



# Manuale per la Gestione della Qualità

In accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015

Edizione 02

Revisione: 00 – 29 Settembre 2018

La copia stampata da terminale di questo documento è da ritenersi "non controllata"  
Riferirsi sempre al documento a videoterminale o alle copie con timbratura "controllato"  
Documento di proprietà della GICO SPA

**G.I.C.O. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266

## 0 INDICE E REGISTRO DELLE REVISIONI

Sez.	Rif. Par. ISO 9001	Titolo del paragrafo della norma e/o della sezione o sottosezione	Natura/oggetto della modifica	Data Rev.
0	/	Indice e registro delle revisioni	Revisione edizione 2015	29/09/2018
0.1	/	Corrispondenza tra punti norma e paragrafi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
1	1	Scopo e campo di applicazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
1.1	1	Ubicazione e mezzi di comunicazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
1.2	1	Presentazione dell'Organizzazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
2	2	Riferimenti normativi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
3	3	Termini e definizioni	Revisione edizione 2015	29/09/2018
4	4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Revisione edizione 2015	29/09/2018
4.1	4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	Revisione edizione 2015	29/09/2018
4.2	4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	Revisione edizione 2015	29/09/2018
4.3	4.3	Scopo e campo di applicazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
4.4	4.4	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
5	5	LEADERSHIP	Revisione edizione 2015	29/09/2018
5.1	5.1	Leadership e impegno	Revisione edizione 2015	29/09/2018
5.1.1	5.1.1	Generalità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
5.1.2	5.1.2	Focalizzazione sul cliente	Revisione edizione 2015	29/09/2018
5.2	5.2	Politica	Revisione edizione 2015	29/09/2018
5.2.1	5.2.1	Stabilire la politica per la qualità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
5.2.2	5.2.2	Comunicare la politica per la qualità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
5.3	5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
6	6	Pianificazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
6.1	6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
6.2	6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	Revisione edizione 2015	29/09/2018
6.3	6.3	Pianificazione delle modifiche	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7	7	SUPPORTO	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.1	7.1	Risorse	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.1.1	7.1.1	Generalità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.1.2	7.1.2	Persone	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.1.3	7.1.3	Infrastruttura	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.1.4	7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.1.5	7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.1.5.1	7.1.5.1	Generalità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.1.5.2	7.1.5.2	Riferibilità delle misurazioni	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.1.6	7.1.6	Conoscenza organizzativa	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.2	7.2	Competenza	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.3	7.3	Consapevolezza	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.4	7.4	Comunicazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.5	7.5	Informazioni documentate	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.5.1	7.5.1	Generalità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.5.2	7.5.2	Creazione e aggiornamento	Revisione edizione 2015	29/09/2018
7.5.3	7.5.3	Controllo delle informazioni documentate	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8	8	ATTIVITÀ OPERATIVE	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.1	8.1	Pianificazione e controllo operativi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.2	8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.2.1	8.2.1	Comunicazione con il cliente	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.2.2	8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.2.3	8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.2.4	8.2.4	Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.3	8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.3.1	8.3.1	Generalità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.3.2	8.3.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.3.3	8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.3.4	8.3.4	Controlli della progettazione e sviluppo	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.3.5	8.3.5	Output della progettazione e sviluppo	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.3.6	8.3.6	Modifiche della progettazione e sviluppo	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.4	8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.4.1	8.4.1	Generalità	Revisione edizione 2015	29/09/2018

8.4.2	8.4.2	Tipo ed estensione del controllo	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.4.3	8.4.3	informazioni ai fornitori esterni	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.5	8.5	Produzione ed erogazione dei servizi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.5.1	8.5.1	Controllo della produzione ed erogazione dei servizi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.5.2	8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.5.3	8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.5.4	8.5.4	Preservazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.5.5	8.5.5	Attività post-consegna	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.5.6	8.5.6	Controllo delle modifiche	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.6	8.6	Rilascio di prodotti e servizi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
8.7	8.7	Controllo degli output non conformi	Revisione edizione 2015	29/09/2018
9	9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Revisione edizione 2015	29/09/2018
9.1	9	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
9.1.1	9	Generalità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
9.1.2	9	Soddisfazione del cliente	Revisione edizione 2015	29/09/2018
9.1.3	9	Analisi e valutazione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
9.2	9	Audit interno	Revisione edizione 2015	29/09/2018
9.3	9	Riesame di direzione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
9.3.1	9	Generalità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
9.3.2	9	Input al riesame di direzione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
9.3.3	9	Output del riesame di direzione	Revisione edizione 2015	29/09/2018
10	10	Miglioramento	Revisione edizione 2015	29/09/2018
10.1	10	Generalità	Revisione edizione 2015	29/09/2018
10.2	10	Non conformità e azioni correttive	Revisione edizione 2015	29/09/2018
10.3	10	Miglioramento continuo	Revisione edizione 2015	29/09/2018

## ED. 02 - REV. 00 - 29 Settembre 2018

Emesso da RSQ

Approvato da RDIR

**G.I.C.O. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266

## 0.1 CORRISPONDENZA TRA PUNTI NORMA E PARAGRAFI

L'indice precedente costituisce il sommario delle sezioni e sottosezioni che compongono il Manuale per la Gestione della Qualità ed è strutturato secondo le seguenti informazioni:

- Codice della sezione
- Riferimento al paragrafo della norma UNI EN ISO 9001:2015
- Titolo del paragrafo della sezione
- Natura/oggetto della modifica
- Mese e anno della modifica (mm/aaaa)

Il Manuale, nello stato di revisione indicato nel prospetto soprastante è stato:

Preparato da: RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE (RSQ)

Approvato da: DIREZIONE (DIR)

Questa pagina è aggiornata ad ogni revisione di una o più sezioni del Manuale.

