

SealCo S.r.l.

Punto affiliato



MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

UNI EN ISO 9001:2008

EDIZIONE 01 - 15.01.2009

REVISIONE 00 - 15.01.2009

SealCo S.r.l.

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

*UNI EN ISO 9001:2008
EDIZIONE 01 – 15.01.2009
REVISIONE 00 – 15.01.2009*

*Il presente manuale è pubblicato sotto la responsabilità della
DIREZIONE*

Timbro e Firma DIR

Copia soggetta ad AGGIORNAMENTO N° _____ (1)

Copia non soggetta ad AGGIORNAMENTO N° _____

Consegnata a _____ (2)

- (1) Gli aggiornamenti devono essere inseriti nel Manuale a cura del Destinatario; le pagine sostituite vanno distrutte.
- (2) Il Destinatario è pregato di firmare e restituire la fotocopia di questa pagina, oppure di firmare la lista di distribuzione conservata da **RSGQ**.

Questo Manuale è di proprietà di Sealco S.r.l. e non può essere consegnato o dato in visione a persone, enti od organizzazioni senza il formale permesso della DIREZIONE (**DIR**).
A questa copia del Manuale è stato assegnato un numero di serie che non può essere trasferito ad altra copia.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità INDICE		
Sezione 0.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 01

0.0 INDICE DEL MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

SEZIONE	DESCRIZIONE
0	Indice
0.1	Generalità
0.2	I processi aziendali
1.0	Scopo e campo di applicazione
2.0	Riferimenti normativi
3.0	Termini, definizioni e abbreviazioni
4.0	Sistema di Gestione per la Qualità
5.0	Responsabilità della Direzione
6.0	Gestione delle risorse
7.0	Realizzazione del prodotto / servizio
8.0	Misurazioni, analisi e miglioramento

TABELLA DELLE REVISIONI

SEZIONE	EDIZIONE	REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE / MOTIVO
0	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
0.1	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
0.2	01	00	15/01/09	Stesura Iniziale
0.3	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
0.4	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
1.0	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
2.0	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
3.0	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
4.0	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
5.0	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
6.0	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
7.0	01	00	15/01/09	Stesura iniziale
8.0	01	00	15/01/09	Stesura iniziale

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità GENERALITA'		
Sezione 0.1	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 03

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
0.1	GENERALITA'	01
0.1.1	Generalità	01
0.1.1.1	Struttura del Manuale di Gestione per la Qualità	02
0.1.1.2	Responsabilità della Gestione del Manuale di Gestione per la Qualità	02
0.1.1.3	Distribuzione del Manuale di Gestione per la Qualità	02
0.1.1.4	Revisione e Pubblicazione	03
0.1.2	Documentazione di Riferimento	03

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

02. GENERALITA'

0.1.1 Generalità

Sealco S.r.l. opera sul libero mercato dei servizi postali, in particolare nel territorio della provincia di Bolzano svolgendo servizio di recapito della corrispondenza per conto terzi con attività:

- a) di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali di corrispondenza, pubblicità, comunicazioni commerciali e pacchi con relativi servizi accessori
- b) di postalizzazione inclusive di preparazione, compilazione di modulistica e affrancatura di invii postali di corrispondenza, pubblicità, comunicazioni commerciali e pacchi nonché la consegna degli invii medesimi ad un vettore o altra parte che esegue la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione.

Grazie all'affiliazione al network di punti posta in franchising "Sailpost" che fornisce indicazioni attraverso un manuale operativo, in azienda si è acquisita una metodologia di lavoro che gli consente di produrre servizi con elevati standard qualitativi per raggiungere, nel modo più completo e nei tempi più brevi, la soddisfazione del Cliente rispettando i requisiti dello stesso e quelli imposti da normative e regolamenti vigenti.

Il Vertice (**DIR**) di Sealco S.r.l., cosciente del livello di importanza assunto dal fattore Qualità per raggiungere la soddisfazione del Cliente, ha riconosciuto la necessità di istituire al proprio interno un Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità a quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, che sia in grado di assicurare che tutti i processi aziendali siano conformi ai requisiti specificati.

Il presente Manuale di Gestione per la Qualità, preparato coerentemente alla politica aziendale, definisce il Sistema di Gestione per la Qualità messo in atto da Sealco S.r.l.

