



ELECTRONIC CENTER SRL

Manuale della Qualità

Rev. 4

01.07.2011

Pag. 1 di 26

Approvazione

.....

Manuale della Qualità

secondo

UNI EN ISO 9001

(Edizione 2008)

- Copia controllata*
- Copia non controllata e non soggetta ad aggiornamento*

Data	Rev.	Paragrafo	Descrizione Modifiche
12/09/08	1	vari	Modifiche evidenziate nel testo
30/09/09	2	7.2	Modifiche evidenziate nel testo
01/06/10	3	Varie	Modifiche evidenziate nel testo
01/07/11	4	Varie	Modifiche evidenziate nel testo



INDICE

INDICE.....	2
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
1.1. Note per la lettura e la consultazione del Manuale della Qualità	4
1.2. Campo di Applicazione	4
1.3. Esclusioni.....	4
1.4. Avviso di Riservatezza	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
3. TERMINI E DEFINIZIONI	6
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	7
4.1. Requisiti Generali.....	7
4.1.1. Definizione dei processi.....	7
4.2. Requisiti relativi alla documentazione.....	8
4.2.1. Generalità.....	8
4.2.2. Manuale della Qualità.....	8
4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti.....	8
4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni.....	9
5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	10
5.1. Impegno della Direzione	10
5.2. Attenzione focalizzata al cliente.....	10
5.3. Politica della Qualità	10
5.4. Pianificazione.....	10
5.4.1. Obiettivi per la qualità.....	10
5.4.2. Pianificazione del sistema di gestione per la qualità.....	11
5.5. Responsabilità, autorità e comunicazione	11
5.5.1. Responsabilità ed autorità.....	11
5.5.2. Rappresentante della Direzione.....	11
5.5.3. Comunicazione interna.....	11
5.6. Riesame da Parte della Direzione.....	12
5.6.1. Generalità.....	12
5.6.2. Elementi in ingresso per il riesame.....	12
5.6.3. Elementi in uscita del riesame.....	12
6. GESTIONE DELLE RISORSE.....	13
6.1. Messa a disposizione delle risorse	13
6.2. Risorse umane.....	13
6.2.1. Generalità.....	13
6.2.2. Competenza, consapevolezza e addestramento	13
6.3. Infrastrutture.....	14
6.4. Ambiente di lavoro	14
7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.....	15
7.1. Pianificazione della realizzazione del prodotto	15
7.2. Processi relativi al cliente.....	15
7.2.1. Determinazione dei requisiti relativi al prodotto.....	15
7.2.2. Riesame dei requisiti relativi al prodotto	15
7.2.3. Comunicazione con il cliente	16
7.3. Progettazione e sviluppo.....	16
7.3.1. Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	17
7.3.2. Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo	17
7.3.3. Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	17



ELECTRONIC CENTER SRL


Manuale della Qualità

Rev. 4

01.07.2011

Pag. 3 di 26

7.3.4.	Riesame della progettazione e dello sviluppo	17
7.3.5.	Verifica della progettazione e dello sviluppo	17
7.3.6.	Validazione della progettazione e dello sviluppo	17
7.3.7.	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	18
7.4.	Approvvigionamento	18
7.4.1.	Processo di approvvigionamento.....	18
7.4.2.	Informazioni per l'approvvigionamento	19
7.4.3.	Verifica dei prodotti approvvigionati	19
7.5.	Produzione ed erogazione dei servizi	19
7.5.1.	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi	19
7.5.2.	Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi	20
7.5.3.	Identificazione e rintracciabilità	20
7.5.4.	Proprietà del cliente.....	20
7.5.5.	Conservazione dei prodotti	20
7.6.	Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	21
8.	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	22
8.1.	Generalità	22
8.2.	Monitoraggi e misurazioni	22
8.2.1.	Soddisfazione del cliente.....	22
8.2.2.	Audit.....	22
8.2.3.	Monitoraggio e misurazione dei processi.....	23
8.2.4.	Monitoraggio e misurazione dei prodotti	24
8.3.	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi.....	25
8.4.	Analisi dei dati.....	26
8.5.	Miglioramento.....	26
8.5.1.	Miglioramento continuo	26
8.5.2.	Azioni correttive	26
8.5.3.	Azioni preventive	27

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 4 di 26

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. Note per la lettura e la consultazione del Manuale della Qualità

- ❑ Il presente manuale della qualità è strutturato secondo i paragrafi e sottoparagrafi della norma UNI EN ISO 9001:2008.
- ❑ La terminologia utilizzata è, per quanto possibile, allineata a quella impiegata nella norma di riferimento e nella norma UNI EN ISO 9000:2005.
- ❑ Alcuni documenti sono richiamati come “collegamenti ipertestuali” e per tale motivo, in funzione della documentazione distribuita al destinatario, potrebbero non essere visualizzabili.
- ❑ Eventuali revisioni, oltre che nella prima pagina, sono evidenziate nel testo mediante barre laterali.

1.2. Campo di Applicazione

Quanto descritto nel presente manuale della qualità si applica al Sistema Qualità aziendale attuato — secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed. 2008 — nell’unità produttiva di Via Francesco Cilea n. 5, 15121 Alessandria (AL), alle seguenti attività:

***PROGETTAZIONE SOFTWARE DI VIDEOGIOCHI.
ASSEMBLAGGIO VIDEOGIOCHI.***

Il presente manuale della qualità sarà aggiornato periodicamente per riflettere sempre la situazione realmente presente in azienda e le versioni aggiornate verranno distribuite a tutti gli enti interessati in sostituzione di quelle obsolete.


1.3. Esclusioni

In relazione alla natura delle attività svolte dall’organizzazione si ritengono applicabili tutti i requisiti normativi.

1.4. Avviso di Riservatezza

Questo manuale della qualità e tutta la documentazione relativa al Sistema Qualità aziendale sono di proprietà di *ELECTRONIC CENTER*, e non possono essere riprodotti, esibiti o divulgati (anche in forma parziale) senza la preventiva autorizzazione scritta di *ELECTRONIC CENTER*.

In caso di cessazione del rapporto di lavoro, il possessore di copie del presente manuale della qualità o di altra documentazione relativa al Sistema Qualità aziendale (ad esempio procedure operative) è tenuto alla restituzione delle medesime alla qualità.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 5 di 26

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Manuale della Qualità fa riferimento a:

i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 - "Sistemi di gestione per la qualità: requisiti"

Inoltre sono stati presi in considerazione i principi di base riportati nelle seguenti norme:

i concetti base e la terminologia espressi nella norma UNI EN ISO 9000:2005 - "Sistemi di gestione per qualità: fondamenti e vocabolario";

Inoltre viene considerata ogni vigente disposizione di legge, accordo nazionale, di categoria e aziendale in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, applicabile.

Tra queste, quelle principali relative ai prodotti sono:

- [2004/108/CE – Direttiva compatibilità elettromagnetica](#)
- [2006/95/CE – Direttiva bassa tensione](#)
- [Legge 289 del 22 dicembre 2002](#)
- [Legge 326 del 24 novembre 2003](#)
- [Legge 266 del 23 Dicembre 2005](#)
- [Circolare 1/Giochi/ADI/2008 del 25 Febbraio 2008](#)

Al fine di individuare i testi normativi/legislativi applicabili è disponibile presso la funzione Qualità un elenco costantemente aggiornato.



ELECTRONIC CENTER SRL

Manuale della Qualità


Rev. 4

01.07.2011

Pag. 6 di 26

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Ci si rifà a quanto indicato nella norma UNI EN ISO 9000:2005.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 7 di 26

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1. Requisiti Generali

La Direzione aziendale si pone come obiettivo quello di mettere a punto una organizzazione orientata alla soddisfazione del cliente. A tal fine ha impostato il proprio sistema qualità in modo da definire i processi e le interazioni, i criteri e metodi necessari per assicurarne l'efficacia mediante un effettivo monitoraggio delle prestazioni.

