

# MANUALE DELLA QUALITÀ DI ...

- Copia master
- Copia in emissione controllata (il destinatario di questo documento ha l'obbligo di conservarlo e di restituirlo, su richiesta della Funzione Qualità, con gli eventuali duplicati)
- Copia non soggetta ad aggiornamento

REVISIONE	DATA EMISSIONE	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO DA	VERIFICATO DA	AUTORIZZATO PER L'EMISSIONE
0	xx/xx/xxxx	Prima emissione	xxxx	xxxx	xxxx

Questo manuale è di esclusiva proprietà di *(inserire nome azienda)*, tutti i diritti sono riservati.

Ogni divulgazione, riproduzione o cessione del contenuto a terzi è vietata senza la preventiva autorizzazione della Società.

Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono confidenziali e, come tali, non possono essere trasferite ad altre persone od organizzazioni senza il nostro permesso.

La copia che vi è stata consegnata può recare sbarrata sulla copertina la casella "Copia controllata" oppure "Copia non controllata".

Nel primo caso il nostro Responsabile Qualità si impegna ad inoltrarvi tempestivamente ogni nuova versione del documento; nel caso di copia non controllata, invece, vi chiediamo di considerare il documento valido solo dopo esservi assicurati che quella in vostro possesso sia l'ultima revisione emessa.

**INDICE**

- INTRODUZIONE
- SCOPO DEL MANUALE
- RESPONSABILITÀ
- CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI
- STRUTTURA DEL MANUALE
- CORRELAZIONE TRA LE SEZIONI DEL MANUALE E I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001:2000
- DISTRIBUZIONE E REVISIONE DEL MANUALE
- RIFERIMENTI NORMATIVI
- DEFINIZIONI E ACRONIMI
- PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA
- PROFILO DELLA SOCIETÀ
- LE ATTIVITÀ
- LA VISION
- LA MISSION
- LA POLITICA DELLA QUALITÀ
- IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ
- LE RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
- LA GESTIONE DELLE RISORSE
- LA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
- MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

## INTRODUZIONE

Il presente Manuale, redatto dal Responsabile Qualità in collaborazione con *(inserire)*, specifica i requisiti del nostro Sistema di Gestione per la Qualità descrivendo e documentando la struttura organizzativa, le responsabilità e le attività che regolano l'istituzione, la gestione ed il funzionamento del sistema, predisposto allo scopo di garantire la fornitura sistematica di prodotti conformi ai requisiti dei clienti, mirare alla soddisfazione delle parti interessate e implementare attività di miglioramento continuo.

*(inserire)* - Inserire in questo capitolo una sintesi delle motivazioni che hanno portato l'azienda ad adottare un Sistema Qualità, l'indicazione di quale modello di riferimento avete seguito (ISO 9001, Total Quality Management, EFQM, ecc.) e le tappe principali del progetto.

Ad esempio: l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9000:2000 è una decisione strategica di *(inserire nome azienda)* poiché, con tale scelta, l'organizzazione intende porre la qualità come principale strumento a sostegno dell'intera organizzazione aziendale e di tutti i processi, fra loro interconnessi, che la compongono.

**SCOPO DEL MANUALE**

Lo scopo del presente Manuale della Qualità, principale documento del nostro Sistema di Gestione, è quello di specificare i requisiti del sistema secondo i modelli forniti dalla UNI EN ISO 9001:2000.

È stato redatto allo scopo di:

- descrivere la nostra struttura organizzativa, indicando i compiti, le responsabilità e le autorità di ognuno;
- descrivere il Sistema di Gestione della Qualità, identificando i processi che lo compongono e le loro interazioni e richiamando i documenti e le diverse modalità operative che lo supportano e lo mantengono monitorato;
- fornire tutti i riferimenti necessari alla rintracciabilità delle prescrizioni di sistema adottate per assicurare la corretta applicazione, il mantenimento e il continuo miglioramento del nostro Sistema di Gestione della Qualità e per verificare, tenere sotto controllo, aggiornare e migliorare in maniera continua il sistema stesso;
- determinare le linee di sviluppo e la Politica della qualità della nostra Società;
- descrivere le metodologie di pianificazione, esecuzione e controllo messe in atto;
- dimostrare la capacità della nostra Società di fornire con regolarità prodotti/servizi che soddisfino i requisiti dei clienti, quelli cogenti e quelli delle norme di riferimento;
- costituire un riferimento per chiunque operi all'interno della nostra struttura che vi può trovare le linee guida, gli indirizzi, le prescrizioni, i riferimenti alla documentazione per quanto attiene la Politica della Qualità, gli obiettivi, la pianificazione, il controllo e il miglioramento;
- costituire un riferimento per i clienti e per l'Organismo di certificazione che vi possono trovare gli elementi per verificare come la nostra Società soddisfi i requisiti di gestione della qualità e di soddisfazione del cliente;
- costituire un riferimento per tutte le parti interessate;
- rappresentare l'elemento di continuità al mutare delle circostanze e dello staff operativo e costituire la base per guidare e correlare le diverse attività aziendali, fare verifiche di coerenza tra la norma, le procedure ed il loro utilizzo e formare il personale

**RESPONSABILITÀ**

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità di verificare la rispondenza del Manuale ai requisiti della norma di riferimento ed alla Politica della Qualità definita dalla direzione aziendale.

**CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI**

*(inserire nome azienda)* ha richiesto la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 relativamente al seguente ambito di attività:  
*(inserire)*

Il Manuale rappresenta il nostro Sistema di Gestione per la Qualità ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione delle attività dell'azienda.

Il documento deve esser letto ed utilizzato integrando il contenuto di ogni sezione con le procedure in esso richiamate.

Sono esclusi dal nostro Sistema di Gestione della Qualità, perché non applicabili, i seguenti requisiti: *(inserire se ce ne sono e giustificare le esclusioni)*

Ad esempio:

**7.5.2 Validazione dei processi**

Giustificazione: *(inserire nome azienda)* non ha alcun processo speciale. Tutti i processi possono essere verificati mediante misurazione e monitoraggio.

**7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione**

Giustificazione: le attività svolte dalla nostra azienda consistono in prestazioni di servizi non misurabili mediante apparecchiature fisiche di misurazione soggette a tarature, verifiche a fronte di campioni, ecc.

**STRUTTURA DEL MANUALE**

La struttura e l'indice del presente Manuale rispecchiano, per quanto riguarda i capitoli fondamentali, i paragrafi proposti dalla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Il Manuale è strutturato in capitoli numerati e ogni capitolo è articolato in punti.

All'inizio di ogni capitolo è riportato l'indice dei contenuti specifici con il riferimento alle procedure richiamate.

**CORRELAZIONE TRA LE SEZIONI DEL MANUALE E I REQUISITI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001:2000**

*(In questa sezione, vanno inclusi tutti riferimenti ai vari requisiti della norma di riferimento, per permettere, a colpo d'occhio, di individuare come sono stati soddisfatti dall'organizzazione)*

La nostra Società ha sviluppato il Manuale della qualità, attenendosi allo schema proposto dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti". Per facilitare la comprensione del Manuale, viene proposta in questa sezione la tabella di correlazione tra le sezioni contenute nel nostro documento e la norma.

REQUISITO NORMA	TITOLO	SEZIONE DEL MANUALE
4	Sistema di gestione per la qualità	
4.1	Requisiti generali	
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	
4.2.1	Generalità	
4.2.2	Manuale della Qualità	
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	
5	Responsabilità della Direzione	
5.1	Impegno della Direzione	
5.2	Attenzione focalizzata al cliente	
5.3	Politica per la Qualità	
5.4	Pianificazione	
5.4.1	Obiettivi per la Qualità	
5.4.2	Pianificazione del Sistema di Gestione	
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	
5.5.1	Responsabilità ed autorità	
5.5.2	Rappresentante della Direzione	
5.5.3	Comunicazione interna	
5.6	Riesame da parte della Direzione	
5.6.1	Generalità	
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame	
6	Gestione delle risorse	
6.1	Messa a disposizione delle risorse	
6.2	Risorse umane	
6.3	Infrastrutture	
6.4	Ambiente di lavoro	
7	Realizzazione del prodotto	
7.1	Pianificazione della realizzazione	
7.2	Processi relativi al cliente	
7.3	Progettazione e sviluppo	
7.4	Approvvigionamento	



