che possono essere presenti sui documenti Informazioni Documentate (ID):

DA:	Direzione Aziendale
RSQ:	Responsabile delle attività del Sistema Gestione Qualità
UPE:	Ufficio del Personale
RSPP:	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
UAF:	Amministrazione e Finanza
SEC:	Servizio Commerciale
PRG	Progettazione
LOG:	Logistica
APP:	Approvvigionamenti
UVE:	Ufficio Vendite
SGQ:	Sistema di Gestione per la Qualità
RAC:	Rapporto di Azione Correttiva
RNC:	Rapporto Non Conformità
SMA:	Scheda Manutenzione Attrezzature
SGA:	Scheda Gestione Apparecchiature
POE:	Piano Obiettivi d'Esercizio

4 ORGANIZZAZIONE E CONTESTO OPERATIVO

4.1 PRESENTAZIONE E MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

La Società **SIRIO** Srl, attiva nella commercializzazione all'ingrosso di materiale elettrico ed elettronico, è stata costituita il 12.01.1984 con natura giuridica di S.n.c.

Esigenze di ampliamento, che hanno portato anche al trasferimento della sede, hanno determinato il cambiamento della ragione sociale in S.r.l. il 17.11.1986.

Lo sviluppo avuto negli ultimi anni ha imposto alla Direzione di rivedere l'organizzazione in modo tale che permettesse all'Azienda di operare sempre e comunque in coerenza a quanto sono le aspettative dei propri Clienti. L'attuale Sede si trova nella zona commerciale di Figline e Incisa Valdarno (Firenze) e dispone di una superficie di circa 2000 mq dei quali 1.800 mq adibiti a magazzino.

La Società che era guidata dai signori Liano Cassioli e Danilo Comanducci, dal mese di gennaio 2022 è guidata esclusivamente dall'Amministratore Unico Danilo Comanducci, che assume l'incarico di Direttore Generale.

Da oltre 35 anni l'Organizzazione **SIRIO** Srl presenta con successo all'industria italiana i migliori prodotti delle più affermate società nazionali e straniere. La vasta gamma di componenti che propone permette la soluzione a qualsiasi tipo di esigenza.

La maggior parte dei Clienti è in Toscana, Umbria, Marche e Emilia-Romagna anche se ci sono contatti commerciali con Clienti con Sede all'estero. Per quanto concerne la Regione Emilia-Romagna la Direzione ha disposto che dal 2015 fosse presente un punto di riferimento commerciale nella città di Bologna, che fa comunque riferimento al Magazzino della Sede di Figline e Incisa Valdarno.

In conformità alla normativa UNI EN ISO 9001/2015 l'Organizzazione **SIRIO** garantisce, con verifica di parte Terza, la qualità dei suoi processi e di conseguenza dei prodotti commercializzati e realizzati in proprio, sintetizzati nell'oggetto di certificazione:

“Fornitura dei servizi di vendita e distribuzione di componenti ed apparecchiature per l'elettronica, che non includono attività di progettazione.

Progettazione di cablaggi, per connessioni interne alle Unità, necessari al trasferimento di corrente in bassa tensione e dati digitali.”

Come indicato nell'oggetto della certificazione, l'Organizzazione **SIRIO** intende rendere conforme la qualità dei propri Processi ai requisiti richiesti dalle Industrie che operano nel campo dell'automazione e della robotica.

Si precisa che per quanto concernente i prodotti di sua progettazione (cablaggi a bassa tensione), la **SIRIO**, si avvale risorse interne. Nel caso in cui questo non fosse possibile, questo tipo di attività può essere eseguita all'esterno da Fornitori qualificati.

4.2 LE PARTI INTERESSATE

Le “**Parti Interessate**” sono tutte quelle entità, interne ed esterne, che possono esercitare la loro influenza sulla missione dell'Organizzazione **SIRIO**. Per questo l'organizzazione, intesa come Management Aziendale, tiene in evidenza queste entità e riesamina in modo pianificato lo stato del rapporto reciproco.

Entrando nello specifico delle “**Parti Interessate**”, tra queste sono tenute in evidenza:

- **Leggi vigenti.**

Osservanza delle leggi, in particolare il Dlgs. 81/2008 mirato alla Sicurezza dei Lavoratori e al rispetto dell'Ambiente, osservando integralmente le leggi, le norme e le disposizioni locali applicabili.

Sono inoltre da rispettare i requisiti delle leggi applicabili ai prodotti realizzati, o impliciti nelle leggi sopra menzionate.

- **Il Cliente.**

La Soddisfazione del Cliente è considerata il parametro principale con il quale l'Organizzazione si deve confrontare, e che assolve con la gestione dei dati provenienti dal campo e di quelli espressi dagli indicatori dei Processi inclusi nel “sistema” dell'Organizzazione.

- **Il Personale dell'Organizzazione.**

La Direzione, con il supporto dei diretti Collaboratori, definisce la pianificazione della formazione di ogni Persona inclusa nell'Organico, in funzione delle competenze assegnate e per quanto previsto dalle vigenti leggi. La Formazione del Personale è un processo monitorato da indicatori specifici.

- **I Fornitori.**

*Nello specifico dell'Organizzazione **SIRIO**, i Fornitori sono una parte predominante nei rapporti rivolti al Cliente, perché la qualità del servizio/prodotto, che è erogato/fornito dall'Organizzazione **SIRIO**, dipende anzitutto dalla qualità delle “fonti di fornitura”.*

Fonti di fornitura, rappresentate generalmente dal Produttore, sia per la conformità del prodotto evidenziata dalle registrazioni di conformità fornite dal Produttore stesso che dal rispetto dei termini di consegna, specialmente nei casi in cui le quantità superano la disponibilità delle scorte del magazzino dell'Organizzazione.

- **Istituti di Credito.**

L'ausilio degli Istituti di Credito nell'eventuale necessità di supporto economico all'Organizzazione sono di fondamentale importanza.

Nel caso che queste necessità sussistano, particolare attenzione si pone nella loro scelta, con riferimento soprattutto agli oneri finanziari conseguenti.

- **Proprietà.**

La Direzione dell'Organizzazione, rappresentata dalla Proprietà, dispone che, pur nel rispetto della qualità predefinita con il Cliente, le attività siano svolte al massimo dell'efficienza in modo tale che il ricavo possa permettere il giusto ritorno sul capitale impegnato, rendendo possibili gli investimenti mirati allo sviluppo dell'Azienda e al miglioramento della Qualità dei servizi resi ai Clienti.

4.3 PROCESSI INCLUSI NEL SISTEMA

Di seguito s'indicano i "processi" nel Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), inclusi prodotti e servizi risultati delle attività di questi processi.

Normativa di riferimento:

- UNI EN ISO 9001 edizione 2015.

I requisiti di questa normativa sono applicati integralmente ai seguenti Processi:

Processo della Direzione (Leadership)

⇒ **Governance** (Gestione dell'Organizzazione)

Processi principali diretti al Cliente

⇒ **Processo Commerciale**

⇒ **Processo di Progettazione.**

⇒ **Processo di Produzione** (solo per quanto concerne la realizzazione di prodotti di progettazione SIRIO Srl. Attività eseguita all'esterno da Fornitori qualificati).

⇒ **Processo di Approvvigionamento** (inserito come processo di supporto al Processo di Logistica).

⇒ **Logistica.**

Processi organizzativi e di supporto

* **Gestione del Sistema di Gestione per la Qualità.**

* **Gestione delle attività per la Qualità** (attuazione degli interventi di miglioramento nei tempi pianificati).

* **Gestione delle Risorse Umane.**

- * **Gestione della documentazione e delle informazioni.**
- * **Gestione dei Fornitori** (inserita nel Processo di Approvvigionamento).
- * **Gestione delle infrastrutture.**

Nota: Nella figura 1 sono evidenziati la correlazione tra i processi e gli interventi organizzativi di miglioramento attuati dalla Direzione a fronte degli impegni presi con tutte le Parti interessate e gli obiettivi pianificati.

4.4 SGQ E RELATIVI PROCESSI

La Direzione dell'Organizzazione, essendo cosciente che il mercato è condizionato dalla concorrenza e nel caso specifico anche dall'efficacia del servizio, emette in tempo debito un documento che identifica come **Piano Obiettivi d'Esercizio (POE)**, con il quale propone tutte le iniziative di management mirate alla qualità e allo sviluppo dell'Organizzazione, per l'anno d'esercizio che deve essere affrontato.

La Direzione considera il documento **POE** il Piano Qualità del progetto organizzativo dell'anno di esercizio che deve essere affrontato.

Tutte le attività di gestione che garantiscono l'efficacia del SGQ, in conformità ai requisiti delle normative applicabili, a quelli definiti nei contratti con i Clienti e a quelli imposti dalle vigenti leggi, sono soggette a continua verifica attraverso i Riesami pianificati nel documento **POE**.