Il Vertice di Sealco S.r.l. incarica e demanda al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (**RSGQ**) il compito di renderlo organico, rispondente ai requisiti della norma prescelta ed alle proprie necessità e applicato.

Il Manuale Qualità rappresenta, sia per il Personale aziendale sia per i Clienti o per altri che ne facessero richiesta, la guida ed il riferimento dell'applicazione sistematica e della verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità GENERALITA'		
Sezione 0.1	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 02 di 03

aziendale; inoltre vuole essere una guida di valutazione per ogni organismo di certificazione.

0.1.1.1 STRUTTURA DEL MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il Manuale di Gestione per la Qualità è suddiviso in 9 sezioni, con la numerazione da 0 a 8, articolate in paragrafi e sotto paragrafi; il riferimento utilizzato per tale suddivisione è l'indice della norma UNI EN ISO 9001:2008.

All'interno delle sezioni del presente Manuale sono richiamate Procedure Gestionali ed Operative e Istruzioni che dettagliano le modalità di gestione dei processi aziendali. L'applicazione delle procedure ed istruzioni è richiesta sia a tutto il personale, sia ai fornitori ed ai collaboratori di Sealco S.r.l. coinvolti nelle attività del Sistema di Gestione per la Qualità, per quanto di loro competenza.

I requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità riportati in questo Manuale sono complementari ai requisiti tecnici relativi ai prodotti-servizi.

0.1.1.2 RESPONSABILITA' DELLA GESTIONE DEL MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

La responsabilità dell'elaborazione, dell'emissione, della distribuzione, delle modifiche, dell'archiviazione e, più in generale, della gestione di tutti i documenti del presente Manuale di Gestione per la Qualità è demandata dal Vertice (**DIR**) di Sealco S.r.l. al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (**RSGQ**).

0.1.1.3 DISTRIBUZIONE DEL MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Tutte le copie del presente Manuale sono emesse e distribuite da Sealco S.r.l. in forma controllata.

La distribuzione avviene in copie:

- soggette a revisione
- non soggette a revisione

0.1.1.3.1 COPIE SOGGETTE A REVISIONE

Con la dicitura "Copie soggette a Revisione" si identificano quelle copie del Manuale di Gestione per la Qualità per le quali è previsto la distribuzione e l'aggiornamento di tutte le Revisioni o nuove Edizioni ai soggetti destinatari.

La loro distribuzione avviene in modo controllato e in accordo a quanto previsto nella **PGQ 4.2.A – Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità**. Tutte le copie sono numerate a cura di **RSGQ**.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità GENERALITA'		
Sezione 0.1	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 03 di 03

0.1.1.3.2 COPIE NON SOGGETTE A REVISIONE

Sono copie del Manuale Qualità che possono essere distribuite a Clienti o terze parti che ne facessero richiesta; per queste **RSGQ** effettua prima dell'invio la fotocopia della prima pagina del Manuale ove è specificato il nominativo del richiedente e le registra in un elenco controllato che archivia presso il suo Ufficio a tempo illimitato.

0.1.1.4 REVISIONE E PUBBLICAZIONE

Ogni sezione del Manuale di Gestione per la Qualità riporta il numero di edizione (Ediz.) e lo stato di revisione (Rev.) nell'intestazione di ogni pagina, oltre ad evidenziare con caratteri sottolineato e in grassetto e con il simbolo [...] le modifiche rispettivamente aggiunte o tolte rispetto alla revisione precedente; ogni dieci revisioni di almeno una sezione del Manuale o in caso di sostanziali modifiche della struttura della norma ISO 9001:2008, cambia il numero di Edizione (vedere **PGQ 4.2.A**).

Ogni Sezione del Manuale Qualità, prima dell'emissione e distribuzione, viene preparata ed elaborata dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità **RSGQ** e sempre approvata dalla Direzione **DIR**.

Nel piè di pagina della prima pagina di ogni sezione del Manuale di Gestione per la Qualità si riportano quindi, nella griglia di emissione, le dizioni evidenziate sopra corredate dalle relative firme e date.

Ad ogni revisione di una o più sezioni il Responsabile Assicurazione Qualità distribuisce **RSGQ**, in forma controllata, copia dei documenti revisionati a tutti i possessori di copie soggette a revisione con le modalità indicate nella **PGQ 4.2.A**.