4.1.1. Definizione dei processi


Le attività (processi) individuate all'interno del Sistema Gestione Qualità si dividono in:

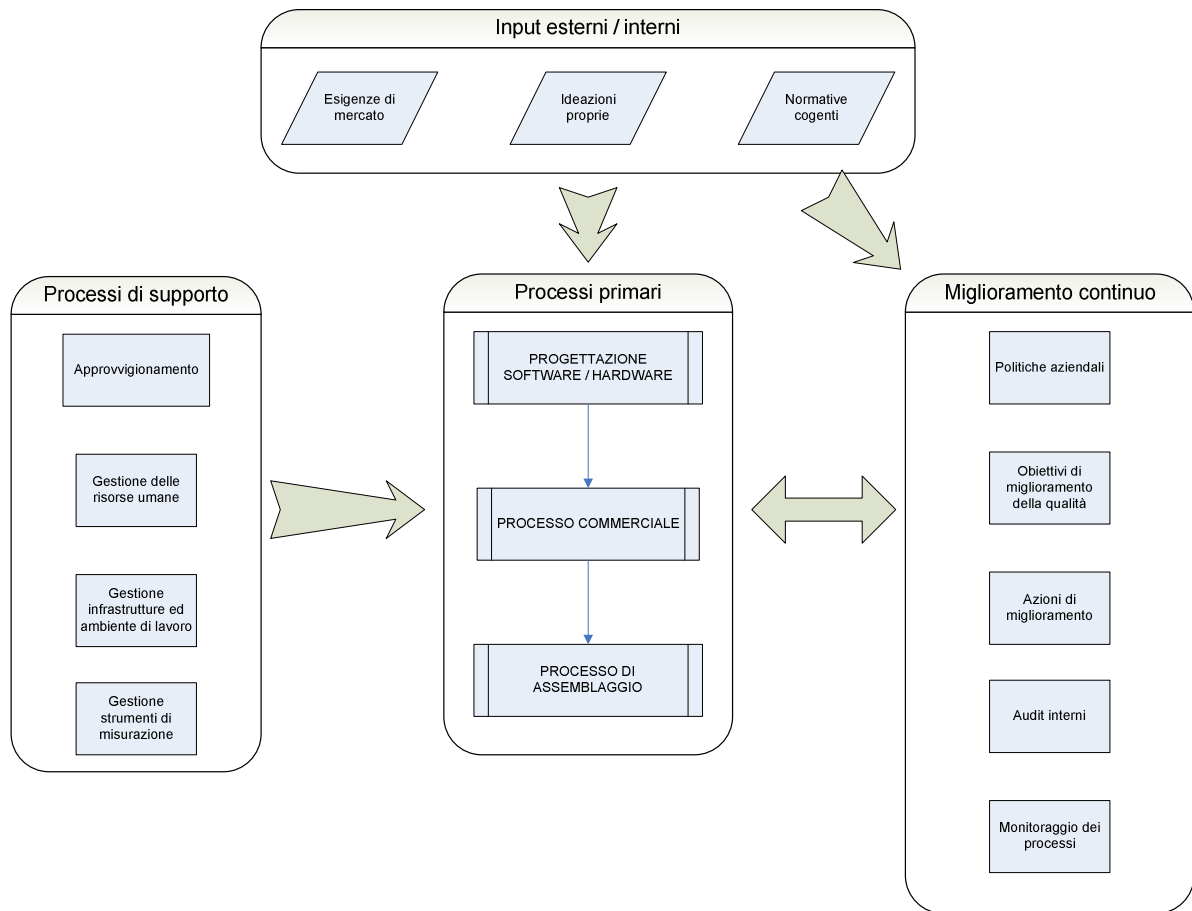
- Processo di Progettazione SW
- Processo di Progettazione HW
- Processo di Assemblaggio e Vendita

Nell'ambito della documentazione descrittiva del sistema qualità sono stati definiti:

- la sequenza e le interazioni dei processi
- i criteri ed i metodi per assicurare il funzionamento ed il controllo dei processi
- le disponibilità di risorse ed informazioni
- l'esecuzione dei monitoraggi e delle relative analisi
- l'attuazione di azioni di miglioramento

In relazione alla tipologia di struttura, l'azienda affida all'esterno il processo di produzione di schede elettroniche: tale processo viene monitorato mediante la definizione di schemi di prodotto e mediante controlli al 100% dei prodotti ricevuti.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 8 di 26



4.2. Requisiti relativi alla documentazione

4.2.1. Generalità

Lo scopo della presente procedura è quello di descrivere le modalità di gestione della documentazione e delle registrazioni della qualità, sia su carta che su supporti informatici.

4.2.2. Manuale della Qualità


Il presente manuale della qualità include:

- ◆ il campo di applicazione del sistema qualità (1.2) e le relative esclusioni giustificate (1.3)
- ◆ le procedure documentate richieste dalla norma di riferimento o il richiamo ad esse, qualora trattasi di documenti non inclusi nel presente
- ◆ la descrizione delle interazioni tra i processi del sistema qualità
- ◆ la politica per la qualità e le modalità di documentazione degli obiettivi

4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti

La procedura [P.01Documentazione\P.01Documentazione.doc](#) definisce le modalità operative per la gestione della documentazione e delle registrazioni, in accordo alla norma di riferimento.

Tutti i documenti sono redatti nel modo più chiaro ed essenziale possibile, assicurandosi che contengano tutte le informazioni necessarie.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 9 di 26

4.2.3.1. Documentazione di sistema qualità

L'approvazione della documentazione di sistema qualità avviene da parte della Direzione Generale.

Il tipo di documentazione di sistema qualità è il seguente:

- Manuale della Qualità
- Procedure Operative
- Istruzioni operative
- Modulistica

La documentazione viene riesaminata in occasione del riesame della direzione al fine di valutarne l'adeguatezza. Eventuali modifiche apportate alla documentazione sono documentate/evidenziate, approvate dalla Direzione Generale e determinano la variazione dell'indice di revisione del documento modificato.

È disponibile un elenco informatico per la gestione della documentazione in vigore e della relativa distribuzione, ivi compresa la documentazione di origine esterna.

La documentazione superata viene adeguatamente identificata come tale sia a livello informatico sia a livello cartaceo.

4.2.3.2. Documentazione di provenienza esterna

Documentazione di provenienza esterna può essere:

- documenti provenienti dai clienti
- norme/leggi
- altra documentazione (Regolamento dell'organismo di certificazione, ...)


Tutti i documenti di provenienza esterna vengono verificati dalla funzione qualità, che li inserisce in specifici elenchi. La verifica dello stato di aggiornamento di norme/leggi è responsabilità della funzione qualità.

4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni

I documenti di registrazione della qualità forniscono evidenza dell'efficacia del Sistema Qualità aziendale e dimostrano che il prodotto finale spedito al cliente è conforme ai requisiti richiesti. Tutti i documenti di registrazione della qualità sono redatti nel modo più chiaro ed essenziale possibile e contengono tutte le informazioni necessarie, e possono essere messi a disposizione del cliente su richiesta.

La protezione della documentazione informatica è garantita effettuando periodiche copie di backup e dal fatto che tutti i computer sono dotati di antivirus costantemente aggiornati. La documentazione cartacea viene archiviata in raccoglitori/armadi.

La documentazione di registrazione è indicata nella procedura [P.01 Documentazione\P.01 Documentazione.doc](#).