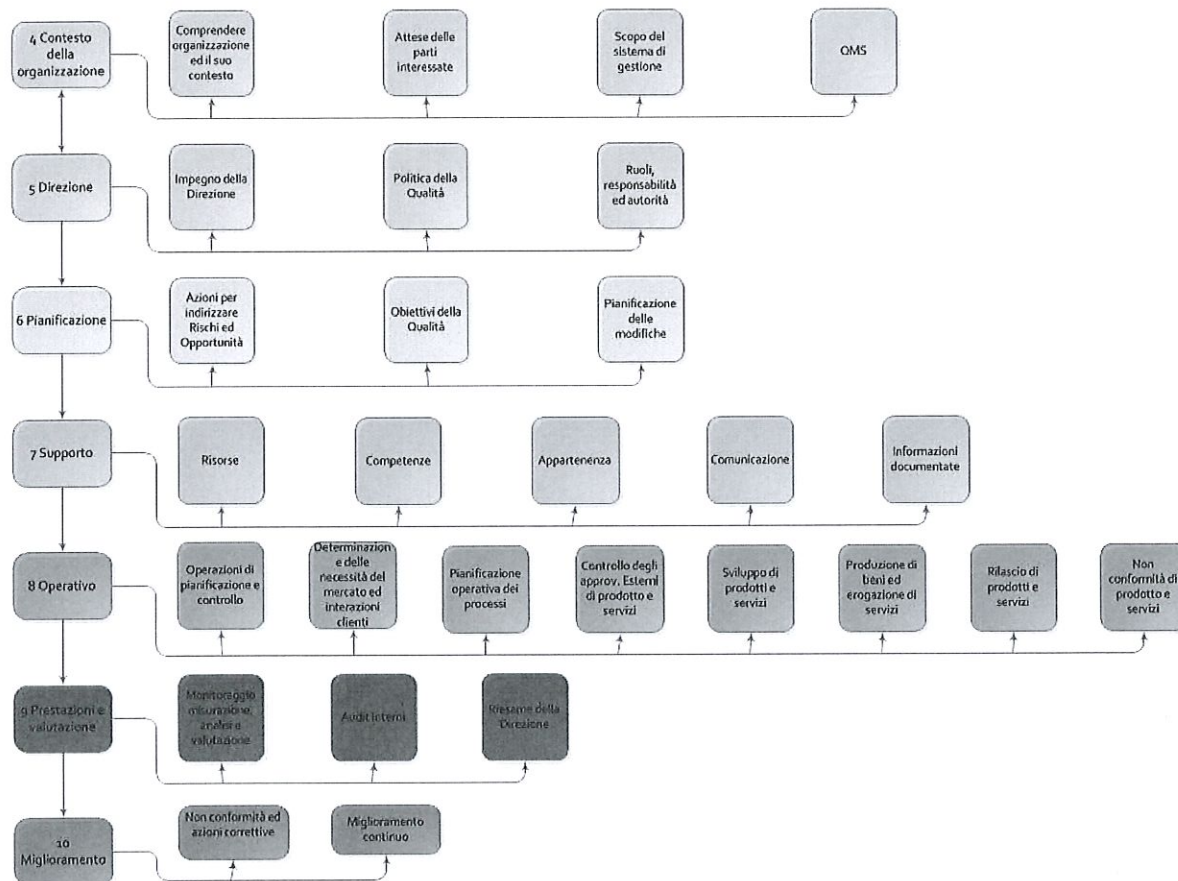
Le copie stampate da terminale di questo documento non sono controllate: è importante riferirsi al documento a videoterminale, all'originale presente presso l'ufficio di RSQ, o alle copie con timbratura "controllato".

La revisione degli allegati a questo manuale non comporta la revisione di questa pagina del manuale.

**G.I.C.U. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/44454  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195810260

La norma ISO 9001:2015 prevede l'introduzione di paragrafi legati al Contesto (interno e esterno) in cui l'organizzazione opera, ai Rischi ed alle opportunità connessi alle attività ed ai processi della organizzazione, ad un approccio per ogni singolo requisito che il normatore ha voluto definire "Pensiero basato sul rischio".

La struttura del sistema di gestione della Qualità della norma ISO 9001:2015 è la seguente.



**G.I.C.O. s.p.A.**  
 31028 VAZZOLA (TV) Italy  
 Via IV Novembre, 81 -  
 Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
 Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266

## 1 SCOPO DEL MANUALE

Lo scopo di questo Manuale è quello di fornire, al personale aziendale, ai clienti ed altre parti esterne interessate, una descrizione generale di come GICO SPA è strutturata ed opera per la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.

In questo Manuale sono stabilite le politiche e gli impegni della Direzione, la struttura del sistema di gestione, i processi aziendali, le attività e le responsabilità per l'attuazione delle politiche ed il conseguimento degli obiettivi.

Dove pertinente sono richiamati ulteriori documenti e dati di dettaglio rilevanti per determinati aspetti della gestione da parte del personale GICO SPA.

Il sistema di gestione in questo Manuale si applica alla:



**PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI APPARECCHIATURE ED IMPIANTI DI COTTURA E  
COMPLEMENTI PER LA PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE.  
COMMERCIALIZZAZIONE DI APPARECCHIATURE PER IL SETTORE DELLA RISTORAZIONE  
PROFESSIONALE.**

### 1.1 UBICAZIONE E MEZZI DI COMUNICAZIONE

Sede legale e stabilimento: **Via IV Novembre, 81- 31028 Vazzola (TV)**

Telefono: 0438 4444

Telefax: 0438 444540

e-mail: [info@gico.it](mailto:info@gico.it)

Sito internet [www.gico.it](http://www.gico.it)

Ulteriori informazioni sono ricavabili da:

- Sito internet
- Presentazione aziendale
- Visura camerale
- Informazioni riportate sul sistema informatico per la gestione della qualità MYQUALITY

I canali di comunicazione adottati dall'azienda, e le comunicazioni verso l'interno e verso l'esterno, sono descritte e commentate nel sistema informatico per la gestione della qualità MYQUALITY

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGALI

- Sono utilizzati una serie di strumenti e fonti di informazione per rintracciare, identificare e valutare leggi, norme e regolamenti applicabili, tra i quali:
- servizi commerciali (ad es. database su CD Rom o Internet)
- comunicazioni con enti pubblici a livello regionale, provinciale e comunale
- riunioni aziendali
- aggiornamento periodico in seminari e corsi
- riviste e pubblicazioni specializzate
- stampa
- consulenti e specialisti esterni

**G.I.C.O. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266

I riferimenti normativi (DIRETTIVE-REGOLAMENTI-LEGGI E NORME) applicabili per i vari settori aziendali (qualità, sicurezza, ambiente, privacy) sono gestiti nel sistema informatico per la gestione della qualità MYQUALITY.

RSQ è responsabile della consultazione sistematica delle fonti di informazione per assicurare che nuove leggi o regolamenti siano identificati e registrati sull'apposito supporto informatico MYQUALITY. L'archivio fisico delle leggi è mantenuto presso l'ufficio tecnico, a disposizione di RSQ, e delle altre funzioni aziendali che possono avere accesso e degli enti preposti al controllo.

## 2.1 SISTEMA QUALITÀ

Nel sistema MYQUALITY sono riportati i punti della norma ISO9001:2015 ed i collegamenti con gli aspetti da gestire. A titolo esemplificativo per ogni audit sono indicati i punti norma verificati.

Il Sistema di gestione descritto in questo Manuale risponde ai requisiti della norma:

### UNI EN ISO 9001: 2015

Sistemi di gestione per la qualità: requisiti.

Sono inoltre considerati i fondamenti, la terminologia e le linee guida per il miglioramento relative alle seguenti norme della stessa serie:

### UNI EN ISO 9000: 2015

Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e vocabolario.

### UNI EN ISO 9004: 2018

Sistemi di gestione per la qualità: linee guida per il miglioramento delle prestazioni.

## 2.2 SICUREZZA, AMBIENTE, PRIVACY

L'attenzione al cliente e ad altre parti interessate come in particolare i dipendenti, i consumatori, la comunità locale, l'autorità di controllo, gli azionisti, gli istituti di credito e le assicurazioni, richiama ulteriori leggi applicabili non più ai prodotti, ma piuttosto agli aspetti della salute e della sicurezza per le persone e per l'ambiente. Di seguito si richiamano le principali leggi e norme.

### 2.2.1 Per l'igiene e la sicurezza delle persone e la prevenzione degli infortuni:

#### D.Lgs. 81/2008

Testo unico in materia di sicurezza

#### D.Lgs. 106/2009

Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro per la protezione dell'ambiente

### 2.2.2 Gestione azienda

#### Regolamento UE 679/2016

#### D.lgs 196/03

Privacy azienda

## 2.3 DIRETTIVE, NORME E LEGGI DI SETTORE

Le norme specifiche di settore sono riportate nel registro leggi e norme del software MYQUALITY

**G.I.C.O. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per i termini relativi alla qualità si fa riferimento al vocabolario contenuto nella UNI EN ISO 9000:2015, Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e terminologia. Con il termine "Direzione" si intende il vertice aziendale di Amministrazione.