0.1.2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

PGQ 4.2.A – *Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità*

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità PROCESSI AZIENDALI		
Sezione 0.2	Edizione 01	Revisione 01	Pagina 01 di 04

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
0.2	GENERALITA'	01
0.2.1	Generalità	01
0.2.2	Processi	02
0.2.3	Organigramma Aziendale	04

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

0.2 GENERALITA'

0.2.1 GENERALITA'

La presente Sezione definisce i vari processi che caratterizzano le attività di Sealco S.r.l. ed i relativi collegamenti fra gli stessi.

Per processo si intende un qualsiasi " *sistema di attività che utilizza risorse (impianti e/o macchine, attrezzature, personale) e delle metodologie (procedure, metodi, software) per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.*"

La sistematica individuazione e gestione dei processi fondamentali svolti all'interno di un'organizzazione, ed in particolare le interazioni tra tali processi, viene definito " *approccio alla gestione per processi*".

Operare per processi vuol dire evidenziare il flusso delle principali attività aziendali e le loro interazioni, individuare i dati di ingresso, curare la loro trasformazione in dati di uscita, assicurare che forniscano un adeguato valore aggiunto.

Le modalità di Pianificazione e di gestione dei processi di Sealco S.r.l. e le responsabilità relative, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure (vedere la " **Mappa dei Processi Aziendali**" allegata al presente Manuale di Gestione per la Qualità e richiamata nella sezione 0.2.2).

