
Copia N°:

Consegnata a:

In data:

Copia controllata

Copia non controllata

MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ



Via Galvani, sn – 20054 Nova Milanese – Milano
Via Giovanni da Cermenate, 95 – 22063 Cantù – Como

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il *Manuale di gestione della qualità* ha lo scopo di fornire le informazioni operative fondamentali a chi è organico al sistema qualità della Comobit o a chi desideri avere notizie al riguardo.

Il campo di applicazione del manuale abbraccia l'intera attività della Comobit, senza alcuna esclusione.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI EN ISO 9000:2000	<i>Sistemi di Gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia</i>
UNI EN ISO 9001:2000	<i>Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti</i>
UNI EN ISO 9004:2000	<i>Sistemi di Gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni</i>
ICMQ GUIDA APPLICATIVA	<i>Certificazione del sistema qualità nella produzione di conglomerati bituminosi</i>

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Dove non specificato, si considerano accettati i termini e le definizioni illustrati al paragrafo 3 della *Guida applicativa* ICMQ.

4. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il sistema di gestione della qualità della Comobit è strutturato per processi. Ogni singolo processo è a sua volta articolato in Procedure operative descritte nei particolari e nella reciproca correlazione dai Manuali di procedura. L'intero complesso è oggetto di monitoraggio al fine di ottenere un continuo miglioramento della qualità del sistema.

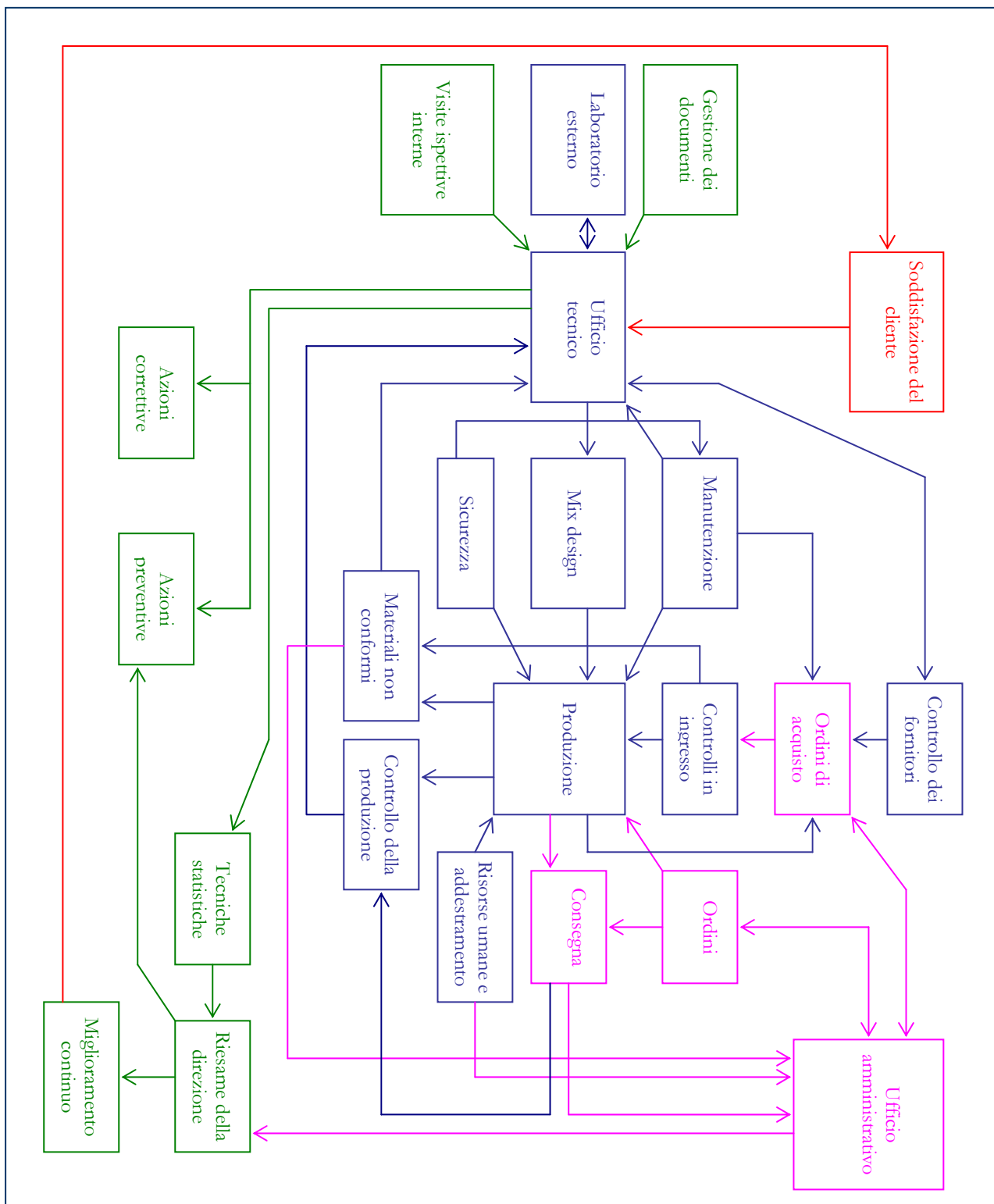
Le modalità con cui sono svolti i controlli e gestite le decisioni necessarie a migliorare il sistema con le relative loro attuazioni sono descritte nel manuale di processo *P02 – Miglioramento continuo*, che descrive le modalità con cui la Comobit procede verso la soddisfazione del cliente. Tutti i dipendenti della Comobit hanno il diritto/dovere di segnalare situazioni che possano essere migliorate.