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 10 di 26

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1. Impegno della Direzione

La Direzione è direttamente impegnata e coinvolta nel miglioramento continuo del Sistema Gestione Qualità. Con l'intento di garantire elevati standard qualitativi dei servizi e dei prodotti forniti, la Direzione aziendale dà evidenza del proprio impegno mediante le seguenti azioni:

- ❑ stabilire una politica per la qualità e obiettivi da essa derivanti conformi allo scopo dell'organizzazione;
- ❑ comunicare - con l'esempio e con la documentazione del sistema qualità - al personale l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente, a quelli legali o in ambiti regolamentati;
- ❑ promuovere programmi di miglioramento;
- ❑ sensibilizzare al ritorno diretto dell'efficacia e dell'efficienza del sistema gestione qualità;
- ❑ effettuare periodici riesami del sistema gestione qualità;
- ❑ creare un ambiente che incoraggi il coinvolgimento e la crescita del personale;
- ❑ prevedere risorse e struttura necessarie a supportare i piani strategici dell'organizzazione.

Gli impegni della Direzione vengono portati a conoscenza del personale mediante la politica per la qualità. La Direzione definisce i metodi per monitorare le prestazioni dell'organizzazione al fine di determinare se gli obiettivi programmati sono stati raggiunti.

5.2. Attenzione focalizzata al cliente

L'attenzione al cliente è da sempre un obiettivo primario dell'azienda che è impegnata ad operare in modo da assicurare che le esigenze del cliente vengano individuate, definite e soddisfatte allo scopo di mirare a superare le sue stesse aspettative.

5.3. Politica della Qualità

La Direzione aziendale definisce la politica qualità ([P.01 Documentazione\PoliticaQualitàElectronicCenter-20060921.doc](#)) e la riesamina annualmente al fine di verificarne il costante aggiornamento.

La politica contiene:


- l'impegno al miglioramento continuo
- l'impegno al rispetto dei requisiti cogenti
- l'impegno alla definizione e monitoraggio di obiettivi

5.4. Pianificazione

5.4.1. Obiettivi per la qualità

Annualmente la direzione generale stabilisce obiettivi per la qualità che vengono verificati e revisionati in occasione dei riesami del sistema qualità da parte della direzione ([P.01 Documentazione\M-Obiettivi.doc](#)).

Gli obiettivi – per aree aziendali - devono essere misurabili, ambiziosi ma raggiungibili e sono correlabili agli indicatori dei processi.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 11 di 26

5.4.2. Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

La Direzione provvede a mettere a disposizione dell'impresa le risorse necessarie in funzione del raggiungimento degli obiettivi della qualità stabiliti.

La pianificazione ha lo scopo di definire i processi necessari per migliorare l'efficacia e l'efficienza aziendale, in conformità con le strategie dell'organizzazione, ai requisiti dei prodotti ed alle aspettative del cliente.

La pianificazione della qualità dell'azienda serve a garantire che gli obiettivi vengano raggiunti, che i cambiamenti avvengano in maniera controllata e che l'integrità del Sistema Gestione Qualità venga mantenuta durante questi cambiamenti.

La pianificazione della qualità avviene mediante due canali:

- gli obiettivi da attuare mediante i programmi di miglioramento.
- documentazione del sistema qualità

In sede di riesame del Sistema Gestione Qualità è considerato anche il grado di completezza ed efficacia della documentazione del Sistema Gestione Qualità, in modo da avviare, se necessario, le opportune modifiche o integrazioni per garantire che tale sistema sia coerente con la realtà aziendale in ogni momento.

5.5. Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1. Responsabilità ed autorità

La direzione dell'azienda ha definito le responsabilità e le autorità nell'ambito della gestione del sistema qualità e le ha rese note mediante riunioni informative, affissione in azienda dell'organigramma nominativo e mediante la documentazione del sistema qualità disponibile in rete.

L'organizzazione dell'azienda ed i rapporti tra i vari enti che la compongono sono definiti nell'organigramma costantemente aggiornato per riflettere i cambiamenti dell'organizzazione aziendale. In azienda è disponibile un organigramma nominativo reso noto a tutti ([OrganigrammaElectronicCenter.doc](#)).

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

Il [P.02Addestramento\M-Mansionario.doc](#) definisce compiti e responsabilità per tutte le funzioni aziendali di primo livello richiamate in organigramma.

5.5.2. Rappresentante della Direzione

Il responsabile qualità è incaricato della funzione di rappresentante della direzione (l'organigramma costituisce formale nomina). Esso ha responsabilità e piena autorità per:

- assicurare la corretta gestione ed implementazione dei processi del sistema qualità;
- riferire all'alta direzione in merito alle prestazioni del sistema qualità ed alle eventuali esigenze di miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente.

5.5.3. Comunicazione interna

E' compito della Direzione definire ed implementare un'efficiente processo di comunicazione relativamente alla politica per la qualità, gli obiettivi ed i risultati del sistema qualità all'interno dell'organizzazione. La diffusione di tali informazioni, può infatti aiutare nel miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione e coinvolgere direttamente il personale nel raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

La Direzione attivamente incoraggia gli incontri e le comunicazioni tra le persone come mezzo di coinvolgimento tra gli stessi, mediante:



- riunioni per la definizione e il raggiungimento degli obiettivi;
- incontri tra il personale
- costante dialogo

Le comunicazioni, sia interne che esterne, ritenute rilevanti dalla Direzione sono oggetto di discussione durante i periodici riesami del Sistema di Gestione Qualità.

Da punto di vista più strettamente operativo e quotidiano, la funzione progettazione utilizza sistemi di messaging quali ad esempio Skype o Windows Messenger.

5.6. Riesame da Parte della Direzione

5.6.1. Generalità

Annualmente la direzione generale effettua riesami formali del Sistema Qualità aziendale per verificarne l'efficacia e la concordanza con le linee guida dell'azienda per la qualità. Tali riesami vengono registrati sul documento [M-Riesame della Direzione.doc](#).

In particolare viene verificata l'adeguatezza del sistema qualità nei confronti della politica e degli obiettivi per la qualità.

5.6.2. Elementi in ingresso per il riesame


Gli elementi in ingresso per il riesame del Sistema Gestione Qualità sono:

- audit interni del SGQ;
- controlli sul Sistema Gestione Qualità;
- non conformità/reclami;
- azioni correttive;
- azioni preventive;
- risultati dell'addestramento del personale;
- criticità;
- dati sulla soddisfazione del cliente;
- programmi di miglioramento;
- obiettivi;
- modifiche organizzative e/o di sistema qualità;
- risultati di precedenti riesami;
- prestazioni dei processi.

5.6.3. Elementi in uscita del riesame

Gli elementi in uscita del riesame del Sistema Gestione Qualità sono decisioni e/o considerazioni in merito a:

- azioni correttive;
- azioni preventive;
- piani di addestramento e formazione;
- programmi di miglioramento;
- obiettivi;
- bisogno di risorse.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 13 di 26

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1. Messa a disposizione delle risorse

La ELECTRONIC CENTER ha individuato e reso disponibili all'interno della propria organizzazione, tutte le risorse, intese come risorse umane, finanziarie, tecnologiche, necessarie per:

- attuare, mantenere attivo e migliorare in modo continuativo il proprio Sistema Gestione Qualità;
- rispettare i requisiti del cliente e quelli cogenti;
- accrescere la soddisfazione del cliente.

Per raggiungere tale scopo sono presi in considerazione i seguenti fattori:

- pianificazione delle risorse in relazione alle opportunità e agli impegni;
- disponibilità dei mezzi di supporto alle attività;
- risorse intese come capacità intellettuali;
- risorse e meccanismi che incoraggino l'innovazione e il continuo miglioramento;
- miglioramento delle competenze con addestramento ed attività formative;
- programmazione delle future necessità di risorse.