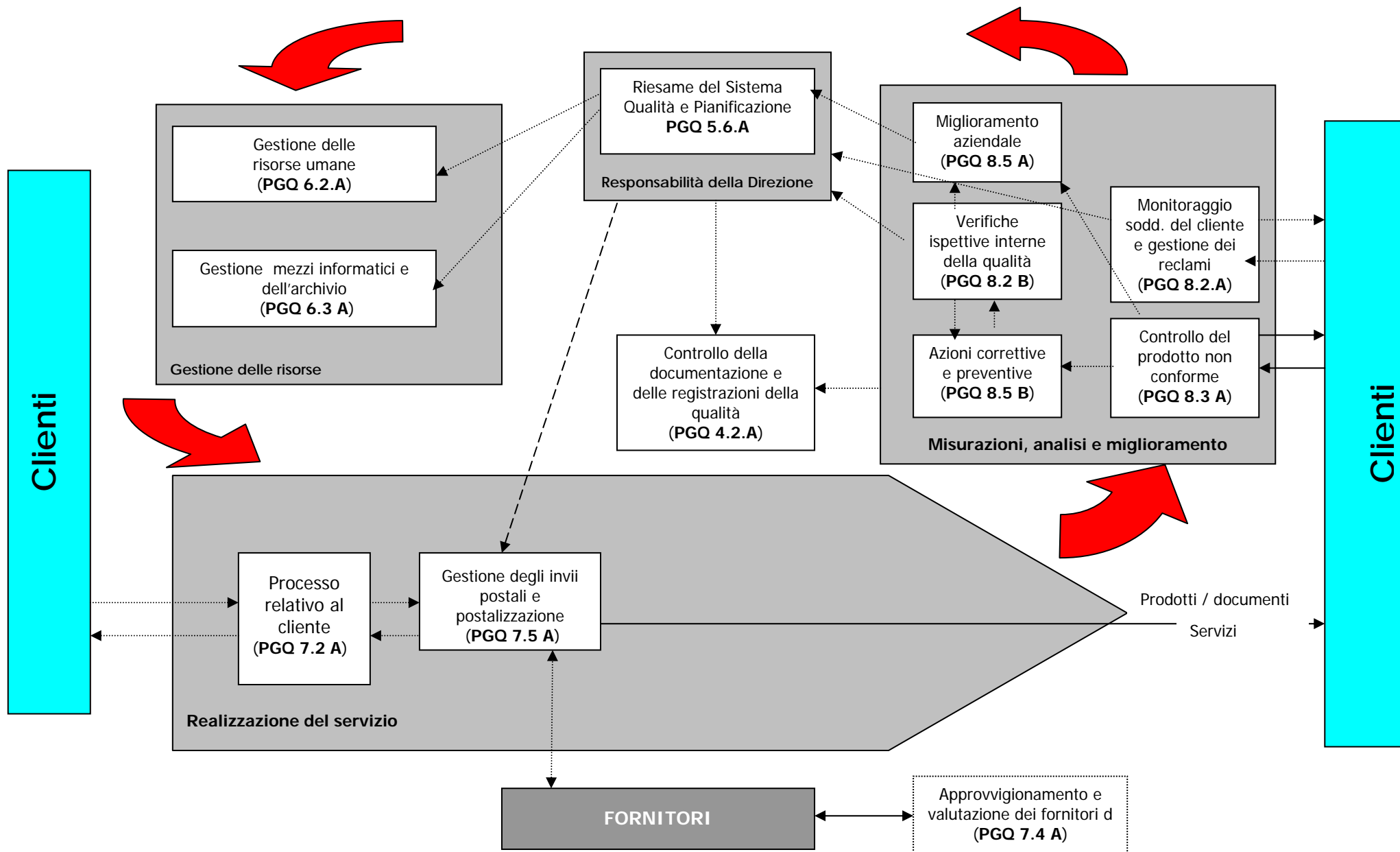
0.2.2 PROCESSI AZIENDALI

La "Mappa dei processi aziendali" di Sealco S.r.l., è riportata in allegato al presente Manuale di Gestione per la Qualità.

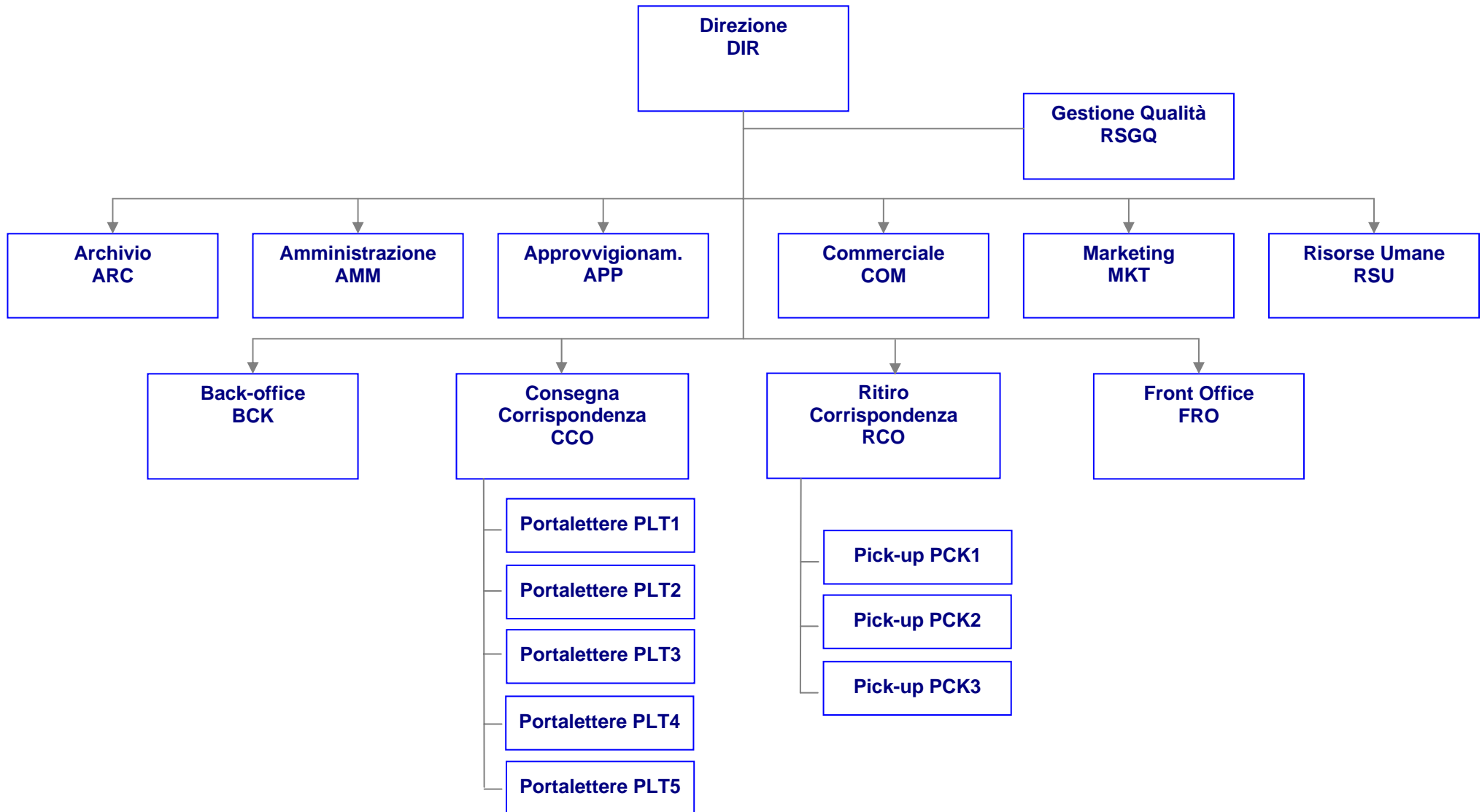
SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità PROCESSI AZIENDALI		
Sezione 0.2	Edizione 01	Revisione 01	Pagina 02 di 04