Gli altri processi che costituiscono il sistema qualità della Comobit sono i seguenti:

- P01, *Soddisfazione del cliente*. Costituisce l'interfaccia fra l'organizzazione della Comobit e quella dei singoli clienti.
- P03, *Ufficio tecnico*. È insieme il centro di raccolta dei dati prodotti dal sistema e il punto da cui partono le direttive rivolte a chi determina la qualità dei servizi e dei prodotti.
- P04, *Ufficio amministrativo*. Descrive come si opera nell'omonimo ufficio.
- P05, *Controllo dei fornitori*. Descrive come vengono qualificati e poi controllati i singoli fornitori.
- P06, *Ordini di acquisto*. Illustra le modalità con cui vengono comunicati gli ordini ai fornitori già qualificati.
- P07, *Controlli in ingresso*. Descrive le precauzioni che vengono prese per controllare la conformità dei materiali in ingresso.
- P08, *Ordini*. Descrive come vengono accettati gli ordini dei clienti e le loro eventuali modifiche.
- P09, *Manutenzione*. Descrive come viene pianificata, condotta e verificata la manutenzione delle macchine.
- P010, *Mix design*. Descrive le modalità secondo le quali vengono progettati i nuovi prodotti e quelle secondo le quali vengono modificati i prodotti esistenti.
- P011, *Produzione*. Vengono descritte, per i diversi impianti, le complesse modalità sia documentali che operative secondo le quali avviene la produzione dei conglomerati bituminosi.