6.2. Risorse umane

6.2.1. Generalità

La Direzione, consapevole del ruolo primario assunto dal personale all'interno della loro organizzazione, è fortemente impegnata nella promozione di attività di coinvolgimento e di crescita professionale dello stesso. Lo scopo è quello di avere disponibile personale consapevole del proprio ruolo e competente, sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.


La procedura [P.02Addestramento\P.02Addestramento.doc](#) definisce le modalità operative per il soddisfacimento dei requisiti della norma di riferimento, ed in particolare per quelli riportati in 6.2.2.

6.2.2. Competenza, consapevolezza e addestramento

La consapevolezza e la competenza costituiscono un requisito fondamentale per l'attuazione, il mantenimento ed il miglioramento del Sistema Gestione Qualità; essi devono essere perseguiti a tutti i livelli aziendali, giacché tutto il personale impegnato in impresa svolge attività che impattano sulla qualità.

La Direzione:

- a) ha definito le competenze necessarie per il personale che svolge attività che influenzano la qualità;
- b) fornisce e registra l'addestramento necessario per queste esigenze, sottolineando l'importanza del raggiungimento degli obiettivi per la qualità e delle aspettative del cliente e delle parti interessate;
- c) valuta l'efficacia dell'addestramento fornito;
- d) sensibilizza il personale sulla importanza delle proprie attività e del proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi per la qualità, mediante continui incontri;
- e) conserva le registrazioni inerenti il grado di istruzione, l'addestramento, qualifiche, l'esperienza del personale.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 14 di 26

6.3. Infrastrutture

La ELECTRONIC CENTER organizza le proprie attività in modo da individuare, fornire e mantenere le infrastrutture idonee per assicurare la conformità ai requisiti del prodotto. In particolare verificano e tengono sotto controllo:

- le attrezzature ed i software;
- gli spazi di lavoro attrezzati ed adeguati ai fini della efficienza delle attività da svolgere e della salvaguardia della salute e sicurezza del personale;
- servizi interni ed esterni di supporto alle singole fasi lavorative;

Nella fase di individuazione sono considerati fattori quali obiettivi, scopo, previsione dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate, disponibilità, rapporto costo - benefici, tutela della salute e sicurezza sul lavoro, ...

Le attività di manutenzione sulle attrezzature (PC e stampanti) sono solo di tipo straordinario – ovvero su rottura - e non sono programmabili a priori attività di manutenzione preventiva.

I computer disponibili in azienda (con connessione Internet) sono dotati di antivirus costantemente aggiornato da parte della funzione qualità e/o in automatico direttamente dal sistema operativo.


6.4. Ambiente di lavoro

La ELECTRONIC CENTER tiene sotto controllo l'ambiente di lavoro, inteso come le condizioni di lavoro in cui opera il personale, in maniera tale che l'ambiente di lavoro abbia una positiva influenza sulle motivazioni, soddisfazione e sul rendimento finale del personale. Tali condizioni comprendono fattori fisici, sociali, psicologici ed ambientali.

Per creare un ambiente di lavoro accettabile si prendono in considerazione:

- metodi di lavoro che salvaguardino il benessere del personale;
- norme di comportamento che proteggono la salute dei lavoratori;
- l'ergonomia.

Le condizioni operative previste dalla legislazione vigente in materia di igiene e sicurezza del lavoro consente di avere ambienti idonei a garantire la qualità del prodotto/servizio fornito al cliente; per tale motivo non si definiscono ulteriori condizioni.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 15 di 26

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1. Pianificazione della realizzazione del prodotto

L'azienda ha effettuato la pianificazione della realizzazione dei propri prodotti/servizi documentandoli nell'ambito del manuale della qualità e della documentazione del sistema qualità, in generale.

7.2. Processi relativi al cliente

La procedura [P.05VenditaSchede-Mobili\P.05VenditaSchede-Mobili.doc](#) definisce le modalità operative con le quali l'azienda gestisce i requisiti previsti dalla norma di riferimento al punto 7.2.

7.2.1. Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

Il Sistema Gestione Qualità, consente di gestire in maniera adeguata:

- i requisiti specificati dal cliente nei documenti di offerta e gli accordi di tipo contrattuali, e quelli non specificati, ma necessari per l'uso specifico, ed ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dall'organizzazione stessa;
- eventuali requisiti cogenti relativi ai prodotti.

Il fine di questo requisito è duplice:

- garantire la soddisfazione del cliente e delle parti interessate (e cioè che l'azienda sia in grado di fornirgli il prodotto richiesto nel rispetto della qualità, dei costi, delle norme cogenti);
- assicurare la Direzione che gli impegni assunti verso terzi possano essere effettivamente portati a buon fine senza rischi imprenditoriali aggiuntivi (cioè non previsti in sede di definizione degli accordi contrattuali).

7.2.1.1. Valutazione della richiesta d'offerta

La richiesta d'offerta giunge alla funzione commerciale, la quale effettua le valutazioni del caso al fine di individuare le esigenze del cliente.

7.2.2. Riesame dei requisiti relativi al prodotto

7.2.2.1. Listini e cataloghi dei prodotti

La funzione commerciale si avvale di listini/cataloghi prezzi (cartacei o informatici), eventualmente personalizzati per cliente, i quali riportano le indicazioni tecniche ed economiche. I listini sono riesaminati formalmente dalla direzione commerciale.


Analoga procedura viene seguita per il listino prezzi per gli interventi di assistenza fuori garanzia.

7.2.2.2. Emissione delle offerte

Le offerte possono essere emesse in forma scritta o in forma verbale: in ogni caso le offerte emesse vengono registrate su specifica documentazione e formalmente riesaminate dalla funzione commerciale emittente.

Il riesame ha la funzione di assicurare che:

- i requisiti siano stati completamente definiti
- l'azienda abbia le capacità di fornire il servizio in conformità ai requisiti definiti

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 16 di 26

Qualora l'offerta non possa essere emessa prima dell'arrivo dell'ordine (situazione che avviene regolarmente nel caso dei clienti consueti) o venga emessa in forma verbale, verrà inviata al cliente una conferma d'ordine.

7.2.2.3. Ricezione dell'ordine

Gli ordini dei clienti (scritti o verbali) vengono formalmente riesaminati dalla funzione commerciale, al fine di verificare che:

- i requisiti siano stati completamente definiti
- non vi siano scostamenti tra quanto offerto e quanto ordinato e/o che tali scostamenti siano stati risolti
- l'azienda abbia le capacità di fornire il prodotto in conformità ai requisiti definiti

Il riesame dell'ordine del cliente (quando presente) consiste nell'analisi dello stesso, nel suo carico sul gestionale e nell'apposizione di una sigla di controllo sul documento cartaceo.

Gli ordini verbali vengono trascritti e formalmente riesaminati e confermati al cliente.

Le modifiche agli ordini, in funzione della loro tipologia, possono essere semplicemente annotati sull'ordine di riferimento con il nome dell'autore della modifica o possono generare l'emissione di una nuova offerta; in ogni caso le informazioni modificate vengono trasferite al personale coinvolto.

7.2.2.4. Emissione della conferma d'ordine

Nel caso in cui non sia stato possibile emettere un'offerta prima dell'ordine, oppure nel caso in cui l'ordine sia verbale, viene emessa una conferma d'ordine al cliente, al fine di garantire:

- la corretta ricezione delle richieste del cliente
- la possibilità da parte dell'azienda di fornire il prodotto in conformità ai requisiti definiti
- le indicazioni circa il costo e le modalità di pagamento

Le conferme d'ordine vengono registrate su specifica documentazione e formalmente riesaminate dalla funzione commerciale emittente che deve accertarsi che esse vengano restituite timbrate e firmate, oppure in casi straordinari laddove il cliente sia impossibilitato a farlo ci venga data accettazione del documento stesso in altra forma.