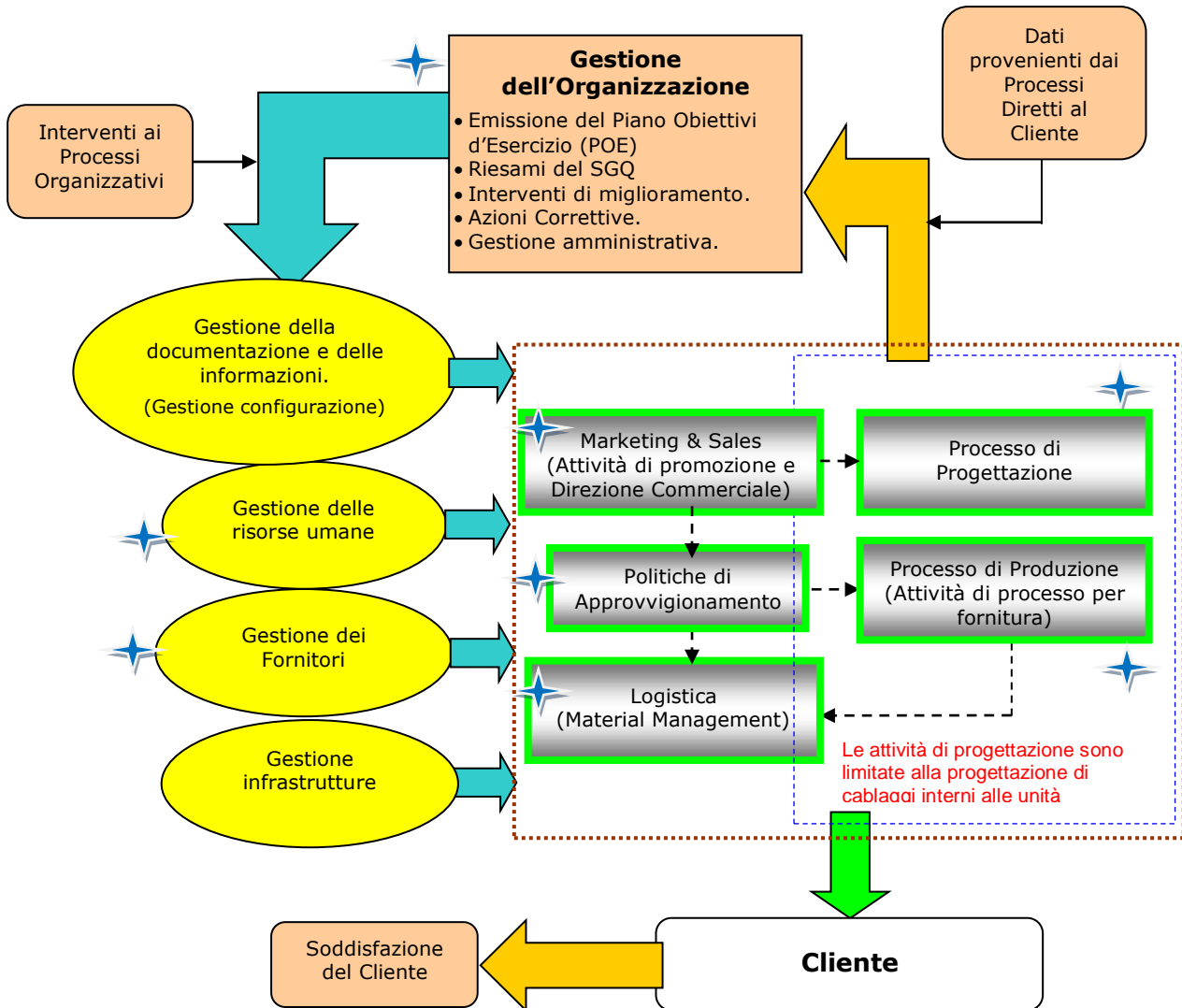
I punti cruciali di gestione del Sistema aziendale sono essenzialmente i seguenti:

1. *Idoneità del SGQ (intesa come conformità dell'Organizzazione e idoneità della struttura all'oggetto della sua missione riferirsi all'allegato 1 di questo documento).*
2. *Qualità dei rapporti con le Parti Interessate. Con l'evidenza dei rischi e delle opportunità che possono scaturire da questi rapporti; altrimenti denominati: "riflessi negativi o positivi" (allegato 2 di questo documento).*
3. *Risultati dei Processi inclusi nel Sistema di Gestione per la Qualità (tabelle Indicatori).*

Per quanto concerne le prescrizioni applicabili ai Processi, queste sono indicate nei documenti "Indicazioni Documentate" vedi paragrafo 7.4 di questo documento.

Oltre a questi documenti che indicano prescrizioni e responsabilità correlate all'oggetto trattato, possono essere disponibili altri documenti che riassumono lo stato dell'arte dell'Organizzazione; questi documenti sono essenzialmente dedicati alla descrizione delle attività dei Processi e sono prevalentemente impiegati per la "formazione" del Personale.

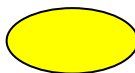
Flow-chart del Ciclo dei Processi dell'Organizzazione **SIRIO**



Legenda:



Processi principali



Processi di gestione



Processi monitorati con indicatori

Fig. 1

5 LEADERSHIP (DEFINIZIONE DELLE RESPONSABILITÀ)

5.1 IMPEGNI DEL VERTICE (DIREZIONE)

La Direzione, quale Vertice dell'Azienda ha tutte le responsabilità necessarie alla conduzione dell'Azienda stessa, altrimenti denominata Organizzazione; responsabilità che di seguito sono così riassunte:

- *Garantire che tutte le attività dell'Organizzazione si svolgano nella massima sicurezza per tutti gli Operatori, siano essi permanenti, in quanto dell'Organico, o casualmente presenti per vari motivi nelle aree di lavoro.*
- *Garantire il rispetto dei requisiti imposti dalle Leggi cogenti e dalle Normative, applicabili all'Organizzazione e al Prodotto commercializzato.*
- *Garantire una corretta pianificazione delle attività che devono essere svolte nel "Ciclo Industriale" dell'Azienda.*
- *Definire e garantire un'adeguata "Politica della Qualità", trasmessa all'interno e all'esterno dell'Organizzazione, con le modalità previste al punto 5.2.*
- *Garantire la corretta attuazione degli interventi di miglioramento, indicati nel documento Piano Obiettivi d'Esercizio (POE), rivolti all'anno di esercizio oggetto del piano, rendendo disponibili adeguate risorse per la loro attuazione.*
- *Garantire la corretta applicazione dei documenti "Informazioni Documentate", approvati dal Direttore.*
- *Garantire un adeguato e continuo addestramento del Personale. Addestramento orientato alla Sicurezza di ogni Lavoratore, al rispetto dell'Ambiente e allo stato dell'arte secondo le competenze di ciascuno.*
- *Attraverso incontri di formazione/informazione e/o attraverso la rete informatica, garantire il coinvolgimento del Personale nella vita dell'Azienda e nei risultati raggiunti dall'Organizzazione con le Parti Interessate.*
- *Comunicare attraverso documenti denominati **Informazioni Documentate** le disposizioni della Direzione inerenti le attività tecniche e di management.*
- *Garantire, con adeguati investimenti, un sufficiente stock a magazzino di componenti da commercializzare in modo da soddisfare il Cliente con la flessibilità che questi si aspetta, in alcuni casi anche per sue deficienze organizzative.*

La verifica del perseguimento degli obiettivi contenuti nel documento **POE**, è eseguita durante le riunioni di Riesame del SGQ indette dal Direttore Generale. Le Riunioni sono eseguite secondo la pianificazione contenuta nel **POE** o, per eccezione, promosse per eventi straordinari.

Tutte le decisioni prese durante le Riunioni di Riesame, inerenti le valutazioni sul perseguimento degli obiettivi, eventuali modifiche e/o nuove attività di miglioramento, sono verbalizzate sul documento Verbale di Riesame del SGQ e di conseguenza aggiornare il documento **POE**.

5.1.1 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

L'Organizzazione garantisce l'assunzione della piena responsabilità, nei confronti del Cliente, per i seguenti impegni:

- ⇒ *Rispetto dei requisiti cogenti di Legge e quelli Normativi.*
- ⇒ *Rispetto dei requisiti contrattuali, con particolare riferimento ai termini di consegna.*
- ⇒ *Attenta gestione dei costi dell'Organizzazione, costi fissi e ricorrenti, tenendo presente quanto propone la concorrenza con i prezzi proposti dal mercato per attività similari: vendita di componenti elettromeccanici ed elettronici e la realizzazione di cablaggi per il trasferimento di dati e correnti a bassa tensione.*
- ⇒ *Accogliere gli eventuali suggerimenti del Cliente, mirati al miglioramento dei rapporti, anzitutto del Cliente stesso di riflesso sulle Parti Interessate e, di conseguenza, sulla qualità dell'Organizzazione.*

Questi assunti potrebbero restare velleitari se non fossero inclusi esplicitamente o implicitamente negli obiettivi indicati nella Politica della Qualità; ed è con questo intento che la Direzione indica gli impegni di questa "politica" a paragrafo 5.2 e ne garantisce la diffusione con le metodologie enunciate al paragrafo 5.2.1.

5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ

Tenendo conto, in primo luogo, quali sono le aspettative del Cliente, espresse esplicitamente o implicitamente dal Cliente e quali sono le aspettative di tutte le Parti Interessate coinvolte nelle realtà dell'Organizzazione la Direzione dell'Azienda **SIRIO** rende pubblica la seguente Politica della Qualità:

POLITICA DELLA QUALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE SIRIO Srl

A garanzia di soddisfare le esigenze del Cliente per le attività enunciate negli oggetti della certificazione:

“Fornitura dei servizi di vendita e distribuzione di componenti ed apparecchiature per l'elettronica, che non includono attività di progettazione.

Progettazione di cablaggi, per connessioni interne alle Unità, necessari al trasferimento di dati e corrente in bassa tensione”:

In sintonia con quanto enunciato e nel rispetto dei requisiti della normativa UNI EN ISO 9001 edizione 2015, l'Organizzazione **SIRIO** Srl ritiene imprescindibile l'adozione e l'attuazione di un'adeguata "politica" il cui principio base è quello di garantire la "qualità" nel senso più ampio della definizione che è sintetizzato in:

1. *Rispetto dei requisiti delle leggi e delle normative cogenti applicabili all'Organizzazione e al prodotto.*
2. *Rispetto dei requisiti imposti dal contratto con specifico riferimento alle caratteristiche del prodotto, per come enunciato dai Costruttori, e ai termini di consegna.*
3. *Applicazione di iniziative atte a migliorare le attività ed i risultati dell'Organizzazione.*

Quanto sintetizzato nei precedenti tre punti è esplicitato più in particolare nelle seguenti assunzioni d'impegno:

1. Rispetto dei requisiti delle leggi e delle normative cogenti applicabili all'Organizzazione e al prodotto.
 - *Applicazione integrale, di quanto previsto dai requisiti del Dlgs. 81/2008 e suoi aggiornamenti, per i Lavoratori dell'Organico e per chi opera casualmente presso le Sedi dell'Azienda. Per gli Operatori dell'Organico è previsto anche il requisito concernente le situazioni "in itinere".*
 - *L'Organizzazione SIRIO garantisce la correttezza delle proprie attività attuando quanto previsto il "Codice Etico" operando in osservanza al Dlgs. N° 196 del 30 giugno 2003 (Privacy), Dlgs n°231 del 8 giugno 2001 "Disciplina delle Persone giuridiche", tutto in applicazione da quanto previsto dal DM del 13 febbraio 2014 applicabile alle piccole e medie Aziende.*
2. Rispetto dei requisiti imposti dal contratto con specifico riferimento alle caratteristiche del prodotto, per come garantito dai Costruttori, e ai termini di consegna.
 - *Garantire il rispetto di tutti i requisiti contrattuali concordati con il Cliente e/o imposti dalle leggi o normative applicabili, direttamente all'oggetto del rapporto.*
 - *Garanzia della rintracciabilità delle parti fisiche alla documentazione che ne attesta le caratteristiche.*
 - *Garantire la tempestività di consegna delle forniture al Cliente e la trasmissione della documentazione, concernente le caratteristiche del prodotto, per come trasmessa dai Costruttori/Fornitori. Questo è valido anche per i "prodotti" progettati e realizzati dall'Organizzazione SIRIO.*
 - *Risolvere in tempo reale le eventuali contestazioni dei Clienti: reclami, non conformità o semplici osservazioni, tenendo conto che la soluzione è effettiva solo dopo la constatata soddisfazione del Cliente.*
 - *Attuazione di un'attenta gestione del "Vendor rating" ai Fornitori in modo da garantire la qualità e la puntualità delle consegne.*
 - *Eliminare o limitare al minimo i "rischi fornitura" predisponendo a Magazzino uno stock che possa rispondere positivamente alla flessibilità, implicitamente inclusa nelle esigenze del Cliente.*
3. Applicazione di iniziative atte a migliorare le attività ed i risultati dell'Organizzazione.
 - *Fornire all'intero Organico tutte le informazioni e la formazione concernente le regole da osservare per garantire la loro sicurezza sul posto di lavoro ed in situazioni di itinere.*
 - *Aumentare la cultura e il coinvolgimento del Personale, promuovendo incontri di informazione e di formazione per il miglioramento dei risultati per gli obiettivi a loro assegnati.*
 - *Informare il Personale mettendolo al corrente sui risultati raggiunti dall'Azienda e quelli che saranno gli obiettivi futuri.*
 - *Correlare correttamente il risultato dei processi dell'Organizzazione, mediante il continuo monitoraggio, per avere una coerente possibilità di conoscere il grado di Soddisfazione del Cliente.*

- *A prescindere dal grado di Soddisfamento dei Clienti, l'Organizzazione SIRIO promuove continui miglioramenti alla propria "struttura organizzativa", in modo prevenire eventuali richieste che possono pervenire non solo dal Cliente, ma da tutte le Parti Interessate che di volta in volta si trovano coinvolte nelle attività dell'Azienda.*

La Politica della Qualità dà origine a precisi obiettivi che sono definiti nel documento Piano Obiettivi d'Esercizio (**POE**), dopo di che, il loro perseguimento, è valutato durante le riunioni di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione considera altresì importante tenere sotto controllo la redditività del capitale impegnato, e questo è reso possibile raccogliendo e valutando attraverso tecniche statistiche lo stato dell'Organizzazione. Il profitto ricavato da questa particolare gestione è anzitutto mirato agli investimenti necessari per l'aggiornamento tecnico delle risorse: Personale, strutture e infrastrutture.

5.2.1 COMUNICAZIONE DELLA POLITICA QUALITÀ ALLE PARTI INTERESSATE

La Politica per la qualità è comunicata a tutto l'Organico dell'Azienda con l'inserimento in rete (intranet) e alle Parti Interessate residenti all'esterno dell'Organizzazione, la trasmissione avviene mediante pubblicazione sul Sito Web dell'Organizzazione **SIRIO**.

5.3 RUOLI E RESPONSABILITÀ (STRUTTURA ORGANIZZATIVA)

Organigramma dell'Organizzazione **SIRIO**

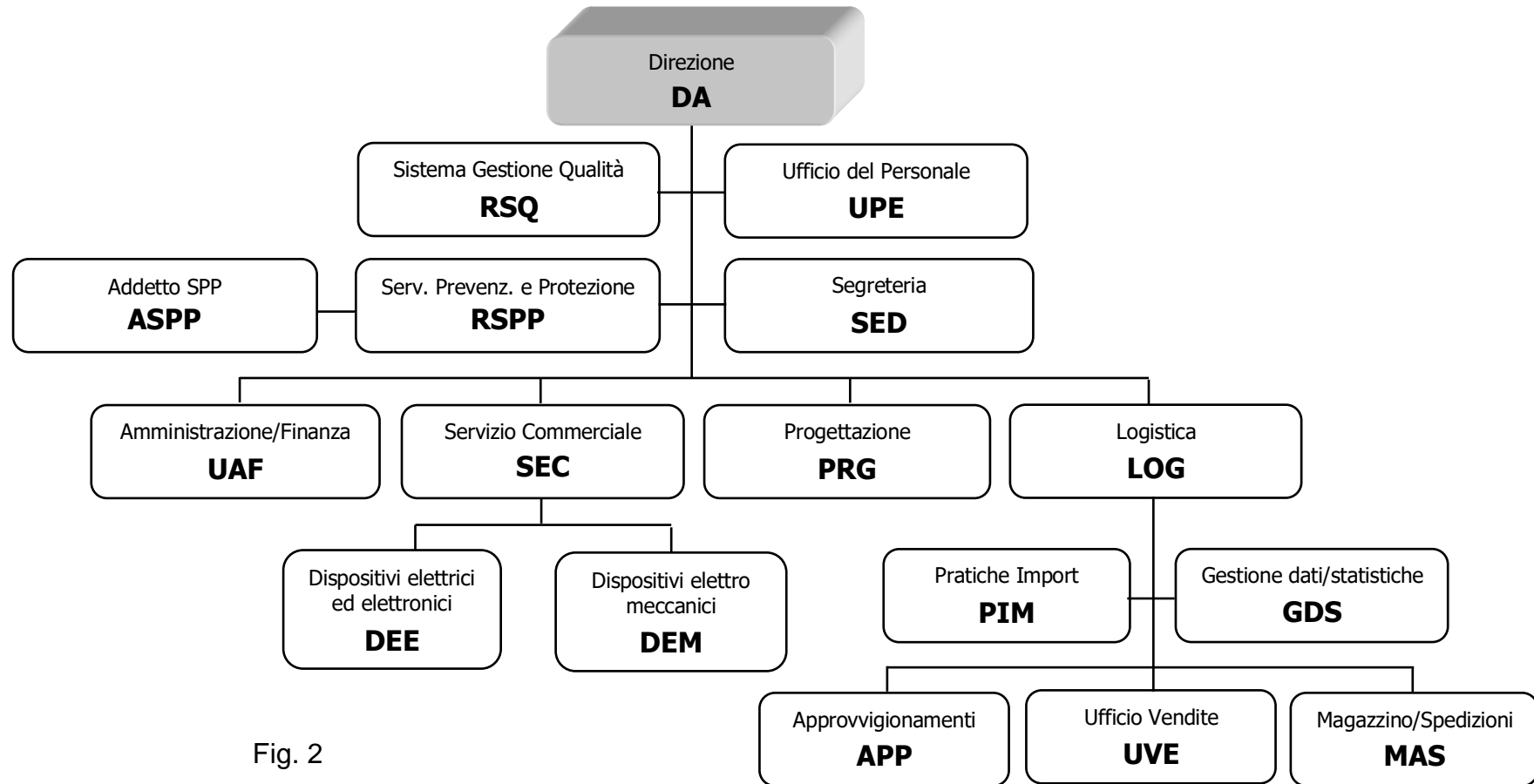


Fig. 2

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Vengono di seguito descritte le principali attività/responsabilità delle funzioni o settori aziendali:

Direzione (Direttore Generale)

Il Direttore Generale definisce e dà le disposizioni necessarie per l'attuazione delle politiche strategiche che disegnano il futuro dell'Azienda, ed inoltre si fa parte dirigente per:

- *Condurre e sviluppare le attività aziendali con iniziative imprenditoriali coerenti con le strategie precedentemente definite con il documento Piano Obiettivi d'Esercizio (POE).*
- *Definire la Politica degli Approvvigionamenti, con riferimento al Mercato ed alle potenzialità dell'Azienda.*
- *Definire la Politica Commerciale, con riferimento al Mercato ed alle potenzialità dell'Azienda.*
- *Definire la struttura dell'organizzazione, definendo le responsabilità di ogni Componente della struttura.*
- *Definire e promulgare la Politica della Qualità.*
- *Definire ed attuare un sistematico controllo delle attività aziendali,*
- *Coordinare, anche tramite riunioni, i responsabili delle diverse funzioni al fine di migliorare i processi aziendali e diffondere l'informazione,*

Il Direttore Generale assume a se gestendole direttamente le seguenti attività:

- ✚ *Gestione delle risorse infrastrutturali.*
- ✚ *Responsabilità della valutazione dei Fornitori.*
- ✚ *Responsabilità dell'attività di acquisto.*
- ✚ *Responsabilità dei rapporti con i Clienti per le vendite.*
- ✚ *Responsabile della soluzione dei Reclami con i Clienti.*

Di seguito si descrivono le funzioni già messe in evidenza dalla struttura organizzativa rappresentata dall'Organigramma (Figura 2).

Responsabile della Sicurezza

Il Direttore Generale essendo il Rappresentante Legale dell'Azienda è di fatto il Responsabile della Sicurezza dei Lavoratori; il Direttore Generale delega ad un Consulente esterno accreditato all'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), ai sensi dell'articolo del D. Lgs. 81/2008.