Nel software MYQUALITY è presente una apposita tabella VOCABOLARIO su cui sono riportate descrizioni più o meno dettagliate ed estese sui termini usati in azienda, in riferimento ai settori qualità, sicurezza, ambiente, privacy, e ai regolamenti applicabili (es. MOCA, REACH).

### 3.1 SIGNIFICATO DELLE ABBREVIAZIONI USATE NEL MANUALE:

Manuale per la gestione della Qualità	Manuale
Sistema di gestione per la Qualità	SGQ
Hardware	HW
Software	SW

#### Funzioni aziendali strategiche

Consiglio di Amministrazione	CDA
Rappresentante della Direzione	RDIR
Responsabile Sistema di Gestione	RSQ
Centro Elaborazione Dati	CED
Direzione Commerciale	COM
Commerciale Italia	CMI
Commerciale Estero	CME
Marketing	MKT
Amministrazione	AMM
Ufficio Tecnico	UT
Laboratorio	LAB
Acquisti	ACQ
Produzione	PRD

#### Programmi informatici

GESTIONALE	AS400
MANUTENZIONI	MANUT
MYQUALITY	Gestione Qualità

**G.I.C.O. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266



## 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Per prima cosa la GICO SPA ha cercato di individuare i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e gli indirizzi strategici che influenzano la propria capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità.

Per semplicità e per coinvolgere maggiormente i vari responsabili, questi aspetti sono stati individuati per singolo processo aziendale.

A tale scopo è stato definito un apposito sistema di definizione e analisi basato sulla matrice SWOT, perché questa forma di valutazione del rischio è risultata la più idonea a rendere consapevoli le persone sulla situazione esistente.

Per le situazioni che possono rappresentare una opportunità o una minaccia, sono stati definiti dei criteri basati su probabilità e beneficio/danno che ne potrebbe derivare, per poter quindi stabilire le priorità su cui intervenire, e le azioni di miglioramento da mettere in atto, le strategie più opportune e le risorse necessarie.

L'analisi del contesto viene periodicamente rivista, in funzione dell'evolversi della situazione, ed in particolar modo viene riconsiderata in sede di riesame della situazione.

### 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Sono quindi state individuate tutte le parti interessate, e unitamente agli aspetti esaminati, si è cercato di creare un collegamento con le aspettative delle parti interessate, e sono stati individuati gli indicatori che possono servire a valutare il rispetto di tali aspettative.

### 4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

Il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità è stato inserito nel paragrafo 1 per assicurare una migliore e immediata comprensione a chi legge questo manuale.

Nel sistema informatico di gestione della qualità MYQUALITY è stata poi riportata una descrizione dell'azienda e un riferimento ai documenti aziendali da cui attingere maggiori informazioni per avere una situazione più completa e dettagliata di chi è la GICO SPA.

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

Per poter meglio comprendere e gestire il sistema qualità, la GICO SPA si è dotata di uno strumento informatico (MYQUALITY) che consente di gestire i vari aspetti, tra cui anche i processi aziendali.

MYQUALITY consente di:

- Individuare i vari processi aziendali
- Definire gli elementi di input e di output
- Individuare le varie attività che vengono gestite nel processo
- Definire le responsabilità delle singole funzioni coinvolte (REC=Responsabilità, Esecuzione, Collaborazione)
- Comprendere i collegamenti fra processi
- Individuare le informazioni documentate previste a livello di singola attività (registrazioni, procedure, istruzioni, ecc)
- Definire gli elementi su cui si richiede un maggior controllo in sede di audit
- Individuare la presenza di problematiche su cui appena possibile è necessario intervenire per apportare i miglioramenti del caso
- Gli indicatori da considerare per monitorare il conseguimento delle prestazioni/obiettivi attesi per i singoli processi, ricavati dagli strumenti informatici previsti per l'attuazione delle singole attività

## 5 LEADERSHIP

### 5.1 Leadership e impegno

#### 5.1.1 Generalità

La direzione di GICO SPA dimostra la propria leadership e il proprio impegno nei riguardi del sistema di gestione per la qualità:

- a) assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- b) assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi per la qualità relativi al sistema di gestione per la qualità e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- c) assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità nei processi di business dell'organizzazione;
- d) promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità;
- f) comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace, e della conformità ai requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- g) assicurando che il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati attesi;
- h) facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- i) promuovendo il miglioramento;
- j) fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità

#### 5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La direzione di GICO SPA dimostra la propria leadership e il proprio impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente, assicurando che:

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

### 5.2 Politica

#### 5.2.1 Stabilire la politica per la qualità

L'alta direzione della GICO SPA stabilisce, attua e mantiene una politica per la qualità che:

- a) risulta appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporta i suoi indirizzi strategici;
- b) costituisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;
- c) comprende un impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- d) comprende un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

La politica per la qualità viene verificata/aggiornata in sede di Riesame della Direzione o in occasione di cambiamenti significativi.

#### 5.2.2 Comunicare la politica per la qualità

La politica per la qualità viene:

- a) resa disponibile e mantenuta come informazione documentata;

**G.I.C.O. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266

- b) comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- c) resa disponibile alle parti interessate rilevanti, per quanto appropriato.

In caso di revisione, la politica della qualità viene comunicata internamente all'azienda mediante l'esposizione in bacheca, apposite riunioni, email.

Viene comunicata verso l'esterno mediante la sua esposizione in zona reception.

### 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La direzione di GICO SPA assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione.

La direzione assegna le responsabilità e autorità per:

- a) assicurare che il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti della presente norma internazionale;
- b) assicurare che i processi stiano producendo gli output attesi;
- c) riferire, in particolare alla direzione, sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e sulle opportunità di miglioramento (vedere punto 10.1);
- d) assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione;
- e) assicurare che l'integrità del sistema di gestione per la qualità sia mantenuta, quando vengono pianificate e attuate modifiche al sistema stesso.

A tale scopo è stato predisposto:

- Organigramma integrato qualità-sicurezza-ambiente per far comprendere i livelli di responsabilità e le interazioni fra le varie funzioni
- Schemi processo: per ogni processo è stato individuato un responsabile e per ogni attività sono indicate le funzioni aziendali che operano a livello di Responsabilità, Esecuzione, Collaborazione (vengono chiamate REC)