I processi considerati sono i seguenti :

Processo della Documentazione	Procedura Gestionale	Responsabilità
Controllo della documentazione e delle registrazioni della qualità	PGQ 4.2.A	RSGQ
Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità	PGQ 5.6.A	DIR + RSGQ
Gestione delle risorse umane	PGQ 6.2.A	RSGQ
Gestione dei mezzi informatici e dell'archivio	PGQ 6.3.A	ARC
Processo relativo al cliente	PGQ 7.2.A	MKT + COM + FRO
Controllo del processo di approvvigionamento, selezione e valutazione dei fornitori	PGQ 7.4.A	APP
Controllo del processo degli invii postali e postalizzazione	PGQ 7.5.A	CCO + RCO
Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente e gestione dei reclami	PGQ 8.2.A	RSGQ + COM + DIR
Verifiche ispettive interne della qualità	PGQ 8.2.B	RSGQ
Controllo del prodotto non conforme	PGQ 8.3.A	RSGQ+DIR+MKT+COM
Gestione del Miglioramento aziendale	PGQ 8.5.A	RSGQ + DIR
Azioni correttive e preventive	PGQ 8.5.B	RSGQ + DIR



0.2.3 ORGANIGRAMMA AZIENDALE



SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	ALTRI SISTEMI DI GESTIONE		
Sezione 0.4	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 03

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
0.4	ALTRI SISTEMI DI GESTIONE	01
0.4.1	Generalità	01
0.4.1.1	Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro	01
0.4.1.2	Gestione dei dati personali	02
0.4.2	Documentazione di riferimento	03

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

0.4 COMPATIBILITA' CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE

0.4.1 GENERALITÀ

La presente sezione ha lo scopo di collegare ed allineare al presente Sistema di Gestione per la Qualità, laddove possibile e ritenuto utile, alcuni adempimenti legati alla gestione di tematiche e procedimenti relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e alla gestione dei dati personali.

0.4.1.1 SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Il campo di applicazione è quello previsto in particolare dal **Decreto Legislativo 81/2008** e successive modifiche ed integrazioni e dalle disposizioni di legge vigenti in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro.

La Direzione, nella persona del Datore di Lavoro definisce i processi necessari a garantire che la sicurezza e gli aspetti riguardanti la salute siano sempre salvaguardati al massimo livello nell'esercizio delle attività lavorative e avvenga nel modo più sicuro possibile.

Le disposizioni in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro si riferiscono a tutte le attività lavorative e devono essere applicate da tutto il personale.

Le disposizioni della Direzione riguardano i seguenti aspetti:

- uso di attrezzature
- luoghi di lavoro e loro adeguatezza (monitoraggio)
- formazione/informazione degli addetti

La Direzione designa le nomine del personale incaricato, ne definisce i compiti e le responsabilità riguardo l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione nell'ambito della sicurezza antinfortunistica e nel rispetto della legislazione vigente in materia.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità ALTRI SISTEMI DI GESTIONE		
Sezione 0.4	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 02 di 03

In particolare la Direzione **DIR**, nella persona del Datore di Lavoro incarica il Responsabile delle Risorse Umane **RSU**, per la gestione di tutti gli aspetti aziendali in materia di sicurezza e prevenzione, così come indicato dal D. Lgs. 81/08.