Il Direttore Generale, come Responsabile della Sicurezza ha le seguenti competenze e responsabilità:

- ✚ *Intraprendere tutte le iniziative necessarie a garantire un elevato grado di sicurezza per coloro che operano all'interno dell'Azienda.*
- ✚ *Proporre e garantire l'attuazione di iniziative che abbiano come obiettivo la salvaguardia ed il miglioramento del livello di qualità dello stato ambientale.*

- ✚ *In collaborazione del RSPP, indire gli incontri di formazione all'Organico dell'Azienda con l'intento di sensibilizzare e trasferire gli informazioni in modo che ognuno si faccia promotore della politica sulla sicurezza.*

Il Direttore Generale garantisce la collaborazione e la disponibilità del Rappresentante dei Lavoratori e di un Medico esperto di medicina del lavoro.

Solo per maggiore informazione si indica il profilo dell'incaricato alla Funzione RSPP

In particolare la funzione RSPP prevede:

- a) *Individuazione dei fattori di rischio.*
- b) *Valutazione dei rischi ed individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti dove sono svolte le attività, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale.*
- c) *Elaborazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive e dei sistemi di cui all'articolo 4 comma 2 lettera b e dei sistemi di controllo di tali misure (vedi punto a).*
- d) *Elaborazione le procedure di sicurezza per le attività aziendali.*
- e) *Proporre i programmi di informazione e formazione dei Lavoratori.*
- f) *Partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e di sicurezza di cui all'articolo 11 (Riunioni periodiche).*
- g) *Fornire ai Lavoratori le informazioni di cui all'articolo 21 che prevede: Rischi e pericoli, misure e procedure di prevenzione.*

Responsabilità:

- Il RSPP ha la responsabilità della collaborazione diretta con il Datore di Lavoro (Rappresentante Legale dell'Impresa) nell'individuazione dei fattori di rischio e della loro eliminazione o riduzione.

All'interno della struttura organizzativa il Direttore Generale (Datore di Lavoro), mette a disposizione dell'RSPP una Persona con l'incarico di Addetto SPP.

Ufficio Amministrazione e Finanza

L'Ufficio Amministrazione e Finanza è la Funzione che gestisce, elabora e verifica tutti i dati necessari alla gestione amministrativa dell'Azienda con particolare riferimento alla contabilità concernente i rapporti con i Clienti ed i Fornitori, operando per tali attività con l'ausilio del Sistema Informatico.

L'Ufficio Amministrazione e Finanza provvede inoltre alla tenuta dei rapporti economici con gli istituti di credito applicando le procedure amministrative definite all'interno dell'Azienda o derivanti da disposizioni legislative, con l'ausilio della Direttore Generale.

Ufficio Personale (Gestione Risorse Umane)

1. Dipendenza diretta: *Direttore Generale.*
2. Interfaccia: *Tutti i componenti l'Organico, Enti esterni (Enti Assicurativi, Organizzazioni Sindacali, Enti Pubblici di Controllo, Agenzie del Lavoro e Consulenti esterni esperti nella gestione del Personale).*

3. Limiti di responsabilità: *Quelle contenute nelle deleghe del Responsabile dell'Ufficio Risorse Umane.*

Al Responsabile dell'Ufficio Personale il Direttore Generale conferisce le seguenti deleghe:

- *Instaurare e gestire i rapporti con gli Enti esterni indicati precedentemente al punto 2.*
- *Sviluppare una politica atta allo sviluppo culturale delle Risorse Umane favorendo il coinvolgimento e la partecipazione.*
- *Gestione del processo di ricerca del Personale.*
- *Analisi e valutazione dei curricula con il supporto del Responsabile di Funzione richiedente.*
- *Organizzazione dei colloqui con i potenziali Candidati.*
- *Sottoporre al Direttore Generale le assunzioni per approvazione.*
- *Supporto ai Responsabili di Funzione nella valutazione dei Collaboratori.*
- *Supporto ai Responsabili di Funzione nella definizione delle esigenze di formazione e della pianificazione della formazione e negli eventuali programmi di orientamento, tenendo presente le strategie definite dal Direttore Generale.*
- *Registrazione dei dati e archiviazione dei curricula dei nuovi assunti.*
- *Supporto nella negoziazione di accordi e contratti.*
- *Gestione dell'Archivio dati del Personale e della documentazione relativa agli Enti Assistenziali e Previdenziali.*
- *Supporto, per quanto di competenza, al Direttore Generale nella definizione del potenziale dell'Organico e per quanto concerne gli stipendi.*
- *Proporre al Direttore Generale, per approvazione, eventuali provvedimenti disciplinari.*
- *Supporto, per quanto di competenza al Direttore Generale nelle pratiche di licenziamento.*

Responsabile della gestione delle attività per la Qualità

Alla Funzione RSQ sono state delegate le responsabilità delle attività necessarie la gestione del Sistema Qualità ed in particolare ha il compito di svolgere le seguenti attività:

- *tenere aggiornata la documentazione specificatamente dedicata al SGQ (Informazioni Documentate, moduli Registrazioni della Qualità ecc.).*
- *pianificare e programmare l'esecuzione di Audit Interni, emettere le Non Conformità e le relative Azioni Correttive. Per l'esecuzione degli Audit Interni la Direzione potrà avvalersi di un Consulente esterno di provata esperienza, che dovrà redigere il rapporto (RAI) che dovrà essere consegnato a DA per le decisioni di competenza;*
- *identificare le norme tecniche nazionali e/o comunitarie, direttive CEE da conservare nell'edizione vigente, aggiornando l'elenco delle fonti da consultare e interpellare per l'aggiornamento e l'eventuale acquisto.*

- *collaborare con il Direttore Generale nella redazione del Piano Obiettivi d'Esercizio e dei relativi Riesame.*
- *Per quanto di competenza gestire i reclami dei clienti.*

Pure essendo la "Qualità" una disciplina integrata nell'Azienda, la funzione RSQ è preposta alla divulgazione dei requisiti, alla pianificazione delle attività e alla verifica della corretta applicazione delle disposizioni approvate durante l'intero ciclo delle attività aziendali.

Servizio Commerciale

Il Direttore Generale assume ad interim la Funzione di Responsabile del Servizio Commerciale coordinando tutte le attività dei Venditori/Rappresentanti, assicurando la copertura delle zone e tipologia di prodotto, così come deciso dalle strategie aziendali e dalle politiche commerciali.

Ed inoltre, il Responsabile Commerciale (Direttore Generale) ha la competenza per:

- ✚ *Elaborare preventivi commerciali redigendo offerte scritte ed effettuando il riesame delle stesse al fine di interpretare i requisiti espressi e/o impliciti del cliente.*
- ✚ *Gestire i contratti con i Clienti.*
- ✚ *Verificare la politica dei prezzi e i suoi adeguamenti.*
- ✚ *Promuovere azioni commerciali atte ad incrementare il parco Clienti ed il portafoglio ordini.*
- ✚ *Coordinare la gestione dei reclami fino alla soddisfazione del Cliente.*
- ✚ *Definire la modalità ed occuparsi delle attività inerenti la raccolta dati inerenti la Soddisfazione del Cliente.*
- ✚ *In base ai dati statistici impostare al meglio le politiche commerciali e di approvvigionamento.*

Per l'esecuzione di queste attività il Direttore Generale, nella Funzione di Responsabile Commerciale, si avvale di Venditori/Rappresentanti allocati nelle Funzioni "Dispositivi elettrici ed elettronici" e "Dispositivi elettro-meccanici", dei quali coordina le attività.

Progettazione

In questa Funzione risiede la competenza tecnico/ingegneristica, in ambito del quale vengono sviluppati i nuovi progetti e le eventuali modifiche necessarie alla personalizzazione e alla fattibilità di progetti richiesti dalla Committenza.

All'interno della Funzione le responsabilità sono assunte dal Responsabile della progettazione cablaggi.

Sono di competenza del Responsabile della Funzione Progettazione:

- *Riesame dei dati tecnici di partenza (dati di base).*
- *Pianificazione delle attività e delle verifiche di progetto.*
- *Analisi dei risultati del progetto.*
- *Esecuzione delle modifiche.*

- *Gestione degli archivi tecnici.*
- *Verifica e gestione delle attività di Progettazione eseguite per fornitura da Studi e Fornitori di lavorazioni qualificati.*

Logistica e Risorse Magazzino

Al Responsabile di questa Funzione, il cui incarico nello specifico delle attività **SIRIO Srl** potrebbe ravvisarsi come “Responsabile di Produzione”, la Direzione delega le seguenti competenze:

- + *Gestione della qualità dei Fornitori (Elenco e valutazione).*
- + *Responsabilità delle attività di approvvigionamento da Fornitori qualificati.*
- + *Gestione dei rapporti con i Clienti per quanto concerne le vendite per contatto diretto.*
- + *Responsabilità delle attività di magazzino e spedizione.*
- + *Responsabile del Personale addetto al Magazzino e alle Vendite.*
- + *Responsabilità della raccolta dei dati statistici inerenti l'andamento dei processi di sua competenza.*

In definitiva tutte le responsabilità connesse con tutti gli aspetti legati alle attività di approvvigionamento, vendita e movimentazione delle parti fisiche.

Per le attività di sua competenza il Responsabile “Logistica” la Direzione mette a disposizione le seguenti funzioni che fanno riferimento a uno specifico Responsabile:

- + Ufficio Acquisti
- + Pratiche Import
- + Ufficio Vendite
- + Magazzino

È competenza del Responsabile di questa Funzione la gestione, l'analisi e la valutazione dei dati inerenti i tempi di consegna al Cliente e le eventuali modifiche agli accordi predefiniti.

Ufficio Acquisti

L'Ufficio Acquisti è preposto al reintegro delle scorte di magazzino per mezzo dell'acquisto delle parti presso i Costruttori o presso i rappresentanti italiani, ed è incaricato di effettuare con i Fornitori le trattative, i solleciti o di concordare le condizioni di fornitura per i casi particolari.

L'Ufficio Acquisti, offre la sua collaborazione alla Gestione Sistema Qualità per la valutazione dei i Fornitori, e conserva un Elenco dei Fornitori qualificati.

In questa ufficio vengono aggiornati i cataloghi con i bollettini tecnici e le informazioni che pervengono dai Costruttori.

Pratiche Import

Questo Ufficio si occupa essenzialmente delle pratiche commerciali inerenti gli approvvigionamenti provenienti da Fornitori extra europei ed è anche supporto per altre attività di gestione al Responsabile Logistica e Risorse.