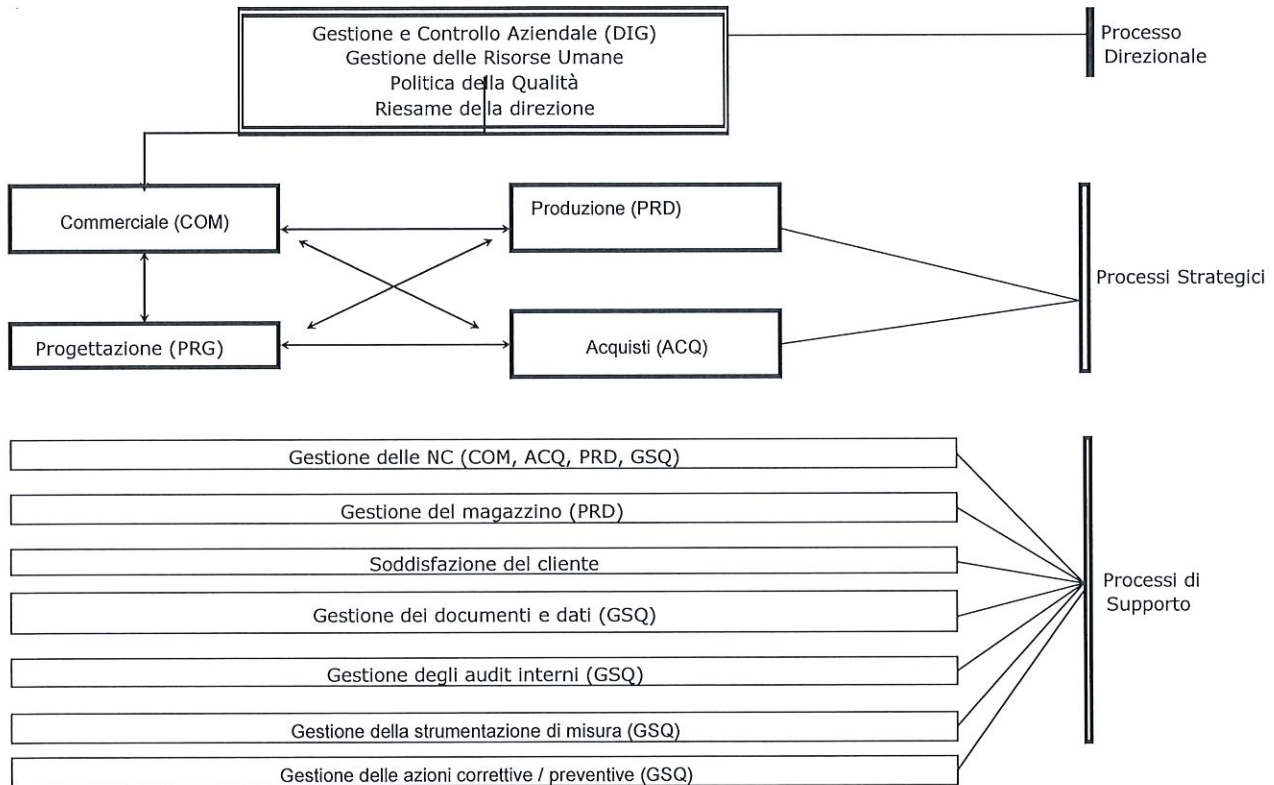
## 6 PIANIFICAZIONE

L'architettura del sistema di gestione GICO SPA riflette la visione per processi.

Tutti i processi sono ritenuti fondamentali per GICO SPA, perché danno valore aggiunto o perché sono indispensabili al buon funzionamento dell'organizzazione. Le attività a supporto della gestione (es. le attività di misurazione, analisi e miglioramento) sono richiamate all'interno del paragrafo 9 ma sviluppate in altre parti di questo manuale: per queste attività la descrizione si limita ad un richiamo del pertinente paragrafo ed all'evidenziazione dell'interazione con i processi gestiti.

La GICO SPA attraverso i suoi processi attuerà tutte le azioni necessarie per il conseguimento degli obiettivi e dei risultati pianificati e dei successivi miglioramenti continui che vengono stabiliti dalla direzione nel Riesame del Sistema Qualità.

Lo schema dei processi della GICO SPA è sotto elencato:



La GICO SPA affida all'esterno determinate fasi. Tali fasi di lavorazione esterna pertinenti con il campo di applicazione del sistema di gestione sono tenute sotto controllo (negli appositi documenti di consegna DDT) in relazione all'influenza che rivestono sulla qualità del prodotto. Esse sono rappresentate da:

- Saldatura
- Smaltatura
- Trattamenti galvanici
- Lavorazioni di Carpenteria
- Assemblaggio quadri elettrici

Rispetto ai requisiti della norma di riferimento non vi sono esclusioni.

**G.I.C.O. S.p.A.**  
 31028 VAZZOLA (TV) Italy  
 Via IV Novembre, 81 -  
 Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
 Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266



## 7 SUPPORTO

### 7.1 Risorse

#### 7.1.1 Generalità

GICO SPA soprattutto in sede di Riesame della Direzione determina e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità, e per questo considera:

- a) le capacità delle risorse esistenti al proprio interno e i vincoli che gravano su di esse;
- b) che cosa ottenere dai fornitori esterni.

#### 7.1.2 Persone

Vengono determinate e rese disponibili le persone necessarie per l'efficace attuazione del proprio sistema di gestione per la qualità e per il funzionamento e il controllo dei suoi processi.

Queste informazioni si possono ricavare dal sistema MYQUALITY.

#### 7.1.3 Infrastruttura

GICO SPA determina, mette a disposizione e manutiene l'infrastruttura necessaria per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi, tra cui:

- a) edifici e relativi impianti;
- b) apparecchiature, compresi hardware e software;
- c) risorse per il trasporto;
- d) tecnologie dell'informazione e comunicazione.

Le infrastrutture sopra indicate vengono verificate nell'ambito dei pertinenti sistemi (sicurezza e privacy).

#### 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

GICO SPA determina, mette a disposizione e manutiene l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

A livello di salute e sicurezza sul lavoro, nella valutazione dello stress lavoro correlato vengono presi in considerazione un insieme di fattori umani e fisici, quali quelli di natura:

- a) sociale (per esempio condizioni non discriminatorie, tranquille, non conflittuali);
- b) psicologica (per esempio riduzione dello stress, prevenzione del burnout, protezione emotiva);
- c) fisica (per esempio temperatura, calore, umidità, illuminazione, flusso d'aria, igiene, rumore).

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

##### 7.1.5.1 Generalità

Quando il monitoraggio o la misurazione sono utilizzati per verificare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti, GICO SPA determina e mette a disposizione le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili, e si attiva per fare in modo che le stesse:

- a) siano adatte allo specifico tipo di attività di monitoraggio e misurazione da intraprendere;
- b) siano mantenute al fine di assicurare la loro continua idoneità allo scopo.

GICO SPA conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse per il monitoraggio e la misurazione.

La gestione degli strumenti di misura e la scadenza delle tarature è gestita in MYQUALITY.

### 7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni

Le apparecchiature di misura sono:

- a) tarate e/o verificate a intervalli specificati o prima dell'utilizzo, a fronte di campioni di misura riferibili a campioni di riferimento internazionali o nazionali;
- b) identificate affinché ne sia determinato lo stato;
- c) salvaguardate da regolazioni, danni o deterioramenti che potrebbero invalidare il loro stato di taratura e i conseguenti risultati di misura.

Quando un'apparecchiatura di misura viene riscontrata non adatta all'utilizzo previsto, si verifica se la validità dei risultati di misura precedenti sia stata influenzata negativamente e vengono intraprese azioni appropriate, per quanto necessario.

### 7.1.6 Conoscenza organizzativa

GICO SPA determina la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi. Per questo motivo su MYQUALITY vengono riversate le informazioni utili a questo scopo e per fare in modo che tale conoscenza venga messa a disposizione, nella misura necessaria.