7.2.3. Comunicazione con il cliente


La ELECTRONIC CENTER è particolarmente attenta nei confronti del cliente e delle parti interessate per assicurare una adeguata comprensione delle loro esigenze ed aspettative, e per tradurre tali esigenze ed aspettative in requisiti per l'impresa.

Allo scopo sono state individuate le seguenti modalità di comunicazione al cliente:

- Organigramma nominativo
- Mansionario
- Listini
- Offerte
- Ordini clienti
- Conferme d'ordine
- Modifiche agli ordini
- Gestione dei reclami

7.3. Progettazione e sviluppo

La procedura [P.03Progettazione\P.03Progettazione.doc](#) definisce nel dettaglio le modalità operative adottate per soddisfare i requisiti previsti dalla norma di riferimento al punto 7.3.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 17 di 26

7.3.1. Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Ogni progetto è caratterizzato da un codice/nome: tale codice/nome è univoco e viene utilizzato per l'identificazione dei documenti relativi al progetto.

Per ogni attività di progettazione e sviluppo vengono elaborati piani che descrivono le varie fasi da svolgere: tali piani sono aggiornati in funzione del proseguo della progettazione. La pianificazione avviene assegnando tempistiche e responsabilità per le diverse fasi di progettazione.

7.3.2. Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

Vengono individuati gli obiettivi che ci si propone di raggiungere con il progetto/prodotto. Tali obiettivi vengono, per quanto possibile, quantificati ed oggettivati in modo tale da poter essere verificati con quanto progettato. Essi vengono registrati su specifica modulistica.

I dati d'ingresso al progetto possono essere di tipo:

- tecnico
- commerciale ed economico
- legislativo
- di riferimento ad altri progetti già realizzati o esistenti sul mercato
- di riferimento ad altri requisiti (caratteristiche estetiche, richieste del cliente, ...)

Tali dati vengono formalmente riesaminati dal responsabile del progetto.

7.3.3. Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

I risultati della progettazione possono essere di vario tipo e possono essere emessi in differenti momenti temporali. Essi possono comprendere:

- Schizzi di massima o d'ideazione.
- Informazione dei fornitori, ad esempio in merito a tempistiche e costi
- Costi della progettazione
- Struttura definitiva del progetto
- Altri risultati

7.3.4. Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il primo riesame viene pianificato, mentre gli eventuali successivi possono essere svolti in funzione dell'evolversi della progettazione delle specifiche necessità che si vengono a creare. Al termine di ogni riesame della progettazione vengono annotate le risultanze nello specifico spazio previsto sulla modulistica di riferimento.


7.3.5. Verifica della progettazione e dello sviluppo

In relazione alla tipologia di progettazione adottata ed alla natura del progetto, l'attività di verifica del progetti avviene contestualmente a quella di validazione.

7.3.6. Validazione della progettazione e dello sviluppo

Al termine dell'attività di progettazione si esegue una validazione dei risultati della progettazione per determinarne la conformità ai requisiti di base della progettazione (attività di verifica) e la conformità ai requisiti di uso (attività di validazione).

I controlli sono eseguiti simulando anche i test di omologa.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 18 di 26

La validazione della progettazione, in genere, è effettuata sul prodotto finito della progettazione (prototipo). Vengono annotate le risultanze nello specifico spazio previsto sulla modulistica di riferimento.

7.3.7. Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Modifiche possono essere apportate ad un progetto ancora in fase di sviluppo, oppure ad un progetto già terminato per la risoluzione di problemi emersi, per soddisfare mutate esigenze degli utilizzatori, o per altri motivi.

Qualora vengano apportate modifiche ad un progetto in fase di esecuzione, queste devono essere formalizzate apportando opportuni cambiamenti ai requisiti di base della progettazione ed eventualmente alla sua pianificazione.

Le modifiche ad un progetto già terminato ed in fase di produzione si traducono nella attivazione di un nuovo processo di progettazione.

La specifica modulistica permette – in funzione della fase in cui subentra la modifica – di identificare, registrare, riesaminare, verificare e/o validare il progetto modificato. Possono, se del caso, essere anche presi in considerazione eventuali effetti che la modifica apportata può avere sui prodotti già consegnati e quindi prendere le relative decisioni in merito.

7.4. Approvvigionamento

Le principali tipologie di prodotti/servizi approvvigionati sono:

- Assemblaggio schede
- Carpenterie per scatola scheda
- Elementi del mobile
- Componentistica a catalogo

7.4.1. Processo di approvvigionamento

I fornitori, ai quali emettere ordini, sono qualificati per mezzo di una valutazione delle loro capacità di soddisfare le diverse esigenze qualitative in funzione del prodotto/servizio fornito.


Non sono previsti controlli presso i fornitori, se non per quanto qui di seguito descritto. In casi particolari (gravi non conformità riscontrate sulle forniture) possono essere eventualmente previste audit presso il fornitore.

7.4.1.1. Criteri di selezione e valutazione dei fornitori

La prima qualificazione dei fornitori — effettuata utilizzando specifica modulistica [P.06GestioneMagazzinoM-Fornitori-Elenco.doc](#) — viene effettuata sulla base di:

- fornitore storico per l'azienda (ovvero fornitore in essere già da più di tre anni)
- fornitore operante in regime di monopolio (per es. unico fornitore per un determinato prodotto/servizio)
- valutazione delle caratteristiche dei prodotti/servizi forniti - [M-Fornitori - nuovo fornitore.doc](#);

Utilizzando i criteri sopra elencati viene redatto l'elenco dei fornitori qualificati.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 19 di 26

7.4.1.2. Aggiornamento dell'elenco dei fornitori

L'aggiornamento dell'elenco dei fornitori avviene – salvo motivi non prevedibili a priori quali ad es. l'inserimento di un nuovo fornitore – con frequenza annuale in sede di riesame del sistema qualità da parte della direzione e viene formalizzato con l'emissione del nuovo elenco fornitori qualificati, sulla base dell'analisi delle non conformità generate da ciascun fornitore.

7.4.2. Informazioni per l'approvvigionamento

La funzione acquisti utilizza i listini dei fornitori.

Gli ordini ai fornitori vengono formulati in forma scritta/verbale ed approvati dalla funzione competente e contengono tutti gli elementi tecnici ed economici per definire in forma completa la fornitura ([P.06GestioneMagazzino\M-Fornitori-OrdineFornitore.doc](#), modulo creato direttamente dal tool gestionale Arca), tra i quali possono esserci:

- requisiti per l'approvazione del prodotto
- requisiti per la qualificazione del personale (se applicabile)
- requisiti del sistema qualità

La data di consegna degli approvvigionamenti è richiesta solo se si tratta di elementi cruciali per la produzione (vedi forniture per le schede elettroniche), in tutti gli altri casi ci si rifà alle giacenze di magazzino e, per i fornitori storici, alla consuetudine delle forniture precedenti.

7.4.3. Verifica dei prodotti approvvigionati

Qualora si intenda verificare presso il fornitore un prodotto acquistato, nell'ordine di acquisto vengono indicate le modalità di verifica: se il fornitore non segnala altrimenti si ritiene che accetti la verifica nelle modalità indicate sull'ordine.

Quando è un requisito contrattuale si riconosce al cliente o ad un suo rappresentante il diritto di accertare presso *ELECTRONIC CENTER* o presso un suo fornitore un prodotto acquistato; nel caso la verifica debba essere effettuata presso un fornitore nell'ordine di acquisto vengono indicate le modalità di verifica: se il fornitore non segnala altrimenti si ritiene che accetti la verifica da parte del cliente nelle modalità indicate sull'ordine.