Ufficio Vendite (Gestione Ordini Clienti)

L'ufficio Gestione Ordini Clienti svolge il ruolo di interfaccia con il Cliente e filtra le richieste che pervengono per via telefonica, fax o per e-mail, determinando il reale bisogno del Cliente anche grazie alla consultazione della documentazione del Costruttore.

Esso verifica la disponibilità di magazzino delle parti e le impegna sulla commessa di fornitura (ordine Cliente) che viene inserita in tempo reale nel sistema informativo.

GEO interfaccia i Clienti per la gestione del reso delle parti non conformi che possono pervenire al Cliente a fronte di un errore del Costruttore, della **SIRIO** oppure del Cliente stesso. L'autorizzazione al reso viene approvata da LOG secondo quanto predisposto nei documenti ID-06-PC e ID-07-PA.

Magazzino

La funzione Magazzino ha il compito di accettare la merce in arrivo, di effettuare i controlli della merce prima della collocazione negli scaffali, verificare le quantità con i dati reali e di gestire il magazzino secondo quanto indicato al paragrafo 8.5 del presente documento.

Dal Magazzino vengono curate anche le consegne dirette (consegne a banco).

Il Magazzino ha il compito di preparare il materiale per la consegna al Cliente ed in particolare di prelevare le parti a scaffale, preparare i documenti accompagnatori, controllare il contenuto della spedizione, preparare gli imballi e curare la consegna ai Corrieri.

Dalla funzione Magazzino vengono eseguiti anche i controlli di accettazione e finali sui prodotti ed ha la responsabilità della registrazione di questi controlli.

6 PIANIFICAZIONE

Con l'obiettivo del miglioramento della qualità nello sviluppo della realtà aziendale e nel rispetto della normativa applicabile UNI EN ISO 9001/2015, il Direttore, con il supporto dei diretti Collaboratori, emette il documento Piano Obiettivi d'Esercizio (POE).

Attraverso questo documento, nel rispetto della Politica della Qualità, il Direttore Generale comunica all'Organizzazione tutti gli obiettivi che devono essere perseguiti nell'esercizio dell'anno a cui si riferisce, con l'intento di migliorare la qualità del rapporto che ha l'Organizzazione con il mercato e le Parti Interessate che operano nel suo contesto.

Per ogni obiettivo sono definiti e pianificati gli interventi, necessari al perseguimento, la disponibilità delle risorse e le responsabilità. Come qualsiasi piano di sviluppo, sul POE, saranno pianificati anche i "riesami" (Riesame del SGQ indetti dalla Direzione) necessari a correggere o modificare la rotta.

Il POE è esplicito anche nell'indicare gli eventuali rischi e gli interventi conseguenti per limitarne l'effetto negativo.

Le situazioni di rischio sono analizzate e valutate durante i riesami pianificati o indetti straordinariamente, per l'insorgere di eventi contingenti che possono influire sulla struttura organizzativa o sugli obiettivi di qualità definiti verso il Clienti.

Durante i riesami del SGQ sono anche valutate altre iniziative, volte al miglioramento e allo sviluppo, non considerate precedentemente perché dovute a nuove necessità.

Il Verbale di Riesame del SGQ, deve mettere in evidenza le modifiche da inserire sul **POE**.

Le riunioni di Riesame possono fare fede alla pianificazione indicata sul **POE**. Oltre alla pianificazione possono essere indette riunioni di riesame a fronte di situazioni o di fatti contingenti, ritenuti determinanti per l'Organizzazione.

A prescindere da quanto detto, due riunioni di Riesame sono comunque da ritenere fissate nei seguenti momenti: una deve precedere la stesura del documento **POE** per il futuro esercizio e l'altra a chiusura dell'anno di esercizio, nel momento in cui si hanno i dati definitivi.

La filosofia è chiara: il futuro anno di esercizio è un progetto aziendale e come tale deve essere impostato, gestito e se occorre modificato.

7 SUPPORTO (GESTIONE DELLE RISORSE)

7.1 RISORSE UMANE

Valutando i diversi aspetti dell'Organizzazione, gli impegni con i Clienti e qualsiasi aspetto di miglioramento, che può coinvolgere la cultura del Personale di qualsiasi livello, in modo da coprire eventuali necessità contingenti e quelle indotte dagli obiettivi di miglioramento. Particolare attenzione è data alla formazione per il coinvolgimento del Personale nelle problematiche concernenti la Sicurezza dei Lavoratori e il rispetto per l'Ambiente.

L'Organizzazione definisce con il **POE** un budget annuale che fa riferimento a uno specifico piano.

Il processo di formazione è monitorato da specifici indicatori.

7.1.1 COMPETENZA

L'Organizzazione è consapevole che la competenza di ciascun elemento dell'Organico è imprescindibile per il raggiungimento dei risultati. Per questo motivo si ritiene indispensabile fornire ad ogni "collaboratore" la formazione adatta alle deleghe d'incarico assegnate.

Sempre con lo stesso orientamento l'Organizzazione emette e trasmette agli interessati il profilo della loro mansione, mettendo in particolare rilievo le responsabilità implicite nell'incarico.

Periodicamente l'Organizzazione esegue verifiche ed eventuali aggiornamenti.

7.1.2 CONSAPEVOLEZZA

La formazione del Personale e i continui contatti informativi, sono ritenuti indispensabili per fornire al Personale quelle notizie che devono renderlo consapevole di essere parte indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi che l'Organizzazione stessa si è posta.

È pertanto importante e necessaria la massima trasparenza tra chi è incaricato delle decisioni e chi di queste decisioni è parte attuativa.

Alcune delle informazioni che devono arrivare all'Organico:

- *Per quanto di competenza, si rendono visibili i contenuti del documento POE, con particolare riferimento agli obiettivi da raggiungere.*
- *Rendere visibili i contenuti del Verbale di Riesame, in particolare per quanto concerne i risultati parziali e finali degli obiettivi e le eventuali modifiche del POE.*
- *Rendere visibile il livello di qualità dell'Organizzazione, fornito dalle statistiche afferenti le Non Conformità (inclusi eventuali reclami) ed il livello di Soddisfazione del Cliente.*
- *Rendere visibili all'Organico, per quanto di competenza, i risultati degli Audit Interni, quelli eseguiti dagli Organismi di certificazione e quelli eseguiti da "seconda parte".*
- *Attraverso Informazioni Documentate l'Organizzazione rende consapevole il Personale di quale può essere il pericolo dovuto al contatto con i materiali e i prodotti movimentati.*

- *Mediante incontri, promossi dell'Ufficio Personale, viene trasmesso a tutto l'Organico quale deve essere il loro comportamento in Azienda e nei confronti delle Parti Interessate, con le quali possono venire in contatto.*

7.2 INFRASTRUTTURE E AMBIENTI DI LAVORO

L'ambiente di lavoro dell'Azienda **SIRIO** ha le caratteristiche adatte allo scopo prefissato.

- Sede Legale e Operativa locata a Figline e Incisa Valdarno in provincia di Firenze.
- Sede come riferimento commerciale per la regione Emilia-Romagna sita a Bologna.

L'Azienda rende consapevole il Personale di quale è la valutazione dei rischi esistenti in Azienda con l'emissione del documento DVR (Documento Valutazione Rischi) e con altri documenti in questo richiamati.

Le attrezzature sono costituite essenzialmente dalle macchine necessarie alla movimentazione dei "materiali" a magazzino. La gestione di queste macchine è affidata a Fornitori qualificati.

È presente inoltre una rete informatica, HW & SW, per l'elaborazione e la trasmissione delle informazioni e dei dati necessari alla gestione aziendale.

Descrizione del Sistema Informatico e gestione della sicurezza dei dati:

- *Della manutenzione del Sistema Informatico sono Incaricate due Società qualificate che hanno Sede a Firenze e a Terranova Bracciolini (AR).*
- *Il Server è locato nella Sede di Figline e Incisa Valdarno (FI).*
- *Il Server e le periferiche sono dotate di gruppo di continuità che permette il salvataggio delle informazioni.*
- *Il Sistema è dotato di antivirus aggiornabile.*

Salvataggio e archiviazione dati:

- *In continua gestione dei dati su doppio HD.*
- *Back-up giornaliero su HD in duplicazione.*
- *Back-up settimanale custodito all'esterno delle aree operative.*

Il back-up comporta anche il salvataggio della struttura SW, ciò può permettere di iniziare senza difficoltà le attività su nuovo HW in tempo reale.

La responsabilità della gestione delle infrastrutture SW & HW rientra nelle competenze del Direttore Generale.

7.3 STRUMENTAZIONE

La specificità delle attività previste non richiede strumentazione particolare nella caratteristiche e nella specificità.

Nel caso in cui si rendessero necessarie eventuali apparecchiature che determinassero la conformità del "prodotto" saranno scelte, controllate, al momento della loro accettazione, identificate in modo univoco, gestite in stato di taratura e richiamate in apposita scheda.

7.4 DOCUMENTAZIONE DISPONIBILE NEL “SGQ”

La documentazione prevista nel SGQ, necessaria e fornire le “indicazioni” e le “registrazioni” che danno l’evidenza dei risultati delle attività per la qualità è suddivisa in tre tipi:

1. *Informazioni documentate.*
2. *Registrazioni della Qualità.*
3. *Memorie Tecniche*

La responsabilità della corretta gestione della documentazione ricade nelle competenze del RSQ, che ha anche l’incarico della corretta diffusione e dell’eliminazione dei documenti obsoleti o non idonei allo scopo prefissato. Questo criterio è applicato a qualsiasi documento che possa creare ambiguità attraverso le informazioni contenute. E più in particolare:

- *Gli originali in Word sono resi visibili e modificabili solo dal Direttore Generale o da un suo delegato.*
- *La diffusione in rete è fatta in PDF, pertanto solo consultabile.*
- *La sicurezza delle informazioni è garantita dal back-up generale.*

7.4.1 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Le Informazioni Documentate sono rappresentate da documenti emessi dalla Direzione o dai Responsabili dei Processi e contengono requisiti tecnici e/o di gestione. Questi documenti sono identificati da un codice e relativa revisione che definisce lo stato di configurazione delle informazioni contenute.