Nell'affrontare le esigenze e le tendenze di cambiamento, GICO SPA considera la propria conoscenza attuale e determina come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e aggiornamenti richiesti, avvalendosi di adeguati canali di informazione e ricorrendo a consulenti esperti.

## 7.2 COMPETENZA

Mediante il sistema MYQUALITY:

- a) vengono determinate le competenze necessarie per le persone che svolgono attività lavorative e che influenzano le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- b) si assicura che queste persone siano competenti sulla base di istruzione, formazione, o esperienza appropriate; mediante apposito sistema di allarmi presente su MYQUALITY vengono individuate le competenze insufficienti e da qui si parte per individuare le esigenze formative;
- c) vengono individuate le azioni per acquisire le necessarie competenze e valutare l'efficacia delle azioni intraprese;
- d) vengono conservate appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze.

## 7.3 CONSAPEVOLEZZA

GICO SPA mediante apposite riunioni e/o comunicazioni assicura che i suoi dipendenti siano consapevoli:

- a) della politica per la qualità;
- b) dei pertinenti obiettivi per la qualità;
- c) del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- d) delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità.

## 7.4 COMUNICAZIONE

In MYQUALITY, GICO SPA ha indicato tutti i possibili canali di comunicazione, e le informazioni da comunicare verso l'interno e verso l'esterno

Mediante la tabella delle comunicazioni presente su MYQUALITY, GICO SPA definisce:

- a) cosa vuole comunicare;
- b) quando comunicare;
- c) con chi comunicare;
- d) come comunicare;

**G.I.C.O. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266

e) chi comunica.

## 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

### 7.5.1 Generalità

Nel sistema MYQUALITY vengono identificate, e richiamate dove servono, tutte le informazioni documentate di origine interna e/o esterna necessarie per l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, il loro utilizzo, la provenienza, i sistemi informatici da cui sono prodotte, e le responsabilità.

In linea di principio GICO SPA privilegia le registrazioni di tipo informatico e la modulistica autoportante, ovvero corredata delle informazioni necessarie per la corretta compilazione, per essere così svincolati dalla necessità di dover consultare altri documenti come procedure e/o istruzioni.

### 7.5.2 Creazione e aggiornamento

In MYQUALITY le informazioni documentate sono

- appositamente codificate con un codice che richiama il processo a cui si riferiscono,
- riportano il numero e la data di revisione,
- il tipo di formato,
- nonché le funzioni aziendali incaricate della redazione, verifica e approvazione.

### 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Per tenere sotto controllo le informazioni documentate GICO SPA intraprende le seguenti attività:

- a) distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;
- b) archiviazione e preservazione, compreso il mantenimento della leggibilità;
- c) tenuta sotto controllo delle modifiche (per esempio controllo delle versioni);
- d) conservazione ed eliminazione.

In caso di aggiornamento, viene comunicato a tutti l'aggiornamento attuato.

Mediante il richiamo alle attività svolte da ciascuna funzione aziendale e le informazioni documentate associate all'attività svolta, ogni funzione aziendale ha modo di sapere se è interessata a prendere visione della nuova revisione, e questo evita di dover ricorrere a liste di distribuzione difficili da gestire e da mantenere aggiornate.

## 8 ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 Pianificazione e controllo operativi

GICO SPA mediante MYQUALITY pianifica, attua e tiene sotto controllo i processi (vedere punto 4.4) necessari per soddisfare i requisiti per la fornitura di prodotti ed erogazione di servizi e per attuare le azioni determinate al punto 6:

- a) determinando i requisiti per i prodotti e servizi;
- b) stabilendo i criteri per:
  - 1) i processi;
  - 2) l'accettazione di prodotti e servizi;
- c) determinando le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti relativi ai prodotti e servizi;
- d) attuando il controllo dei processi in conformità ai criteri;
- e) determinando, mantenendo e conservando le informazioni documentate nella misura necessaria:
  - 1) ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato;



2) per dimostrare la conformità dei prodotti e servizi ai relativi requisiti.

GICO SPA tiene sotto controllo le modifiche pianificate e riesamina le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario.

## 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

### 8.2.1 Comunicazione con il cliente

In MYQUALITY GICO SPA ha indicato tutti i possibili canali di comunicazione, e le informazioni da comunicare verso l'interno e verso l'esterno.

La comunicazione con i clienti comprende:

- a) la fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi;
- b) la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- c) l'ottenimento, dai clienti, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del cliente stesso;
- d) la gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà del cliente;
- e) la definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente.

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

Nel determinare i requisiti dei prodotti e dei servizi da offrire ai clienti, GICO SPA assicura che:

- a) sono definiti i requisiti dei prodotti e servizi, compresi:
  - 1) ogni eventuale requisito cogente applicabile;
  - 2) quelli ritenuti necessari dall'organizzazione;
- b) GICO SPA è in grado di corrispondere a quanto essa dichiara in relazione ai prodotti e servizi offerti.

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

Prima di impegnarsi a fornire prodotti e servizi al cliente, GICO SPA attua un riesame che comprende:

- a) i requisiti specificati dal cliente, compresi i requisiti per le attività di consegna e post-consegna;
- b) i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'utilizzo specificato o atteso, quando conosciuto;
- c) i requisiti specificati dall'organizzazione;
- d) i requisiti cogenti applicabili ai prodotti e ai servizi;
- e) i requisiti del contratto o dell'ordine che differiscono da quelli espressi in precedenza. GICO SPA assicura che siano risolte le differenze fra i requisiti del contratto o dell'ordine e quelli espressi in precedenza.

GICO SPA conserva informazioni documentate, per quanto applicabile:

- a) dei risultati del riesame;
- b) di ogni nuovo requisito per i prodotti e servizi.

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

Quando i requisiti di prodotti e servizi vengono modificati, GICO SPA assicura che le pertinenti informazioni documentate sono aggiornate e le persone pertinenti sono rese consapevoli in merito ai requisiti modificati.

## 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

### 8.3.1 Generalità

GICO SPA mediante apposito sistema documentale gestisce un processo di progettazione e sviluppo appropriato ad assicurare la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi.

### 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

GICO SPA mediante apposito sistema documentale determina le fasi e i controlli per la progettazione e sviluppo, in cui vengono considerati:

- a) la natura, la durata e la complessità delle attività di progettazione e sviluppo;
- b) le fasi necessarie del processo, compresi i riesami della progettazione e sviluppo applicabili;
- c) le necessarie attività di verifica e validazione della progettazione e sviluppo;
- d) le responsabilità e le autorità coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- e) le esigenze di risorse interne ed esterne per la progettazione e sviluppo di prodotti e servizi;
- f) l'esigenza di tenere sotto controllo le interfacce fra le persone coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- g) l'esigenza di coinvolgere clienti e utilizzatori nel processo di progettazione e sviluppo;
- h) i requisiti per la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- i) il livello di controllo del processo di progettazione e sviluppo atteso dai clienti e dalle altre parti interessate rilevanti;
- J) le informazioni documentate necessarie per dimostrare che i requisiti relativi alla progettazione e sviluppo sono stati soddisfatti.

### 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

GICO SPA individua i requisiti essenziali per gli specifici tipi di prodotti e servizi da progettare e sviluppare, e per questo ha predisposto un'apposita documentazione mediante la quale considera:

- a) i requisiti funzionali e prestazionali;
- b) le informazioni derivanti da precedenti analoghe attività di progettazione e sviluppo;
- c) i requisiti cogenti;
- d) le potenziali conseguenze di guasto dovute alla natura dei prodotti e servizi.