- P012, *Consegna*. Descrive i vari passaggi sia documentali che operativi che, partendo dalla presa in carico del prodotto dallo stoccaggio, arrivano alla partenza dell'autocarro del cliente dai cantieri.
- P013, *Materiali non conformi*. Descrive la gestione del prodotto non conforme all'impianto di produzione e al ricevimento dei materiali forniti.
- P014, *Controllo della produzione*. Mostra le modalità secondo le quali viene controllata la qualità dei conglomerati bituminosi usciti dagli impianti della Comobit, sia presso i nostri cantieri di produzione che sui cantieri stradali.
- P015, *Tecniche statistiche*. Organizza in modo standard le statistiche tratte da tutti i dati in possesso del controllo qualità, in modo che i risultati di un anno possano essere confrontati con quelli degli anni precedenti e successivi.
- P016, *Riesame della direzione*. Mostra il canovaccio di massima che la direzione adotta per valutare i dati che le vengono proposti ed eventualmente deliberare al riguardo.
- P017, *Azioni correttive*. Descrive le procedure adottate per correggere le non conformità eventualmente emerse.
- P018, *Azioni preventive*. Descrive le procedure adottate per correggere eventuali errori del sistema qualità e quindi impedire all'origine che si verificano non conformità.
- P019, *Gestione dei documenti*. Descrive la funzione di tutti i documenti esistenti nel sistema e il modo in cui tali documenti devono venire aggiornati. Mostra inoltre come il controllo qualità deve recuperare i dati del sistema. Il Processo 019 contiene l'elenco delle procedure operative che costituiscono i vari processi.
- P020, *Visite ispettive interne*. Descrive le procedure standard per effettuare le visite, in modo da poter confrontare i dati emersi da una visita con quelli risultati dalle altre.
- P021, *Laboratorio esterno* – Descrive i controlli che vengono effettuati sul laboratorio esterno e le modalità con cui avviene lo scambio di dati fra l'organizzazione della Comobit e quella esterna.
- P022, *Sicurezza* – Descrive le procedure adottate per garantire la sicurezza nei cantieri.
- P023, *Risorse umane e addestramento* – Descrive le modalità prescritte per addestrare il nuovo personale e per migliorare la preparazione del personale già esperto.

Il quadro generale delle correlazioni fra i processi del sistema qualità Comobit è descritto nel diagramma della pagina seguente, dove il blu rappresenta il settore tecnologico, il viola il settore amministrativo, il verde la gestione del sistema qualità e il rosso i rapporti fra l'organizzazione Comobit e il cliente.



5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

Politica della qualità - La Comobit S.r.l. ha sempre cercato di porsi sul mercato dei conglomerati bituminosi puntando soprattutto sulla qualità dei suoi prodotti e sulla serietà del servizio offerto. Dal 1999 si è dotata di un sistema qualità aziendale, certificato all'inizio del 2000, implementato secondo la norma UNI EN ISO 9002:1994, perché ha ritenuto di poter in questo modo da un lato ottenere uno strumento per migliorare quanto offriva ai propri clienti, dall'altro far giungere loro con maggior immediatezza il messaggio "qualità".

Consapevole dei notevoli margini di miglioramento che sussistono ancora nel proprio sistema qualità, la Comobit S.r.l. ha assunto con determinazione l'impegno di ricostruirlo secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 come occasione per ripensare tutto *ab origine*, rimettendone in discussione la struttura stessa. In particolare la Comobit S.r.l. è convinta dell'efficacia della nuova Norma per il suo mettere a fondamento di tutto la soddisfazione del cliente, vero obiettivo di tutta l'organizzazione aziendale. Per avvicinarsi sempre più a questo traguardo la Direzione stabilisce che

- è necessario interpretare correttamente e attentamente tutte le necessità della clientela;
- è fondamentale sensibilizzare tutto il personale riguardo alla nuova Norma e alle novità che essa comporta;
- migliorare ancor più la qualità dei prodotti e dei servizi offerti;
- ridurre i costi di produzione attraverso una più efficace pianificazione operativa, volta anche a limitare i danni della non qualità attraverso la prevenzione.

La direzione si impegna in prima persona ad ottenere quanto la *Politica della qualità* esprime. In particolare la Direzione si fa carico, attraverso le riunioni di riesame, di vigilare sul miglioramento continuo del sistema qualità, che considera il vero indicatore del buon funzionamento del sistema e quindi del successo della politica stessa della qualità.