I controlli sui prodotti acquistati vengono definiti nella sezione 8.2.4 del presente manuale della qualità.

7.5. Produzione ed erogazione dei servizi

7.5.1. Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi

La produzione viene gestita secondo i seguenti documenti:

- [P.05VenditaSchede-Mobili\P.05VenditaSchede-Mobili.doc](#)
- [P.06GestioneMagazzino\P.06GestioneMagazzino.doc](#)
- [P.05VenditaSchede-Mobili\IO-IstruzioniPerMobili.doc](#)
- [IO-IstruzioniPerVendita.doc](#)
- [IO-RichiestaNullaOsta.doc](#)
- [IO-IstruzioniAttivazioneSchedeHW3.doc](#)
- [IO-IstruzioniAttivazioneSchedePC.doc](#)
- [IO-IstruzioniAssociazioni\DDA_IDSK_C6A.doc](#)
- [P.06GestioneMagazzino\IO-IstruzioniPerSchedeVergini.doc](#)
- [IO-IstruzioniPerAssistenzaC6.doc](#)
- [IO-IstruzioniPerAssistenzaC6A.doc](#)
- [P.06GestioneMagazzino\M-Diagramma di flusso del processo di produzione.doc](#)



La documentazione di cui sopra definisce in via generale:

- le tempistiche di esecuzione e consegna
- le modalità operative e le fasi da seguire
- i controlli ed i test da eseguire

7.5.2. Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

L'unico processo per il quale viene richiesta una validazione preventiva è rappresentato dalla saldatura di componenti elettronici. Il processo viene svolto in occasione di piccole riparazioni (internamente) o di produzione delle schede (processo affidato al fornitore).

La modalità di validazione del processo è costituita da:

- Istruzione operativa [IO-IstruzioniPerSaldare.doc](#) (interna)
- Istruzioni operative del fornitore inserite nell'ambito del Piano della Qualità e Capitolato Tecnico.doc
- Qualifica interna del personale addetto alla saldatura

In occasione del riesame della direzione il processo di saldatura viene rivalidato analizzando eventuali non conformità interne o imputabili al fornitore.

7.5.3. Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione dei prodotti è di fondamentale importanza per il loro corretto trattamento.

7.5.3.1. Identificazione dei materiali e dei prodotti.

Tutti i prodotti sono identificati mediante codice, descrizione univoca o evidenza fisica e sono stoccati a magazzino per famiglie e tipologie.

I prodotti finiti (solo schede o mobili completi) sono identificati secondo le prescrizioni di legge.

7.5.3.2. Rintracciabilità dei prodotti

La rintracciabilità è un requisito cogente per legge e pertanto viene attuata nei modi e nelle forme dalla legge stessa prevista (es. schede, revisione sw, omologa, s/n, ...).

7.5.4. Proprietà del cliente

Le proprietà del cliente che possono essere gestite sono le schede in riparazione o in assistenza, per tale attività viene seguita l'istruzione [IO-IstruzioniPerAssistenzaC6.doc](#) oppure [IO-IstruzioniPerAssistenzaC6A.doc](#) a seconda che si tratti di una scheda comma 6 o comma 6A.

7.5.5. Conservazione dei prodotti

La movimentazione interna, nelle aree di immagazzinamento ed all'esterno dell'azienda sono effettuate :

- manualmente, per piccole quantità, pesi limitati e piccoli spostamenti
- mediante carrelli manuali, per movimentazione interna occasionale con quantità limitate e pesi leggeri

Durante le fasi di movimentazione i materiali e/o i prodotti sono posizionati su palletts, in contenitori, in scatole per evitare cadute accidentali che possano deteriorare la funzionalità e la qualità.

Gli operatori devono assicurarsi della stabilità sui mezzi durante la movimentazione evitando la possibilità di cadute, devono inoltre assicurarsi che il peso sugli strati inferiori non sia eccessivo, rispettando le prescrizioni degli imballaggi (qualora apposte), onde evitare la deformazione per schiacciamento.



ELECTRONIC CENTER SRL

Manuale della Qualità

Rev. 4

01.07.2011

Pag. 21 di 26

Le aree di immagazzinamento sono suddivise e definite in funzione delle necessità, la loro gestione è affidata al responsabile. Sono previste aree di immagazzinamento in funzione della tipologia dei materiali o dei prodotti.

Sono comunque luoghi riparati dagli agenti atmosferici.

La verifica dello stato dei prodotti immagazzinati è effettuata in occasione degli inventari periodici di magazzino (indicativamente a luglio ed a dicembre). Eventuali prodotti che si rivelassero in un non corretto stato di immagazzinamento, vengono immediatamente eliminati e registrati a mezzo di un rapporto di non conformità.

Gli imballi utilizzati sono adeguati per proteggere i prodotti e per prevenire ogni loro danneggiamento.

I prodotti finiti non sono soggetti a deterioramenti in funzione delle condizioni ambientali, tuttavia è compito primario dei responsabili e degli operatori dei settori interessati la adozione di tutti gli accorgimenti possibili per evitarne il loro danneggiamento e/o il deterioramento durante la conservazione e l'immagazzinamento.

La consegna può essere a carico dell'azienda (utilizzando fornitori esterni) o può avvenire direttamente franco stabilimento.

7.6. Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione

Tale requisito risulta applicabile alla tipologia di attività svolta, sebbene con forti limitazioni in relazione alle tipologie di strumenti ed al loro utilizzo.

In particolare vi sono le seguenti tipologie di strumenti:

- Metro
- Multimetro
- Macchina per test funzionale e programmazione

Non sono soggetti a taratura con riferibilità a campioni ufficialmente riconosciuti per i seguenti motivi:

- metri: viene effettuata una verifica di leggibilità e di integrità dello strumento prima di ogni utilizzo; inoltre la precisione richiesta dalle misurazioni effettuate con i metri è di gran lunga inferiore alla precisione dello strumento
- multimetri: forniscono valori di riferimento per la tensione di alimentazione della scheda e la stessa tensione a una tolleranza del 10%, quindi con classe di precisione abbondantemente superiore alla precisione intrinseca dello strumento; i valori misurati sono poi indicativi e non certificativi
- macchina test: non effettua misurazioni ma solo prove funzionali



8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1. Generalità

La ELECTRONIC CENTER ha pianificato i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento nell'ambito dei documenti del sistema qualità. In particolare tali attività vengono svolte per:

- dimostrare la conformità dei servizi erogati
- dimostrare la conformità dei prodotti
- assicurare la conformità del sistema di gestione della qualità
- migliorare il sistema qualità

Vengono applicate elementari tecniche statistiche finalizzate all'analisi consuntiva dei dati rilevati dalle attività di monitoraggio.

8.2. Monitoraggi e misurazioni

8.2.1. Soddisfazione del cliente

La funzione commerciale ha la responsabilità primaria del monitoraggio della soddisfazione del cliente tramite il documento [P.05VenditaSchede-MobiliM-Questionario_soddisfazione_cliente.doc](#) che viene distribuito ai clienti.

Le risposte contenute nel questionario vengono esaminate al fine di estrarne un riscontro.

Nel questionario si invita anche il cliente / Rappresentante a fornire suggerimento e spunti di miglioramento al fine di meglio comprendere tutte le esigenze del cliente.

I risultati della soddisfazione e dei reclami vengono analizzati e discussi in sede di riesame della direzione al fine di individuare obiettivi di miglioramento aziendale.

8.2.2. Audit

L'efficacia del Sistema Qualità aziendale e la presenza di eventuali carenze viene periodicamente controllata mediante l'esecuzione di audit della qualità, effettuate da personale competente e indipendente dall'area verificata.