### 8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

GICO SPA ha predisposto un'apposita documentazione per effettuare i controlli sul processo di progettazione e sviluppo in modo da assicurare che:

- a) siano definiti i risultati da conseguire;
- b) siano condotti riesami allo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti;
- c) siano condotte attività di verifica per assicurare che gli output della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti di input;
- d) siano condotte attività di validazione per assicurare che i prodotti e servizi risultanti soddisfino i requisiti per l'applicazione specificata o per l'utilizzo previsto;
- e) sia intrapresa ogni azione necessaria su problemi determinati durante i riesami o le attività di verifica e validazione;
- f) siano conservate le informazioni documentate di tali attività.

### 8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

GICO SPA assicura che gli output della progettazione e sviluppo:

- a) soddisfano i requisiti di input;
- b) sono idonei per i successivi processi di fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;

c) comprendono o fanno riferimento ai requisiti di monitoraggio e misurazione, per quanto appropriato, e ai criteri di accettazione;

d) specificano le caratteristiche dei prodotti e servizi che sono essenziali per le relative finalità previste e per la loro sicura e appropriata fornitura/erogazione.

GICO SPA ha predisposto un'apposita struttura documentale e conserva le informazioni documentate relative agli output della progettazione e sviluppo.

### 8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

GICO SPA identifica, riesamina e tiene sotto controllo le modifiche effettuate durante o successivamente alla progettazione e sviluppo di prodotti e servizi, nella misura necessaria per assicurare che non vi siano impatti negativi sulla conformità ai requisiti.

GICO SPA ha predisposto un'apposita struttura documentale e conserva le informazioni documentate relative:

- a) alle modifiche alla progettazione e sviluppo;
- b) ai risultati dei riesami;
- c) alle autorizzazioni delle modifiche;
- d) alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi.

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

### 8.4.1 Generalità

GICO SPA attua le azioni necessarie affinché i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti.

A tale scopo vengono definiti i controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.

GICO SPA ha definito (su MYQUALITY) per ogni categoria di fornitore i criteri per la valutazione, selezione, monitoraggio delle prestazioni e per la rivalutazione dei fornitori esterni, sulla base della loro capacità di fornire processi o prodotti e servizi conformi ai requisiti. Le informazioni documentate di queste attività e di ogni necessaria azione che scaturisce dalle valutazioni viene gestita e conservata in MYQUALITY.

### 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

GICO SPA assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno non influenzano negativamente la capacità dell'organizzazione di rilasciare con regolarità, ai propri clienti, prodotti e servizi conformi, e per questo:

- a) assicura che i processi forniti dall'esterno rimangono sotto il controllo del proprio sistema di gestione per la qualità;
- b) definisce sia i controlli che essa intende applicare al fornitore esterno, sia quelli che intende applicare agli output risultanti;
- c) tiene inoltre in considerazione:
  - 1) l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno sulla capacità dell'organizzazione di soddisfare con regolarità i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
  - 2) l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno;
- d) pianifica e attua le verifiche necessarie ad assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno soddisfino i requisiti (audit fornitore).

### 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

GICO SPA assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati prima della loro comunicazione al fornitore esterno e comunica ai fornitori esterni i requisiti relativi a:

- a) i processi, prodotti e servizi da fornire;

- b) l'approvazione:
- 1) di prodotti e servizi;
  - 2) di metodi, processi e apparecchiature;
  - 3) del rilascio di prodotti e servizi;
- c) il controllo e monitoraggio da applicare sulle prestazioni del fornitore esterno da parte dell'organizzazione;  
A tale scopo vengono predisposte e fornite apposite specifiche di fornitura.

## 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

### 8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi

GICO SPA attua tutte le fasi di produzione e l'erogazione dei servizi in condizioni controllate, mediante:

- a) la disponibilità di informazioni documentate che definiscono:
- 1) le caratteristiche dei prodotti da realizzare, dei servizi da erogare o delle attività da eseguire;
  - 2) i risultati da conseguire;
- b) la disponibilità e l'utilizzo di idonee risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- c) l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione in fasi appropriate, per verificare che i criteri per il controllo dei processi o degli output, e i criteri di accettazione di prodotti e servizi, siano stati soddisfatti;
- d) l'utilizzo di infrastrutture e ambienti idonei per il funzionamento dei processi;
- e) la designazione di persone competenti, comprese le eventuali qualifiche/competenze richieste;
- f) la validazione, e la periodica rivalidazione, della capacità di conseguire i risultati pianificati per i processi di produzione e di erogazione dei servizi, quando gli output risultanti non possono essere verificati per mezzo di successivi monitoraggio o misurazione;
- g) l'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano;
- h) l'attuazione di attività di rilascio, consegna e post- consegna.

### 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Tutte le materie prime, semilavorati e prodotti finiti sono appositamente identificati mediante appositi bindelli, durante tutte le fasi di lavorazione fino alla spedizione

Quando la rintracciabilità è un requisito, GICO SPA tiene sotto controllo l'univoca identificazione degli output e conserva le informazioni documentate necessarie a consentire detta rintracciabilità.

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

GICO SPA cura la proprietà dei clienti o dei fornitori esterni, quando essa si trova sotto il suo controllo o viene da essa utilizzata.

GICO SPA identifica, verifica, protegge e salvaguarda la proprietà del cliente o del fornitore esterno, messa a disposizione dagli stessi per essere utilizzata o per essere incorporata nei prodotti e servizi.

Quando la proprietà del cliente o del fornitore esterno viene persa, danneggiata o altrimenti riscontrata inadatta all'utilizzo, GICO SPA informa il cliente o il fornitore esterno e conserva informazioni documentate su quanto accaduto.

### 8.5.4 Preservazione

La preservazione comprende l'identificazione, la movimentazione, il controllo della contaminazione, l'imballaggio, lo stoccaggio, il trasporto, e la protezione.

### 8.5.5 Attività post-consegna

GICO SPA per soddisfare i requisiti relativi alle attività post-consegna associate ai prodotti e ai servizi, valuta i seguenti aspetti:

- a) i requisiti cogenti;
- b) le potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti e servizi;
- c) la natura, l'utilizzo e la durata di vita attesa dei suoi prodotti e servizi;
- d) i requisiti del cliente;
- e) le informazioni di ritorno da parte del cliente.

Le attività post-consegna comprendono interventi in garanzia, obblighi contrattuali. Su richiesta possono essere compresi i servizi di manutenzione, e i servizi supplementari, quali il riciclo o lo smaltimento finale.

### 8.5.6 Controllo delle modifiche

GICO SPA riesaminare e tiene sotto controllo le modifiche alla produzione o all'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la continua conformità ai requisiti.

Vengono conservate le informazioni documentate che descrivono i risultati dei riesami delle modifiche, le persone che autorizzano la modifica e ogni azione necessaria derivante dal riesame.

### 8.6 Rilascio di prodotti e servizi

GICO SPA ha predisposto appositi piani di controllo in accettazione e produzione, per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti.

Il rilascio dei prodotti e l'erogazione dei servizi al cliente non vengono effettuati prima che quanto pianificato sia stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte del responsabile di processo e, ove applicabile, del cliente.