Esempio:

ID-02-DD Rev. A

Dove:

- **ID** è per *Informazioni Documentate*
- **02** è il *progressivo in ambito famiglia/oggetto.*
- **DD** è *l’indicativo della famiglia/oggetto (nel caso specifico dell’esempio Disposizioni della Direzione.*

La revisione, nello specifico dell’esempio: **A**, definisce lo stato di configurazione delle informazioni contenute nel documento, tutte le modifiche alle informazioni devono essere gestite con l’evoluzione della revisione stessa.

7.4.2 REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ

Le Registrazioni della Qualità sono costituite da moduli o file SW sui quali sono registrate le evidenze di qualsiasi risultato rilevato sui processi e sui prodotti.

Anche questi moduli sono identificati con un codice e con una revisione.

In questi documenti la revisione non si riferisce ai contenuti, ma alle caratteristiche degli argomenti indicati sui moduli in bianco.

La responsabilità della gestione dei moduli in bianco è di competenza del Rappresentante della Direzione, nella funzione di RSQ.

Mentre la responsabilità delle registrazioni dei dati e delle informazioni ricade nelle competenze di chi rileva queste evidenze.

7.4.3 MEMORIE TECNICHE

Le Memorie Tecniche sono l'archivio dello stato dell'arte dell'Organizzazione.

Questi documenti, identificati da un titolo esplicativo e da una data, contengono le istruzioni necessarie a fornire informazioni e delucidazioni sulle attività dei processi e/o del management.

Le Memorie Tecniche sono il primo strumento a supporto della formazione del Personale.

La responsabilità dei contenuti di questi documenti ricade nelle competenze dei Responsabili dei Processi e/o del management dell'Organizzazione.

I contenuti delle Istruzioni di Sistema non devono essere in contraddizione con le informazioni riportate sui documenti denominati: "Informazioni Documentate".

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

Flow-chart pianificazione attività e controlli dei processi e dei controlli rivolti al Cliente

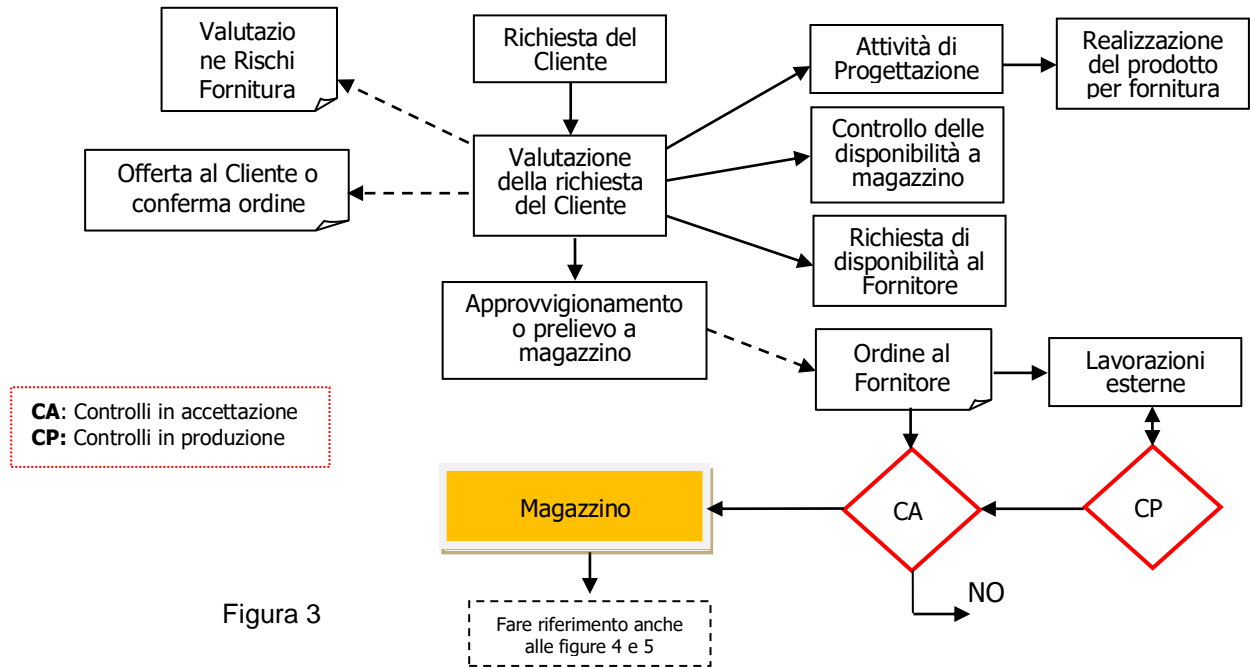


Figura 3

8.1.1 RISCHI PRESENTI NELLA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DEI PROCESSI

Come evidenziato nel flow-chart di figura 3 i controlli limitano i rischi che possono essere presenti nel “ciclo operativo” dell’Organizzazione.

La specificità del servizio “commerciale” quale missione principale dell’Azienda **SIRIO**, si avvale di Operatori di grande esperienza e provata professionalità, oltre che alla continua formazione, proprietà che limitano drasticamente i rischi di gestione, lasciando essenzialmente i rischi residui alla valutazione “rischi fornitura”.

8.1.2 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

La gestione della configurazione è applicata nei seguenti casi:

Gestione della documentazione fornita da Costruttore/Fornitore, che può essere inviata al Cliente garantendone la tracciabilità.

Tutti i componenti/prodotti/materiali, conservati in magazzino, sono codificati.

I codici sono quelli assegnati dai Costruttori.

I codici marcati nelle locazioni assegnate in Magazzino ai “materiali”, sono gli stessi che identificano i materiali stessi. Lo stesso criterio è adottato per il Sistema informatico e per la documentazione necessaria alla loro gestione.

8.1.3 SICUREZZA DEL PRODOTTO

I materiali commercializzati e i prodotti realizzati per fornitura non richiedono particolari interventi rivolti alla sicurezza dei materiali/prodotti nei confronti degli Operatori, tranne che quelli impliciti nella loro movimentazione.

8.1.4 PREVENZIONE COMPONENTI CONTRAFFATTI

Quanto indicato al paragrafo 8.1.1 non rende possibile la presenza di materiali o prodotti contraffatti.

8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI

8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Durante la definizione delle caratteristiche del “prodotto” l’Organizzazione instaura un colloquio con il Cliente, in modo tale che anche questi abbia la possibilità di contribuire al proprio soddisfacimento.

L’Organizzazione **SIRIO** garantisce che tutte le comunicazioni da e per il Cliente avvengono attraverso le interfaccia ufficiali, e più specificatamente con il Responsabile Commerciale o con gli Addetti delegati all’Ufficio Approvvigionamenti.

Della trasmissione, come della ricezione, delle informazioni si dovrà essere disponibile l’evidenza. Le stesse prescrizioni valgono e sono applicate nei rapporti con il Cliente per la gestione e la soluzione dei Reclami.

8.2.2 VALUTAZIONE RISCHI FORNITURA

I rischi fornitura possono essere di due aspetti: Tempi di Consegna e Conformità del Prodotto. Per contenere l’effetto di questi rischi l’Organizzazione SIRIO Srl attua rapporti commerciali con Fornitori che garantiscono la qualità del prodotto e i termini di consegna fissati dai requisiti contrattuali. Comunque SIRIO garantisce sempre il livello di scorta minima a magazzino per attuare, quando richiesto, “il pronto delivery”.

Per prodotti progettati e realizzati da SIRIO, su specifiche del Cliente, l’Organizzazione si avvale di Fornitori legati alla stessa Proprietà.

Particolari interventi per limitare i Rischi Fornitura:

- *La tipologia dei dispositivi (componenti/materiali) offerti al Cliente è quella garantita dai codici dei Costruttori, che sono resi disponibili dai cataloghi **SIRIO** o comunicati attraverso il sito dell’Organizzazione.*

*Nel caso di rilevate discordanze l’Organizzazione **SIRIO** interviene verso i Produttori per trovare la soluzione più idonea nel rispetto di quanto definito dalla documentazione applicabile.*

Termini di consegna:

- *I termini di consegna sono garantiti solo dopo la conferma da parte di SIRIO della data concordata. Valutazione che viene fatta consultando l’esistenza a Magazzino, oppure dopo avere avuto le necessarie garanzie di consegna da parte dei Fornitori.*

Per quanto concerne la fornitura di Prodotti sviluppati mediante attività di progetto la “responsabilità prodotto” è assunta integralmente dall’Organizzazione **SIRIO**. In questo caso i rischi fornitura possono essere di due tipi:

- *Rispetto delle caratteristiche, fit, form end function, richieste dal Cliente attraverso dati di base talvolta non espressi correttamente e/o completamente.*
- *Rischio dovuto dai termini di consegna.*

Riassumendo, il complesso delle motivazioni di rischi fornitura sono riassunte in:

1. *Idoneità dei Fornitori coinvolti nella fornitura.*
2. *Termini di consegna quando il materiale richiesto non è disponibile, in toto o in parte, a magazzino. Oppure quando il prodotto richiesto deve essere progettato e prodotto.*
3. *Rispetto delle aspettative del Cliente per quanto concerne le caratteristiche tecniche di “prodotti” che devono essere sviluppati attraverso attività di progettazione.*
4. *Chiarezza delle informazioni e della documentazione fornita dal Cliente.*
5. *Disponibilità delle certificazioni quando queste sono richieste.*

Le situazioni di maggior rischio sono quelle identificate con i numeri: 1, 2, 3, 5.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI

8.3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE

Nella seguente figura si dà delle fasi principali attraverso le quali si sviluppa la progettazione e le relative responsabilità correlate alla loro esecuzione:

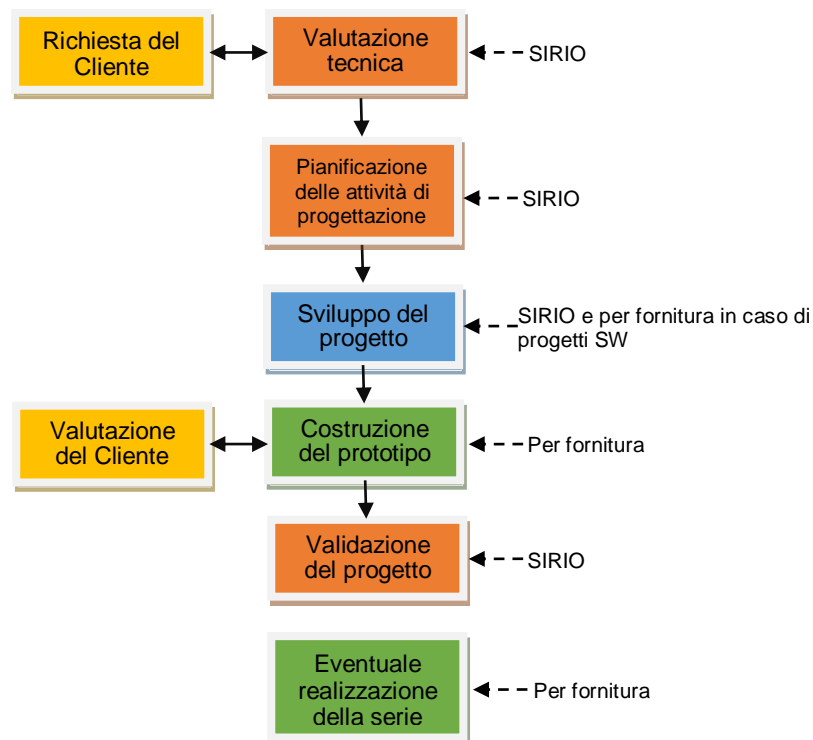


Fig. 4

8.3.2 MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE

Qualunque modifica inserita nello sviluppo del progetto non può essere denominata modifica ma evoluzione progettuale per arrivare all'obiettivo finale.

Devono essere invece dichiarate modifiche le varianti richieste dopo che qualsiasi fase del progetto è dichiarata definitiva. Le modifiche devono seguire l'iter previsto nella pianificazione del progetto e devono essere gestite in configurazione.

8.4 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

8.4.1 GENERALITÀ

Essendo l'Azienda **SIRIO** un'organizzazione essenzialmente commerciale, il processo di approvvigionamento è il più importante processo a supporto del processo principale in quanto fonte dell'oggetto di tutte le trattative commerciali con il Cliente.

Questo processo ricade come politica sotto le dirette responsabilità del Direttore Generale che delega le attività correnti al Responsabile Logistica, che si avvale di Funzioni specifiche per gli approvvigionamenti richiesti a Fornitori italiani o per quelle a Fornitori residenti all'estero.

L'Organizzazione **SIRIO** si assume tutte le responsabilità inerenti la conformità di tutte le forniture, anche se queste sono eventualmente provenienti da Fornitori indicati dai Clienti.

Tutti i Fornitori ufficiali sono inseriti in un elenco, questo elenco è l'unico riferimento per le fonti di approvvigionamento.

Al momento della qualifica di un Fornitore sono di grande importanza le informazioni che possono essere recepite da varie fonti, specialmente dagli Organismi di certificazione, Enti Pubblici e della Difesa.

Per le fonti di approvvigionamento è previsto un iter di qualificazione preliminare.

I Fornitori qualificati sono inseriti in un elenco ed in corrispondenza di ogni Fornitore è definito un dato di valutazione e fronte di un valore minimo. Il livello di qualità è aggiornato secondo una pianificazione periodica, o a fronte di eventi particolari.

8.4.2 INFORMAZIONI RELATIVE ALL'APPROVVIGIONAMENTO

Ogni acquisto di prodotti o di servizi relativi ai processi principali diretti ai Clienti sono formalizzati tramite un Ordine di Acquisto.

Gli Ordini di acquisto sono individuati da un numero progressivo e dalla data di emissione, che coincide con quella della loro approvazione.

L'approvazione degli Ordini di Acquisto spetta al Responsabile Logistica o da chi da questi delegato.

Gli ordini emessi per particolari forniture, quando non si fa riferimento a documentazione del Fornitore cataloghi ecc., è prescritto che siano espliciti per tutti i requisiti necessari a garantire la qualità della fornitura.

Quando richiesta, la documentazione della qualità è parte integrante della fornitura, pertanto requisito contrattuale, deve essere in possesso di tutti i crismi di ufficialità e di congruenza.

Pure essendo i requisiti di qualità del prodotto sintetizzati e formalizzati dalla documentazione della qualità del Produttore, i Fornitori/Produttori su specifica richiesta, dovranno dare evidenza della conformità dei loro prodotti.

Inoltre, nell'eventualità di forniture dirette a industrie di prodotti aerospaziali o per la Difesa, è indicato chiaramente sugli ordini che il Fornitore/Produttore, che sia permesso il diritto all'accesso ai propri stabilimenti (controllo all'origine) a Rappresentanti della **SIRIO**, ai Clienti della **SIRIO** e alle Autorità preposte.

8.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Tutte le parti fisiche inerenti la fornitura sono soggette al controllo di accettazione.

Questa prescrizione è applicabile anche per forniture soggette ai controlli all'origine, perché, a prescindere dai risultati, questi controlli non sostituiscono i controlli di accettazione. Questo vale anche quando i controlli sono eseguiti dal Cliente dell'Organizzazione **SIRIO**. In un solo caso possono i controlli all'origine sostituire i controlli di accettazione, e questo è possibile solo quando l'Organizzazione **SIRIO**, dopo il controllo fatto presso il Fornitore, ritira la fornitura direttamente e con mezzi propri.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.5.1 CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Processo di Produzione dell'Organizzazione **SIRIO** è rappresentato dalle attività sotto elencate:

- ⇒ *Garanzia che tutte le parti esistenti in magazzino siano state sottoposte a controllo di accettazione che ne comprova, per quanto possibile, la loro conformità.*
- ⇒ *Disponibilità di aree identificate dedicate ai "prodotti" non conformi.*
- ⇒ *Tracciabilità garantita dal codice dei componenti/prodotti depositati in magazzino.*
- ⇒ *Completa mappatura delle aree di deposito, strutture metalliche e scaffali, con relativa identificazione e la correlazione al prodotto in queste depositato.*
- ⇒ *Assoluta certezza della corrispondenza dei dati di giacenza del magazzino, indicate dal SI, con il riscontro dell'esistenza delle parti fisiche esistenti nelle aree previste.*
- ⇒ *Quando presente la documentazione della qualità, del Fornitore/Costruttore, è necessaria la correlazione della stessa ai componenti/prodotti di pertinenza.*
- ⇒ *Identificazione di eventuali prodotti dichiarati pericolosi e, di conseguenza prescrizioni inerenti la sicurezza degli Operatori.*
- ⇒ *Manutenzione e controllo dei mezzi disponibili per il servizio che si identificano in carrelli sollevatori (muletti), manutenzione eseguita secondo le istruzioni del manuale di uso e secondo le leggi vigenti (D.lgs 81/2008).*
- ⇒ *Garantire disposizioni in merito ad interventi atti ad evitare possibili inquinamenti o intrusioni di oggetti estranei nelle parti depositate in magazzino.*
- ⇒ *Garanzia che le attività previste dal "material management" sia quelle indicate nella flow-chart di figura 5.*

Di seguito si sintetizzano le attività del processo: prelievo, imballo e spedizione, dove il Sistema Informatico Gestionale è lo strumento determinante:

Flow-chart attività di preparazione e di spedizione

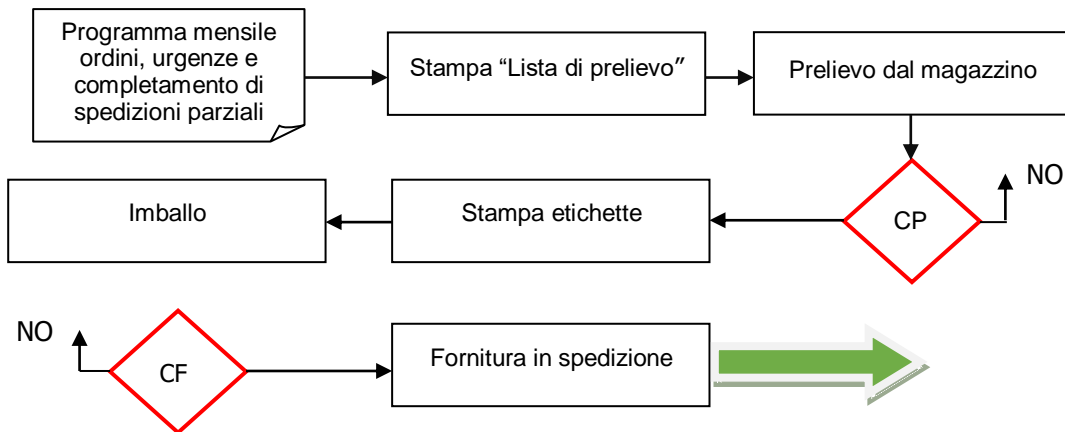


Fig. 5

Nota:

Per i Prodotti a codice SIRIO, progettati e prodotti da SIRIO le eventuali attività di produzione sono pianificate in collaborazione con i Fornitori delegati.

Definiti e qualificati i processi i prodotti sono soggetti a controllo all'origine e al controllo di accettazione.

8.5.2 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE AL PROCESSO DI PRODUZIONE

Le fasi del processo principale e che sono illustrate nel grafico di figura 5 restano immutabili, nella sostanza, anche perché le fasi e la cronologia è stata collaudata da anni di esperienza, in ogni caso eventuali varianti saranno possibili solo dopo la modifica di questo documento.

Le attrezzature necessarie per eseguire le lavorazioni sono attrezzature elementari e comunque validate, eventuali sostituzioni saranno validate dopo l'esecuzione di un prova di taglio su un campione.

Per quanto concerne sempre i Fornitori di lavorazioni, i loro processi sono stati qualificati con le prime forniture e la qualifica si rinnova con i risultati positivi dei controlli di accettazione.