Inoltre **tutti i Responsabili** hanno il compito di provvedere, nell'ambito del settore in cui operano, all'attuazione delle disposizioni di sicurezza impartite dalla Direzione **DIR**.

0.4.1.2 GESTIONE DEI DATI PERSONALI

Sealco S.r.l. assicura il livello della sicurezza dei dati personali in conformità a quanto definito dal DPR 318/99 "Misure minime per la sicurezza dei dati personali" e successive modifiche ed integrazioni e dalla Legge 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" .

La Direzione definisce i processi necessari a garantire che la sicurezza del trattamento dei dati personali siano sempre salvaguardati al massimo livello nell'esercizio delle attività lavorative.

Le disposizioni della Direzione riguardano i seguenti aspetti:

- Formalizzazione di lettere di nomina dei Responsabili, degli Incaricati, dell'Amministratore del Sistema operativo, e dei vari custodi delle password qualora queste figure risultassero necessarie;
- Predisposizione ed invio della notifica al Garante;
- Predisposizione di una completa informativa per l'acquisizione dei dati e per il loro successivo trattamento;
- Definizione delle modalità di acquisizione del consenso;
- Luoghi di lavoro e loro adeguatezza (armadi provvisti di serratura posizionati in ufficio aperto in orari predefiniti, registrazione delle consultazioni);
- Formazione/informazione del personale;
- Materiale di supporto utilizzato;
- Eventuale trasferimento di dati all'esterno.

Sealco S.r.l. considera l'addestramento e la formazione del proprio personale un elemento importante per incrementare le conoscenze tecniche ed il loro aggiornamento. In particolare opera affinché tutto il personale sia sensibilizzato ed addestrato ad operare sempre in condizioni di sicurezza del trattamento dei dati personali e per il rispetto del loro utilizzo secondo le modalità previste dalla legge, secondo quanto indicato all'interno della **PGQ 6.2.A – Gestione delle Risorse Umane**.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità ALTRI SISTEMI DI GESTIONE		
Sezione 0.4	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 03 di 03

0.4.2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- D.lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni;
- Legge 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- DPR 318/99 "Misure minime per la sicurezza dei dati personali";
- **PGQ 6.2.A** – *Gestione delle Risorse Umane*.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		
Sezione 1.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 09

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
1.0	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	01
1.1	Generalità	01
1.2	Applicazioni	01

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITÀ

Il presente Manuale di Gestione per la Qualità e i documenti ad esso afferenti, si applicano alle attività:

- c) di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali di corrispondenza, pubblicità, comunicazioni commerciali e pacchi con relativi servizi accessori
- d) di postalizzazione inclusive di preparazione, compilazione di modulistica e affrancatura di invii postali di corrispondenza, pubblicità, comunicazioni commerciali e pacchi nonché la consegna degli invii medesimi ad un vettore o altra parte che esegue la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione.

La finalità che Sealco S.r.l. si prefigge é duplice:

1. Dimostrare la propria capacità di offrire al mercato la garanzia, adeguatamente documentata, che l'azienda è in grado di fornire sistematicamente dei servizi nel rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti, dei requisiti contrattuali e delle esigenze implicite ed esplicite della clientela.
2. L'utilizzo degli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità per conseguire una migliore efficacia ed efficienza dei propri processi organizzativi, ottenibile mediante una razionalizzazione degli stessi, con il coinvolgimento di tutto il Personale ai diversi livelli.

1.2 APPLICAZIONI

Le attività ed i processi svolti dall'organizzazione sono quelli riportati nella "Sezione 0.2.2 – Processi aziendali.

In considerazione della natura organizzativa e dei servizi erogati da Sealco S.r.l., nel presente Manuale di Gestione per la Qualità non trovano applicazione i requisiti relativi alla "Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione" riportati al Punto 7.6 della norma UNI EN ISO 9001: 2008.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		
Sezione 1.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 09

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
2.0	RIFERIMENTI NORMATIVI	01
2.1	Generalità	01

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

2.1 GENERALITÀ

2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

PGQ 4.2.A	Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità
UNI EN ISO 9000 : 2008	Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia
UNI EN ISO 9001 : 2008	Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti

.....

.....