Pianificazione e definizione degli obiettivi – La Direzione annualmente determina attraverso un Piano annuale quali sono gli obiettivi che desidera raggiungere durante l'anno in corso nell'ambito della qualità. Tali obiettivi sono assegnati ai responsabili delle funzioni interessate, i quali poi alla scadenza fissata avranno anche il compito di stendere una relazione sui risultati raggiunti.

Responsabilità, autorità e comunicazioni – La struttura delle responsabilità e autorità è definita per mezzo di organigrammi e mansionari. Tali documenti sono elaborati e distribuiti così come prevedono le procedure che costituiscono il processo P019, *Gestione dei documenti*.

La responsabilità dell'intero sistema di gestione qualità è affidato in piena autonomia al *Rappresentante della direzione* (RDQ), membro del consiglio di amministrazione che si avvale della collaborazione del *Responsabile sistema qualità* (RSQ), al quale è affidata la responsabilità operativa di gestione e direzione del sistema.

Le comunicazioni esterne con clienti e fornitori e interne fra tutti i responsabili e addetti sono descritte nelle procedure del processo P019, *Gestione dei documenti*.

Riesame della Direzione – Il Consiglio di amministrazione ha il compito e l'autorità di verificare se il Sistema qualità raggiunge gli obiettivi previsti nei tempi stabiliti. Il riesame si svolge secondo le modalità descritte nei documenti costituenti il processo P016, *Riesame della Direzione*.

6. GESTIONE DELLE RISORSE

Le risorse di qualsiasi tipo necessarie per il corretto funzionamento dell'organizzazione della Comobit sono identificate e pianificate nei seguenti documenti:

- risorse umane e risorse per l'esecuzione dell'addestramento: procedure che costituiscono il processo P023, *Risorse umane e addestramento*;
- impianti e macchinari di produzione e risorse per l'esecuzione delle loro tarature: procedure del processo P011, *Produzione*;
- strumenti e programmi per elaboratori: procedure contenute nei processi P03, *Ufficio tecnico* e P04, *Ufficio amministrativo*;
- risorse per l'esecuzione delle visite ispettive interne: documenti costituenti il processo P021, *Visite ispettive interne*.

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Tutte le attività necessarie alla realizzazione dei prodotti Comobit sono programmate e documentate; la loro descrizione e la loro concatenazione sono presenti all'interno delle procedure organiche ai processi evidenziati in blu nel diagramma di flusso di pagina 4. I requisiti di ciascun prodotto della Comobit sono determinati in base alle richieste del cliente e in base a quanto richiesto dai Capitolati tecnici emessi dagli Enti appaltatori. Qualora venga comunicata dal cliente la destinazione del prodotto e il suo impiego, la Comobit si fa carico di indicare il materiale più indicato, nelle modalità descritte nelle relative procedure facenti parte del processo P03, *Ufficio tecnico*.

Le informazioni tecniche e prestazionali sui prodotti Comobit sono comunicate ai clienti all'atto della stipula del contratto, secondo quanto indicato nelle procedure che formano il processo P06, *Contratti*. I documenti contenenti i requisiti tecnici dei prodotti Comobit sono gestiti secondo le regole descritte da quanto costituisce il processo P019, *Gestione dei documenti*. In ogni caso il Servizio qualità dovrà documentare ogni variante ai prodotti esistenti e darne comunicazione ai clienti, per far sì che la documentazione rimanga veritiera.

La progettazione e lo sviluppo di ogni nuovo prodotto messo in vendita dalla Comobit sono eseguiti secondo quanto previsto dalle procedure del processo P010, *Mix design*. Altre procedure facenti parte dello stesso processo descrivono come vengono sviluppate le modifiche al progetto stesso.