REQUISITO NORMA	TITOLO	SEZIONE DEL MANUALE
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività	
7.5.2	Validazione dei processi	
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	
7.5.4	Proprietà del cliente	
7.5.5	Conservazione dei prodotti	
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi	
8	Misurazioni, analisi e miglioramento	
8.1	Generalità	
8.2	Monitoraggi e misurazioni	
8.2.1	Soddisfazione del cliente	
8.2.2	Verifiche ispettive interne	
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti	
8.3	Prodotti non conformi	
8.4	Analisi dei dati	
8.5	Miglioramento	
8.5.1	Miglioramento continuo	
8.5.2	Azioni correttive	
8.5.3	Azioni preventive	

**DISTRIBUZIONE E REVISIONE DEL MANUALE**

Responsabile della distribuzione del Manuale all'interno e all'esterno di *(inserire nome azienda)*, è il Responsabile qualità.

Le copie distribuite possono essere in forma controllata (e in questo caso viene mantenuta la tracciabilità della copia mediante una registrazione su una lista di distribuzione appositamente preposta) o no.

In occasione delle revisioni, il Responsabile qualità invia gli aggiornamenti a tutti i possessori di copie controllate.

Eventuali revisioni del Manuale sono identificate con numeri progressivi a partire dall'1. Le parti di testo modificate vengono redatte in corsivo.

**RIFERIMENTI NORMATIVI**

*(In questa sezione, vanno inclusi tutti i riferimenti normativi ai quali si attiene l'azienda, compresi e eventuali regolamenti interni. Di seguito vengono riportati i più comuni)*

Per la gestione del Sistema Qualità e per l'esecuzione delle nostre attività, *(inserire nome azienda)* si attiene ai seguenti riferimenti normativi:

UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia"

UNI EN ISO 9001:2000 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti"

UNI EN ISO 9004:2000 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni"

UNI EN ISO 19011:2003 "Linee guida per gli audit dei Sistemi di Gestione per la Qualità e/o di Gestione Ambientale"

D.Lgs. 626/94 (e successive modifiche) "Sicurezza sui luoghi di lavoro"

D. Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

**DEFINIZIONI E ACRONIMI**

*(In questa sezione, vanno inclusi tutti i termini particolari, le definizioni e gli acronimi utilizzati dalla Società)*

Per la terminologia e le definizioni relative alla qualità utilizzate nel presente Manuale, si rimanda alla norma UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia".

Si riportano di seguito gli acronimi utilizzati:

AC	Azione Correttiva
AMM	Amministrazione
AP	Azione Preventiva
CdA	Consiglio di Amministrazione
DG	Direzione Generale
GdL	Gruppo di Lavoro
MAG	Magazzino
MQ	Manuale Qualità
NC	Non conformità
PDZ	Produzione
RdD	Rappresentante della Direzione
RdF	Responsabile di Funzione
RGQ	Responsabile di Gestione della Qualità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
SI	Sistema Informativo
UA	Ufficio Acquisti
UC	Ufficio Commerciale
UT	Ufficio tecnico
V.I.I.	Verifiche Ispettive Interne

**PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

*(Descrivere brevemente la propria organizzazione e i suoi prodotti/servizi).*

**PROFILO DELLA SOCIETÀ**

*(In questa sezione, va incluso il profilo di presentazione della Società)*

Ragione sociale  
Sede legale  
Sede uffici e stabilimenti  
Telefono  
Fax  
E-mail  
Attività

*(inserire nome)* è stata fondata nel *(data)* e conta attualmente *(numero)* dipendenti.

Il nostro mercato è *(descrizione)*

Le nostre attività sono *(descrizione)*

I nostri obiettivi sono *(descrizione)*

**LE ATTIVITÀ**

*(In questa sezione, vanno riportate le principali attività della Società)*

**LA VISION**

*(In questa sezione, va riportata la vision della Società)*

**LA MISSION**

*(In questa sezione, va riportata la mission della Società)*

**LA POLITICA DELLA QUALITÀ**

*(In questa sezione, va riportata la politica della qualità della Società)*