Vengono conservate apposite informazioni documentate circa il rilascio dei prodotti e servizi, che comprendono:

- a) l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione;
- b) la riferibilità alle persone autorizzate al rilascio.

### 8.7 Controllo degli output non conformi

GICO SPA assicura che gli output non conformi ai requisiti sono identificati e tenuti sotto controllo, in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontari.

GICO SPA tratta gli output non conformi in uno o più dei modi seguenti:

- a) correzione;
- b) segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- c) informazione al cliente;
- d) ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione.

Quando gli output non conformi vengono corretti, viene verificata la conformità ai requisiti.

## 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

#### 9.1.1 Generalità

Le descrizioni dei processi GICO SPA stabiliscono le variabili di prodotto e di processo oggetto di controllo. Tutte le fasi del processo sono pianificate e sono ritenuti i dati dei controlli sul prodotto e sul processo; non

viene completato il prodotto senza che siano completati i controlli pianificati oppure sia stata rilasciata concessione dal cliente, se previsto contrattualmente.

Le registrazioni relative al rilascio del prodotto riportano chiara indicazione delle persone che l'hanno autorizzato. I risultati delle variabili maggiormente importanti sul risultato sono regolarmente analizzati e pubblicati al fine di mostrare agli attori del processo i risultati conseguiti e ottenere un efficace monitoraggio. Nel caso di segnalazione di prestazioni diverse dagli obiettivi previsti si provvede a fare un'analisi delle cause degli scostamenti applicando quanto previsto nel par. 8.5.2

I dati di controllo e monitoraggio includono i processi dei terzisti secondo la loro rilevanza per la qualità finale. Essi possono essere ottenuti direttamente da GICO SPA mediante prove realizzate internamente sia come risultati di prove e controlli realizzati dallo stesso terzista. In quest'ultimo caso è considerata l'ulteriore possibilità che i risultati delle misure e monitoraggi sui processi del terzista siano conservati dal fornitore stesso e resi disponibili su richiesta di GICO SPA.

L'organizzazione monitora e misura le caratteristiche del prodotto per verificare che i requisiti del prodotto siano stati soddisfatti. Ciò viene effettuato in fasi appropriate del processo di realizzazione del prodotto, in conformità a quanto pianificato anche dal cliente.

Tutte le registrazioni dei controlli vengono definite in apposite istruzioni e vengono mantenute tutte le evidenze necessarie.

Il rilascio del prodotto al cliente viene effettuato nelle tempistiche e modalità stabilite in modo soddisfacente rispetto a quanto concordato con il cliente, salvo diversa approvazione da parte di un'autorità pertinente e, ove applicabile, del cliente stesso.

### 9.1.2 Soddisfazione del cliente

GICO SPA assicura che i requisiti del cliente sono determinati e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente stesso.

La valutazione del Cliente viene valutata in modo:

- Diretto: mediante visite o somministrazione di questionari
- Indiretto: vengono analizzati i reclami da cliente per valutare la tempestività delle risposte, verificare se ci sono non conformità che si ripetono. Viene inoltre valutata la continuità degli ordini, gli insoluti e l'acquisizione di nuovi Clienti mediante il passaparola.

### 9.1.3 Analisi e valutazione

GICO SPA analizza e valuta i dati e le informazioni appropriati che emergono dai monitoraggi e dalla misurazione.

I risultati dell'analisi vengono utilizzati per valutare:

- a) la conformità di prodotti e servizi;
- b) il grado di soddisfazione del cliente;
- c) le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- d) se la pianificazione è stata condotta efficacemente;
- e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- f) le prestazioni dei fornitori esterni;
- g) l'esigenza di miglioramenti del sistema di gestione per la qualità.

## 9.2 Audit Interno

GICO SPA – sotto la responsabilità di RSQ - esegue Audit interni su tutte le attività coperte da questo manuale secondo la procedura di seguito riportata con lo scopo di accertare se:

- Il sistema di gestione è in accordo alla norma di riferimento

- Le disposizioni definite per il sistema di gestione documentato in questo manuale sono correttamente attuate
- Il sistema di gestione è attuato e mantenuto attivo in modo efficace
- Effettuare la validazione dei singoli processi
- Identificare aspetti da migliorare

Gli Audit interni sono pianificati da RSQ in accordo con la Direzione secondo i seguenti criteri:

- Almeno annualmente ogni attività descritta in questo manuale deve essere verificata
- Quando si pianificano e si mettono in atto cambiamenti rilevanti su processi e organizzazione, va eseguita una verifica sulle aree/processi affetti dal cambiamento
- In base ai risultati di ciascuna sessione di verifica interna è confermata o variata la scadenza prevista per la successiva verifica: ripetuti riscontri positivi relativamente ad un processo o area organizzativa mostrano la solidità della gestione e autorizzano a seguire il programma minimo di verifica. Se al contrario sono riscontrate carenze significative si impone l'accorciamento del periodo per la successiva verifica.

Il programma di verifica riporta i seguenti elementi:

- Scadenza temporale prevista per la verifica
- Processo, o area oggetto della verifica
- La Documentazione del Sistema di gestione di riferimento (Manuale, Procedure, Processi ed altri documenti applicabili) e le persone da contattare vengono ricavate dalla matrice dei processi

La conduzione degli Audit è affidata a persone indipendenti, obiettive ed imparziali e addestrate al compito.

Nei limiti del possibile la GICO SPA tende ad affidare gli audit interni a personale esterno allo scopo di utilizzare al meglio questa attività come opportunità per il miglioramento. La conduzione della verifica è supportata da liste di riscontro (modulo per report stampabile) contenenti il richiamo agli specifici elementi da verificare ed utilizzate come supporto per la registrazione delle evidenze della verifica (documenti, registrazioni, dati visionati, persone contattate, carenze individuate, osservazioni per il miglioramento). Il compito del verificatore si concentra nella verifica di conformità delle attività osservate alle norme ed alle prescrizioni del sistema di gestione della GICO SPA ed alla verifica dell'efficacia della sua applicazione basandosi anche sui dati ed indicatori previsti nella gestione per processi.

Al termine della sessione di verifica l'ispettore predispose un rapporto (report stampabile) contenente le seguenti informazioni (elaborate dalle registrazioni riportate sulle liste di riscontro):

- Data, Area o processo verificato, Ispettore, Persona contattata, Elenco delle carenze, non conformità ed osservazioni emerse in corso di verifica

Il rapporto (consegnato ad RSQ nel caso l'ispettore sia esterno) è presentato ai responsabili di processo o di funzione oggetto della verifica e da questi visto per presa di conoscenza e definizione (nei limiti del possibile immediata) delle azioni che questi intende intraprendere per rimuovere eventuali carenze ed attuare eventuali azioni di miglioramento della gestione. L'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive così programmate sono verificate nel corso di successivi Audit o – nei casi che lo richiedano - in sessioni di verifica specialmente programmate.

Le registrazioni degli esiti delle verifiche sono conservate permanentemente in forma cartacea o informatica assieme al piano, check-list con registrazione delle osservazioni di verifica, rapporto di verifica. Le azioni correttive o preventive sono invece registrate su un apposito strumento informatico (MYQUALITY).