8.5.3. CONTROLLO DEI MEZZI E DELLE ATTREZZATURE DI PRODUZIONE

Le attrezzature sono mantenute in efficienza, in modo da assicurare la continua capacità del processo, mediante idonei controlli e interventi di manutenzione pianificati.

La stessa prescrizione vale anche per le macchine di movimentazione dei prodotti che sono gestite secondo il manuale del Costruttore e le disposizioni del Dlsg. 81/2008.

Le operazioni manutentive effettuate sono documentate.

8.5.4 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Per quanto concerne questo requisito sono applicate le prescrizioni indicate a paragrafo 8.1.2 di questo documento.

8.5.5 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

Le proprietà del Cliente si limitano a proprietà intellettuali per le quali si applica la seguente prescrizione:

- *Nei casi in cui, Personale dell'Organizzazione **SIRIO**, viene a contatto con proprietà intellettuali del Cliente è tenuto a comportarsi in modo tale da garantire l'integrità delle informazioni e la discrezionalità di queste informazioni verso Terzi.*

8.5.6 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

Il magazzino è gestito da un Responsabile che dipende dalla Funzione Logistica.

La dimensione dell'area Magazzino è che sufficiente e garantisce la movimentazione dei Prodotti salvaguardando la sicurezza degli Operatori.

Il magazzino è suddiviso ad aree dove sono sistemate le scaffalature.

Sono previste zone riservate all'accettazione e alla spedizione.

In magazzino non sono presenti materiali deteriorabili. L'ambiente del magazzino garantisce la conservazione dei prodotti e dei materiali per un tempo indeterminato.

Nel magazzino non sono presenti oggetti o residui di lavorazione o di altro che potrebbero inquinare il materiale depositato.

L'imballo e l'etichettatura è eseguita in prossimità della zona di spedizione, che è chiaramente indicata per evitare che sia collocato materiale non destinato alla spedizione. Non sono richieste particolari esigenze riguardo all'imballaggio.

Non sono richieste particolari prescrizioni per la movimentazione, tranne quelle afferenti la sicurezza degli Operatori e gli eventuali danni alle cose movimentate o facenti parte della struttura.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGI, MISURAZIONI E VALUTAZIONI

Nell'Organizzazione **SIRIO** la valutazione dei risultati e della coerenza ai criteri di Efficacia/Efficienza è il risultato dell'analisi fatta durante i Riesami indetti dal Direttore Generale per analizzare quanto è stato pianificato in origine e nelle successive modifiche sul documento POE.

Sul documento sono presenti tutti i dati concernenti i monitoraggi messi in evidenza dalle tabelle in allegato a questo documento:

- *Tabella di riesame dell'attualità del Sistema.*
- *Obiettivi per il miglioramento del Sistema e relativi interventi e responsabilità.*
- *Tabella indicatori dei processi (Tabella KPI).*
- *Tabella indicatori economici.*

Le informazioni risultanti dagli Audit Interni sono argomenti che devono essere esaminati e valutati durante le Riunioni di Riesame SQ, quella necessaria all'emissione del documento POE e a quelle indette dal Direttore Generale per i successivi riesami. Stesso vale anche per quanto concerne i risultati inerenti la Soddisfazione del Cliente.

9.2 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Soddisfazione del Cliente è il principio di base che deve essere valutato durante le Riunioni di Riesame.

La Direzione dell'Organizzazione **SIRIO** attraverso i risultati dei processi, per come percepiti dal Cliente, analizza e valuta il grado di Soddisfazione del Cliente predisponendo comunque le disposizioni per un continuo miglioramento.

Secondo la pianificazione definita durante la stesura del Piano Obiettivi d'Esercizio ed eventualmente nei successivi riesami, il Direttore o chi lo rappresenta con il supporto dei Collaboratori diretti, valuta i dati delle tabelle KPI dei Processi Principali, e attiva gli eventuali obiettivi di miglioramento mirati alla Soddisfazione del Cliente.

Particolare attenzione è posta qualora dovessero pervenire "*Reclami*" da parte del Cliente.

Devono essere comunque intesi come: "*Reclami*", le contestazioni ufficiali da parte dei Clienti, attribuibili a disfunzioni dell'Organizzazione **SIRIO**.

9.3 AUDIT INTERNI

Gli Audit Interni che riguardano tutti i processi aziendali e le Funzioni di competenza, sono condotti per verificare l'attuazione e l'efficacia del SGQ e per verificare i risultati di eventuali Azioni Correttive.

Gli Audit Interni sono condotti da personale indipendente da quello avente responsabilità diretta sulle attività sottoposte a verifica.

Per l'esecuzione di Audit Interni, nello specifico dell'Organizzazione **SIRIO**, si deve fare riferimento al documento ID-05-AI (Audit Interni).

Il Personale a cui è affidata l'esecuzione degli Audit Interni deve avere comunque acquisita l'esperienza necessaria durante la progettazione di un SGQ e avere eseguito almeno 5 Audit Interni in affiancamento a Persona qualificata e aver assistito ad un Audit di Terza Parte (Organismo di certificazione). Altrimenti deve aver frequentato un corso di formazione erogato da un Organismo accreditato.

9.4 RIESAME DEL SGQ (RIESAMI DELLA DIREZIONE)

Il Riesame del SGQ deve essere fatto facendo riferimento a tutti gli obiettivi e relativi interventi, menzionati sul documento Piano Obiettivi d'Esercizio (**POE**) tenendo conto degli eventuali aggiornamenti.

Si indicano comunque gli argomenti che devono essere riesaminati durante le riunioni, indetti dalla Direzione:

- *Variazioni dei fattori esterni che possono interferire con il SGQ.*
- *Efficacia delle prestazioni del SGQ sui seguenti argomenti:*
 1. Soddisfazione del Cliente.
 2. Perseguimento dei precedenti obiettivi.
 3. Monitoraggio e prestazioni dei Processi (Indicatori).
 4. Gestione e valutazione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive.
 5. Risultati di Audit Interni e di quelli di Terza e Seconda Parte.
- *Valutazione delle risorse ancora disponibili.*
- *Risultati sull'efficacia delle azioni intraprese per la limitazione dei rischi.*
- *I risultati di eventuali proposte per le opportunità di miglioramento.*
- *Valutazione dei risultati di azioni indicate nel precedente riesame.*

Le decisioni prese durante la Riunione devono essere verbalizzate, sul documento VRD (Verbale di Riesame della Direzione) con il dettaglio idoneo a ogni singolo argomento, in modo da fornire precise indicazioni per le eventuali modifiche ai contenuti del documento POE.

Il Verbale di Riesame della Direzione fornisce indicazioni in merito a:

- *Modifiche e/o implementazioni agli obiettivi previsti dal documento **POE**, confermando o modificando gli interventi necessari, la loro pianificazione e le relative responsabilità.*
- *Conferma o modifica delle risorse ancora disponibili.*
- *Eventuali proposte per le opportunità di miglioramento.*
- *Eventuali modifiche sugli interventi per la limitazione dei rischi, per sopravvenute variazioni sui rapporti con le Parti Interessate esterne non considerate in altre valutazioni.*
- *Proposte per le opportunità di miglioramento.*

10 MIGLIORAMENTO

Quanto esposto sul presente documento rende esplicito l'iter del miglioramento della qualità dell'Organizzazione **SIRIO**: fare, gestire, verificare e di conseguentemente definire i criteri di miglioramento.

Il miglioramento continuo è dato dalla corretta funzione del documento **POE** che è alimentato dai dati necessari, dalla continua consultazione da parte della Direzione e dall'attuazione degli interventi necessari al miglioramento della qualità efficacia/efficienza dell'Azienda e di conseguenza dell'incremento del livello della Soddisfazione del Cliente.

Il **POE**, come indicato in altra parte di questo documento è esplicito per tutti i parametri che rendono possibile la corretta gestione dell'Azienda come:

- *Azioni per il miglioramento dei SGQ, vedi in allegato relativa Tabella.*
- *L'attuazione degli obiettivi di miglioramento e dai successivi Riesami, per i quali l'Organizzazione prevede risorse, tempi, responsabilità e verifiche di efficacia.*
- *Analisi e valutazione dei risultati degli Audit Interni e di conseguenza l'emissione di Azioni Correttive, quando si riscontri che la soluzione è urgente per l'efficacia del SGQ. Altrimenti l'analisi deve essere motivo di promozione di obiettivi di miglioramento da disporre nel successivo Riesame del SGQ.*
- *Interventi di miglioramento sul Servizio Commerciale tenendo in debito conto le richieste del Cliente e coinvolgendo, quando ne sussistano le esigenze, i Produttori/Fornitori.*
- *Valutazione continua della qualità dei rapporti con le Parti Interessate, interne ed esterne dall'Organizzazione, ma che sono è determinante per la loro influenza sulla sull'Organizzazione stessa, per la qualità resa al Cliente.*
- *Il documento **POE**, in prima emissione e nei successivi riesami, tiene conto delle statistiche relative alle Non Conformità e dei loro costi, mettendo in evidenza le caratteristiche dei miglioramenti attuati o richiesti.*

Particolari informazioni sulla gestione riservata alle Non Conformità:

- *La soluzione delle Non Conformità imputabili al Servizio/Prodotto offerto ai Clienti è di estrema importanza per l'immagine dell'Organizzazione. Per questo motivo il loro costo può essere difficilmente valutabile.*
- *Le soluzioni alle Non Conformità, se ripetitive sul Servizio/Prodotto (sistematiche) o imputate al SGQ, trovano soluzione nell'emissione ed attuazione delle Azioni Correttive, dove è di prioritaria importanza la pianificazione e l'efficacia della loro soluzione.*

*L'Organizzazione **SIRIO** considera la puntualità dei tempi di attuazione delle Azioni Correttive un parametro che dimostra l'efficienza della gestione delle attività per la qualità.*

- *La valutazione delle Non Conformità e delle motivazioni che le hanno prodotte è eseguito a prescindere dalla loro importanza e dalla "fonte" emittente.*
- *L'Organizzazione garantisce l'informazione e la consapevolezza del Personale nei problemi dovuti alle Non Conformità.*