L'approvvigionamento di tutto quanto è necessario per la realizzazioni dei prodotti Comobit e dei materiali posti in vendita dalla Comobit è gestito secondo quanto è riportato nelle procedure organizzate in alcuni diversi processi:

- P05, *Controllo dei fornitori*, nel quale la Comobit descrive i requisiti che ritiene necessario abbiano i suoi fornitori e posseggano anche i prodotti che intende acquistare; descrive inoltre come sceglie i fornitori stessi e i loro prodotti sulla base di tali requisiti.
- P06, *Ordini di acquisto*, nel quale si descrive come vengano chiarite tutte le informazioni per l'approvvigionamento.
- P013, *Prodotto non conforme*, nel quale si descrive come si deve operare nel caso il materiale in ingresso risulti non conforme.

Le attività che concernono la produzione sono tenute sotto controllo e organizzate secondo quanto viene descritto dal processo P011, *Produzione* per tutto quanto riguarda il funzionamento degli impianti e l'impiego delle formule di produzione qualificate. Per tutto quanto riguarda il controllo dell'efficienza degli impianti il processo di riferimento è il P09, *Manutenzione*.

L'identificazione e la rintracciabilità dei prodotti sono possibili grazie all'applicazione di quanto previsto dai documenti del processo P012, *Consegna*. Lo stesso processo prescrive le precauzioni da prendersi per evitare qualsiasi forma di degrado del materiale stoccato in attesa della consegna al cliente.

La Comobit non possiede dispositivi di misura e monitoraggio, ma demanda tali attività al laboratorio di fiducia e alle sue attrezzature.

8. MISURE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Le misure derivanti dalle analisi effettuate su tutti i processi della Comobit sono organizzate nel processo P015, *Tecniche statistiche*. In particolare i dati provenienti dai controlli sui prodotti provengono dalle analisi effettuate secondo quanto previsto dal processo P03, *Ufficio tecnico* sui certificati emessi dal laboratorio esterno, il quale viene controllato e gestito secondo le modalità prescritte dal processo P022, *Laboratorio esterno*. I dati in uscita da tali analisi statistiche sono valutati dalla direzione che può utilizzare quanto previsto dal processo P016, *Riesame della direzione*. Al gradimento del cliente il sistema qualità Comobit dedica un processo specifico. In tale processo, il P01, *Soddisfazione del cliente*, la Comobit raccoglie le procedure che riguardano la ricerca delle notizie su tale argomento provenienti dai clienti stessi o raggiungibili per altre vie. Inoltre dal riesame della direzione provengono anche gli input che elaborati secondo quanto previsto da P02, *Miglioramento continuo*, ritornano ai clienti secondo quanto previsto da P01, *Soddisfazione del cliente*, come risposta alle loro richieste più o meno espresse.

Al riesame della direzione giungono anche le informazioni provenienti dall'analisi del sistema qualità in genere, analizzato secondo quanto previsto da P020, *Visite ispettive interne*.

I processi sono misurati e oggetto di monitoraggio per controllare che permettano ai prodotti Comobit di soddisfare i requisiti di capitolato e, più in generale, per verificare che soddisfino le aspettative dei clienti. I controlli da eseguire sono descritti dalle procedure dei processi P09, *Manutenzione*, P011, *Produzione* e P014, *Controllo della produzione*. Vengono conservate le registrazioni dei controlli eseguiti e sui relativi documenti viene riportato se la prova è stata superata o no. Quando è possibile viene preferito il responso automatico che in modo asettico metta in evidenza l'eventuale non conformità del risultato.

Il trattamento dei prodotti non conformi è descritto nelle procedure che formano il processo 014, *Prodotto non conforme*.

Come già detto la Comobit si è data le procedure che fanno parte del processo P02, *Miglioramento continuo* per strutturare in modo organizzato e più efficiente gli interventi volti ad aumentare la soddisfazione del cliente. Tali procedure sfruttano i dati in uscita dalle procedure dei processi P015, *Tecniche statistiche* elaborati durante il Riesame della Direzione.

FINE DOCUMENTO