**G.I.C.O. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266

## 9.3 Riesame

### 9.3.1 Generalità

GICO SPA ha stabilito che il riesame della Direzione venga fatto verso fine febbraio per avere la piena disponibilità dei dati necessari per valutare quanto avvenuto nell'esercizio precedente, verificare il conseguimento degli obiettivi posti, e avere gli elementi per fissare correttamente gli obiettivi dell'anno in corso.

Nel programma MYQUALITY sono indicati:

- Le funzioni da coinvolgere e le relative motivazioni
- Gli aspetti da considerare nel riesame con indicazioni per una corretta e completa valutazione degli stessi
- I documenti di input
- I documenti di output
- Gli aspetti da monitorare successivamente (FOLLOWUP) per poter fare dei mini riesami

### 9.3.2 Input al riesame di direzione

Il riesame di direzione deve essere pianificato su MYQUALITY.

Viene condotto prendendo in considerazione:

- a) lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- b) i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
  - 1) alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
  - 2) alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
  - 3) alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
  - 4) alle non conformità e alle azioni correttive;
  - 5) ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
  - 6) ai risultati di audit;
  - 7) alle prestazioni dei fornitori esterni;
- d) l'adeguatezza delle risorse;
- e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e le opportunità (vedere punta 6.1);
- f) le opportunità di miglioramento.

Ulteriori aspetti da considerare possono essere indicati nel programma MYQUALITY unitamente alle considerazioni da fare per ciascun aspetto esaminato.

### 9.3.3 Output al riesame di direzione

Gli output del riesame di direzione comprendono le decisioni e le azioni relative a:

- a) opportunità di miglioramento;
- b) ogni esigenza di modifica al sistema di gestione per la qualità;
- c) piano formativo;
- d) risorse necessarie.

**G.I.C.O. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266



## 10 MIGLIORAMENTO

### 10.1 GENERALITÀ

GICO SPA è impegnata nella individuazione e selezione di tutte le opportunità di miglioramento necessarie per soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la soddisfazione, e questo anche per tutte per le parti interessate.

Nel programma MYQUALITY vengono individuate tutte le possibili situazioni da migliorare, che vengono evidenziate mediante appositi allarmi su cui secondo la disponibilità delle risorse impiegate, è poi possibile dare un seguito, mediante l'apertura di azioni correttive o piani di miglioramento.

### 10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

GICO SPA adotta la procedura descritta di seguito con lo scopo di prevenire la ricorrenza o l'accadimento di non conformità influenti sulla prestazione qualitativa secondo la loro estensione e gravità. Le non conformità includono i reclami del cliente, i reclami al fornitore, i processi riscontrati non conformi, le non conformità potenziali incluse le comunicazioni dal cliente e le derive avverse di indicatori, le non conformità rilevate in fase di verifica ispettiva del sistema di gestione.

Le azioni correttive tengono conto del singolo dato o informazione relativa a:

- Prove e controlli
- Non conformità (compresi quelli a fornitore, dal cliente, da verifica ispettiva)
- Comunicazioni con il cliente compresi i reclami
- Andamento di indicatori (tendenza)
- Analisi di dati risultanti dai processi
- Altre fonti di informazione (come ad esempio le riunioni aziendali)

RSQ ricava gli elementi con i quali valutare la necessità di attuare azioni finalizzate a prevenire l'accadimento o la ricorrenza di non conformità. Il principio adottato per l'azione è fondato sul fatto che si agisce in proporzione al rischio ed alla estensione della non conformità. Gli elementi della valutazione sono sistematicamente riportati alla Direzione nelle sessioni di riesame. La Direzione in base a proprie considerazioni indipendenti determina la eventuale necessità di azioni. Decisa la necessità di intervenire si rende necessario valutare le cause della non conformità: questa attività di indagine si basa sul riesame dei dati ed informazioni disponibili e quando necessario sul coinvolgimento delle persone o funzioni entro la cui sfera di azione o di competenza si stima risieda la o le cause. L'indagine può non essere facile né ovvia tuttavia tanto più attendibile sarà la individuazione delle cause tanto più efficace risulterà l'azione. In alcune situazioni di non conformità (reclamo da cliente, reclamo a fornitore) è prevista la immediata individuazione delle cause. Eventuali elementi significativi relativi alle cause ricavati in specifiche riunioni sono documentati a verbale.

In ogni caso di attivazione di azioni RSQ riporta su specifico report i seguenti elementi:

- Descrizione della non conformità, o situazione non conforme, o rischio potenziale oggetto dell'azione che si è deciso di intraprendere
- Documenti o dati di riferimento (eventuali)
- Sintesi della analisi delle cause
- Programma di azione specificando le modalità d'intervento, i tempi previsti per le azioni e le responsabilità

Il rapporto è inoltrato alla Direzione che lo riesamina per approvazione in merito a:

- Necessità di agire e tempi
- Correttezza delle analisi
- Risorse eventualmente necessarie e loro disponibilità

L'approvazione e la messa a disposizione delle risorse attivano operativamente l'azione. RSQ promuove il necessario coordinamento delle azioni pianificate e verifica alla scadenza programmata i risultati effettivamente raggiunti. Talvolta i risultati ottenuti sono già rappresentati dai dati e dagli indicatori.

La conclusione delle azioni è data dalla positiva valutazione della loro efficacia sul report. In caso di risultato insoddisfacente RSQ ne riporta le motivazioni ed eventuali proposte di recupero (come ad esempio: rianalizzare cause, modificare azioni). La verifica di azioni derivanti da non conformità rilevate negli Audit in area Sistema Qualità sono di pertinenza RSQ. I rapporti di azione correttiva e preventiva in corso sono memorizzati su specifico strumenti informatico e sono stampabili quando necessario.

La situazione delle azioni correttive e preventive iniziate, in corso e concluse nel periodo è sottoposta a DIR in fase di riesame del sistema di gestione.

Le non conformità e le azioni correttive vengono gestite in MYQUALITY per poter monitorare l'effettiva chiusura nei tempi stabiliti e ricavare appositi indicatori da utilizzare per il miglioramento continuo.

### 10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Gli elementi alla base del miglioramento continuo fanno riferimento alla politica ed agli obiettivi GICO SPA , agli esiti degli Audit interni, alla analisi dei dati risultanti dai processi, allo stato delle azioni correttive e preventive. Questi elementi sono oggetto del riesame della direzione.

Il monitoraggio e la analisi basata sui risultati tuttavia non si limita al momento del riesame e sono condotti con sistematicità e frequenza appropriate alla importanza del risultati da tenere sotto controllo come definito nei processi. L'andamento dei risultati – quando diverso da quello normalmente atteso - stimola l'analisi finalizzata ad individuare le cause dello scostamento. E' attraverso questo meccanismo che possono trarre inizio azioni correttive, preventive e fondamentalmente il miglioramento continuo del sistema di gestione.

Le azioni di miglioramento vengono gestite mediante un apposito strumento informatico (MYQUALITY) che consente di:

- Registrare gli aspetti da migliorare
- Pianificare la loro esecuzione e definire i responsabili dell'attuazione
- Condividere per via informatica i miglioramenti in corso e verificarne l'attuazione
- Storicizzare gli stessi per valutare i miglioramenti registrati nel corso degli anni

**G.I.C.O. S.p.A.**  
31028 VAZZOLA (TV) Italy  
Via IV Novembre, 81 -  
Tel. 0438/4444 Fax 0438/444540  
Cod. Fisc. e Part. IVA 00195610266