Le audit vengono eseguite dalla qualità o da personale competente — ovvero con addestramento specifico ed esperienza di audit (un corso di Valutatore di sistemi qualità e/o tre audit in affiancamento a personale esperto) — non avente responsabilità diretta nell'area verificata, seguendo procedure scritte.

8.2.2.1. Programmazione delle Audit

Le audit vengono effettuate regolarmente in base ad un programma annuale che coinvolge, a rotazione ed almeno una volta all'anno, tutte le attività aventi influenza sulla qualità e tutti gli elementi del Sistema Qualità aziendale.

Tale programma è predisposto dalla funzione qualità - [M-Audit - Programma annuale VI.doc](#).

In aggiunta alle audit programmate, possono essere eseguite audit straordinarie qualora emergano elementi che le giustificano (ad esempio cambiamenti organizzativi oppure l'evidenziarsi di problemi particolarmente gravi).

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 23 di 26

8.2.2.2. Pianificazione delle Audit

Prima dell'esecuzione, le audit vengono pianificate dal gruppo incaricato della loro esecuzione, sulla base delle prescrizioni relative alla qualità applicabili all'area verificata ed in relazione alla criticità dell'area - [M-Audit - Piano VI.doc](#).

Vengono inoltre approntate opportune liste di riscontro che indicano linee guida per un'analisi sistematica di tutti gli elementi che hanno influenza sulla qualità e sulle quali verranno registrate le principali evidenze esaminate.

8.2.2.3. Esecuzione delle Audit

Durante l'esecuzione delle audit ci si attiene a quanto stabilito in sede di pianificazione: sono possibili deroghe da quanto pianificato qualora emergano elementi imprevisi o se ne rilevi la necessità.

L'esame dell'area verificata si basa solamente su evidenze oggettive (documenti, prodotti, ecc.) che attestino le attività svolte - [M-Audit - Lista riscontro VI.doc](#).

8.2.2.4. Documentazione delle Audit

Ogni verifica ispettiva viene opportunamente documentata mediante un rapporto di verifica ispettiva - [M-Audit - Rapporto VI.doc](#), firmato dal responsabile del gruppo di verifica, che indica:

- non conformità rilevate
- giudizio della conformità del sistema rispetto ai documenti di riferimento ed adeguatezza al raggiungimento degli obiettivi di qualità prestabiliti

Il rapporto di verifica ispettiva viene consegnato alla direzione dell'organizzazione valutata e da essa firmato per presa visione.

La definizione e l'attuazione delle azioni correttive atte a risolvere le non conformità rilevate nel corso della verifica ispettiva è compito dell'organizzazione valutata. Il gruppo di verifica ispettiva ha il solo compito di rilevare le non conformità. La verifica dell'efficacia delle azioni correttive può essere effettuata mediante un'ulteriore verifica ispettiva e comunque sempre nel rispetto dell'indipendenza del valutatore dall'area valutata.

Per eventuali osservazioni possono o no essere intraprese azioni correttive.


Tutta la documentazione delle audit è gestita dalla funzione qualità.

8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi

L'azienda effettua il monitoraggio e la misurazione dei processi aziendali utilizzando il documento [P.01 Documentazione M-Obiettivi.doc](#); in esso sono riportati:

- Processo
- Descrizione dell'indicatore
- Valore di riferimento dell'indicatore
- Descrizione obiettivo correlato
- Valore di obiettivo
- Metodologia e responsabilità per il raggiungimento dell'obiettivo

I dati di cui sopra vengono analizzati in fase di riesame del sistema qualità da parte della Direzione, al fine di verificare o meno il raggiungimento degli indicatori/obiettivi fissati. Nel caso di non raggiungimento, viene eseguita una approfondita analisi delle cause dell'insuccesso e vengono definite le conseguenti azioni da intraprendere (es.: apertura di azioni correttive).

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 24 di 26

8.2.4. Monitoraggio e misurazione dei prodotti

8.2.4.1. Controlli dei prodotti acquistati

I controlli sui prodotti acquistati si differenziano a seconda della tipologia:

- Prodotti e componenti di serie → controllo di rispondenza tra ordinato e consegnato – quantità, tipologia, integrità, ... - con registrazione del controllo sul DdT (firma operatore che effettua il controllo)
- Schede → Piattaforma HW3+HW7:

1) Si esegue un controllo in entrata tra ordinato e consegnato: quantità, tipologia e integrità con registrazione del controllo sul DdT (firma dell'operatore che effettua il controllo) Inoltre le entrate vengono riassunte nel documento [P.06GestioneMagazzino\M-SchedeInEntrata.doc](#) a cui vengono allegati i DdT in ingresso firmati al momento del controllo dall'operatore che ha effettuato il controllo stesso e barrata la casella che si tratta di prodotto vergine.

2) Test: si esegue un controllo in fase di lavorazione secondo quanto previsto da P.06GestioneMagazzino\IO-IstruzioniPerSchedeHW3. ed i risultati vengono adeguatamente registrati nel modulo M-ModuloTestSchedeHW3. Le schede non conformi vengono, se possibile, riparate in azienda onde evitare i lunghi tempi di attesa tra la spedizione, la riparazione e il ricevimento della merce. Le schede non riparabili in loco vengono rispediti ai fornitori di riferimento accompagnate dal modulo riepilogativo: M-ModuloSchedeHW3Guaste.doc, M-ModuloSchedeHW7Guaste.doc,...

3) Rese riparate: si ripetono i passi 1 e 2 con la differenza:

- Per l'entrata la compilazione del modulo M-SchedeInEntrata.doc con l'indicazione del fatto che sono rese riparate.
- Per i test nel modulo M-ModuloTestSchede.doc viene indicata la provenienza di schede rese riparate.

- Schede → Piattaforma PC:

Il processo di verifica e testing dei vari componenti di questa piattaforma viene descritto nel documento [\P.06GestioneMagazzino\ M-Diagramma di flusso del processo di produzione.doc](#).


- 1) Si effettua un controllo all'arrivo per quanto riguarda la quantità, la tipologia e l'integrità con apposizione della firma sul ddt, dopodiché avviene la registrazione nei moduli [\P.06GestioneMagazzino\ M-SchedePCInEntrata.doc](#)
- 2) Segue una fase di pre-produzione diversa a seconda della tipologia dei componenti:

A) CARRIER BOARD:

A.1 – viene effettuato un controllo visivo di batteria e montaggio componenti e contestualmente la fase di programmazione del componente freescale: le carrier guaste vengono registrate nel modulo [\P.06GestioneMagazzino\M-ModuloControlloComponentiSchedePC.doc](#) (pag. 1) e vengono etichettate con un bollino che ne contraddistingue il ddt di provenienza. Se invece risultano corrette la carrier passa alla fase di montaggio con il componente ETX .

A.2 – le carrier giudicate difettose passano alla fase di riparazione:

A.2.a – se possono essere riparate in azienda viene compilato il modulo [\P.06GestioneMagazzino\M-ModuloControlloComponentiSchedePC.doc](#) (pag. 2 e 3)

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 25 di 26

A.2.b – se devono essere inviate al fornitore viene compilato il modulo [\P.06GestioneMagazzino\M-SchedePCInUScitaGuaste.doc](#)

B) ETX: vengono inviate direttamente alla fase di montaggio con il componente CARRIER BOARD

I componenti suddetti funzionanti e non assemblati vengono, all'occorrenza e su richiesta, passati al reparto Assistenza dopo la compilazione del modulo [\P.06GestioneMagazzino\M-SchedePCConsegnateAlRepartoManutenzioni.doc](#) .

La scheda completa (etx+carrier board) passa in produzione: se durante questa fase la scheda risulta non funzionare, si discrimina quale sia il comportamento difettoso:

A) CARRIER BOARD: se risulta guasta viene compilato il modulo [\P.06GestioneMagazzino\M-ModuloControlloComponentiSchedePC.doc](#) (pagg. 1 e 2), dopodichè se può essere riparata in sede si procede a compilare anche la pag. 3 dello stesso modulo altrimenti viene compilato il modulo [\P.06GestioneMagazzino\M-SchedePCInUScitaGuaste.doc](#) prima di inviare tale merce al fornitore.

B) ETX: se risulta guasta si compila il modulo [\P.06GestioneMagazzino\M-ModuloControlloComponentiSchedePC.doc](#) (pag. 1) e il modulo [\P.06GestioneMagazzino\M-SchedePCInUScitaGuaste.doc](#) prima di inviare tale merce al fornitore.

8.2.4.2. Controlli associati alla produzione mobili

I controlli vengono pianificati e registrati con il documento [P.05VenditaSchede-Mobili\M-ModuloVenditaMobili.doc](#)

La registrazione dei controlli riportano sempre l'esecutore dello stesso e l'esito.

8.3. **Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi**

La procedura operativa [P.07NonConformità-AC-AP\P.07NonConformità-AC-AP.doc](#) definisce in dettaglio le modalità operative per la gestione dei prodotti non conformi.

Prodotti che siano risultati *"non conformi"*, cioè non soddisfacenti i requisiti specificati, vengono immediatamente tolti dal normale ciclo produttivo e si intraprendono opportune azioni per la risoluzione della non conformità riscontrata.

È compito e responsabilità dell'operatore che ha rilevato la non conformità l'immediata identificazione, segregazione e registrazione dei prodotti/servizi non conformi (per quanto applicabile). È responsabilità congiunta della qualità e della direzione dell'area interessata, la valutazione delle non conformità emerse e la decisione circa il loro trattamento.

Ogni prodotto risultato non conforme viene esaminato per valutare il trattamento da seguire. In ogni caso non possono essere accettate in deroga non conformità che vadano contro requisiti normativi/legislativi cogenti.

Data la natura del servizio erogato e del prodotto venduto non sono effettuabili rilavorazioni, ma solamente nuove erogazioni dei servizi risultati non conformi.

A fronte di una non conformità viene aperto un Rapporto di non conformità con la registrazione di:

- riferimenti alla origine della NC
- notifica del rapporto
- descrizione della NC rilevata



- pianificazione del trattamento della NC
- verifica del trattamento attuato

Quando applicabile, vengono valutati gli effetti della non conformità sui servizi già erogati e le relative azioni conseguenti. Tali attività sono comunque documentate sui rapporti di non conformità.

8.4. Analisi dei dati

La funzione qualità, in collaborazione con le altre funzioni aziendali, analizza in sede di riesame del sistema qualità i seguenti dati:

- Non conformità rilevate
- Reclami dei clienti
- Azioni correttive e preventive
- Soddisfazione cliente
- Addestramento
- Fornitori

A fronte dell'analisi dei dati possono essere intraprese adeguate azioni preventive in sede di riesame della direzione.

8.5. Miglioramento

8.5.1. Miglioramento continuo

Lo scopo del miglioramento continuo di un sistema di gestione per la qualità è quello di accrescere la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.

Le attività di miglioramento sono decise dalla Direzione in sede di riesame anche a seguito dei risultati del monitoraggio e delle misurazione.

Il miglioramento continuo è garantito dalla definizione di obiettivi per la qualità.

8.5.2. Azioni correttive

La procedura operativa [P.07NonConformità-AC-AP\P.07NonConformità-AC-AP.doc](#) definisce in dettaglio le modalità operative per la gestione delle azioni correttive.

Problemi riguardanti la qualità — effettivi o potenziali — possono essere evidenziati dal verificarsi di episodi particolari (non conformità non imputabili a cause accidentali, reclami di clienti), da verifiche periodiche (carenze e lacune emerse durante l'esecuzione di audit) oppure ancora da analisi di tendenza (esame consuntivo delle non conformità).


Questi problemi vengono esaminati in dettaglio ricercandone le cause ed attuando opportuni provvedimenti atti ad evitare che possano ripresentarsi in futuro (problemi effettivi) o che possano verificarsi (problemi potenziali): tali provvedimenti prendono rispettivamente il nome di "azioni correttive" e "azioni preventive".

È compito dei responsabili degli enti competenti l'analisi delle cause dei problemi, effettivi o potenziali, attinenti la qualità e l'individuazione e corretta attuazione di opportune azioni correttive o preventive: a questo scopo possono essere coadiuvati da altri enti che possano dare un contributo costruttivo, con la coordinazione e la supervisione della qualità.

Ogni volta venga evidenziato un problema di carattere qualitativo ne vengono ricercate le cause base in modo da poter intervenire alla radice del problema ed evitare che possa ancora ripresentarsi in futuro (se effettivo) o verificarsi (se potenziale).

Una volta identificate le cause base del problema, devono essere individuate opportune azioni correttive o preventive atte a correggerle. Per tali azioni viene effettuata una pianificazione.

La corretta attuazione delle azioni correttive o preventive intraprese e la loro reale efficacia nella risoluzione del problema emerso o potenziale devono essere opportunamente verificate.

 ELECTRONIC CENTER SRL	Manuale della Qualità		
	Rev. 4	01.07.2011	Pag. 27 di 26

Nel caso sia necessario molto tempo per l'attuazione delle azioni correttive o preventive è opportuno effettuare verifiche intermedie in modo da apportare tempestivamente eventuali correzioni nel caso la loro efficacia non sia quella attesa.

La formalizzazione delle azioni prevede la registrazione di:

- riferimento alla NC/reclamo del cliente/Rapporto di verifica ispettiva/...
- causa della NC
- pianificazione del trattamento (azioni, date e responsabilità)
- risultati dell'azione intrapresa

Il riesame delle azioni intraprese viene effettuato in sede di riesame della Direzione.

8.5.2.1. Reclami dei clienti

Tutti i reclami provenienti dai clienti vengono esaminati dagli enti coinvolti per verificare la possibilità di intraprendere azioni per migliorare gli aspetti contestati.

Qualunque sia la decisione in merito, i reclami vengono registrati ed archiviati per riferimenti futuri o per analisi consuntive per evidenziare reclami ricorrenti.

8.5.3. Azioni preventive

La procedura operativa [P.07NonConformità-AC-AP\P.07NonConformità-AC-AP.doc](#) definisce in dettaglio le modalità operative per la gestione delle azioni preventive.

Nell'ottica di un sistema orientato alla prevenzione, l'investimento di risorse necessario all'attuazione delle azioni preventive — anche se non si è ancora evidenziato un problema ad esse correlato — consente di evitare problemi futuri e quindi si risolve in un risparmio a medio e lungo termine.

Proposte di azioni preventive possono essere formulate in qualunque momento da chiunque ritenga di poter apportare un miglioramento ad una situazione potenzialmente pericolosa, ovvero che potrebbe dare luogo a problemi in futuro.

Ogni proposta di azione preventiva viene accuratamente esaminata in modo da valutare se possa apportare miglioramenti ed in caso affermativo viene attivata la procedura per la sua attuazione.

In particolare proposte di azioni preventive possono emergere da fonti di informazioni interne o esterne, quali:

- osservazioni e segnalazioni di clienti
- segnalazioni di qualsiasi componente dell'azienda
- andamento dei processi produttivi
- esame delle non conformità
- esame delle audit
- indagini di mercato e osservazione della concorrenza
- riesame della direzione

La gestione operativa è quella definita in 8.5.2.