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		
Sezione 1.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 09

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
3.0	TERMINI E DEFINIZIONI	01
3.1	Termini e definizioni	01
3.2	Tabella abbreviazioni	02

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

3.0 TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e le definizioni che si applicano per il presente Manuale sono quelli indicati nella norma UNI EN ISO 9000:2008 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia.

3.2 TABELLA ABBREVIAZIONI

MQ	MANUALE QUALITÀ
PG	Procedura Gestionale
PGQ	Procedure Gestionale della Qualità
PO	Procedura Operativa
MOD.	Modello/Modulo
Ed.	Edizione
Rev.	Revisione
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
NC	Non Conformità
RNC	Rapporto di Non Conformità
VII	Visita Ispettiva Interna
VIE	Visita Ispettiva Esterna
DIR	Direzione
RSGQ	Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		
Sezione 1.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 09

RSU	Responsabile delle Risorse Umane
COM	Responsabile Commerciale
MKT	Responsabile Marketing
AMM	Responsabile Amministrativo
FRO	Responsabile front-office
APP	Responsabile dell'Approvvigionamento
ARC	Responsabile dell'Archivio

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		
Sezione 1.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 09

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
4.0	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	01
4.1	Requisiti generali	01
4.2	Requisiti relativi alla Documentazione	02
4.2.1	Generalità	02
4.2.2	Manuale della Qualità	02
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	03
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	05

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

4.0 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

4.1 REQUISITI GENERALI

Il Sistema di Gestione per la Qualità, documentato attraverso il presente Manuale in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2008, definisce le risorse, le attività e le responsabilità che l'organizzazione mette in atto per assicurare che tutti i requisiti dei Clienti e quelli imposti dalle normative e dai regolamenti vigenti, in riferimento all'attività di con **attività di raccolta**, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali di corrispondenza, pubblicità, comunicazioni commerciali e pacchi con relativi servizi accessori e **attività di postalizzazione** inclusive di preparazione, compilazione di modulistica e affrancatura di invii postali di corrispondenza, pubblicità, comunicazioni commerciali e pacchi nonché la consegna degli invii medesimi ad un vettore o altra parte che esegue la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione.

, siano sistematicamente soddisfatte nel pieno rispetto degli obiettivi stabiliti e della Politica per la Qualità.

La presente sezione del Manuale Qualità ha lo scopo di descrivere il Sistema di gestione per la qualità nella sua strutturazione gerarchica di documenti e di registrazioni, al fine di controllare il Sistema stesso e darne evidenza ai propri Clienti.

Esso contiene tutte le prescrizioni da attuare per:

- identificare i processi aziendali adottati per la gestione per la Qualità e stabilirne le relative sequenze e interrelazioni;
- realizzare, monitorare, analizzare e controllare efficacemente i processi operativi e gestionali, attraverso l'applicazione di criteri e metodi definiti, nell'ottica del miglioramento continuativo degli stessi e della prevenzione di eventuali situazioni anomale e di non conformità.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		
Sezione 1.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 02 di 09

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Sealco S.r.l. definisce le risorse, i processi e le responsabilità che l'Azienda mette in atto per assicurare che tutti i requisiti individuati dall'azienda e definiti con i vari Clienti siano sistematicamente soddisfatti, in riferimento alla Politica per la Qualità dell'Azienda e allo scopo ed al campo di applicazione del Sistema di Gestione stesso.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Sealco S.r.l. è documentato attraverso il presente Manuale di Gestione per la Qualità realizzato in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

4.2.1 GENERALITÀ

Gli elementi base sui quali si fonda il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale sono:

- Manuale di Gestione per la Qualità
- Procedure Gestionali
- Procedure Operative
- Documenti
- Allegati

4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Sealco S.r.l. è documentato attraverso il presente Manuale di Gestione per la Qualità realizzato in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il Manuale di Gestione per la Qualità contiene:

- il riferimento allo scopo e al campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità adottato dall'Azienda e alle esclusioni ammesse (vedere Sez. 1 – Scopo e campo di applicazione);
- una descrizione dei processi coperti dal Sistema di Gestione per la Qualità e le loro interazioni (vedere Sez. 0.2.2 – Processi aziendali)
- il riferimento alle procedure che dettagliano le modalità e le responsabilità relativamente ai vari processi aziendali gestiti Sistema di Gestione per la Qualità.

Tale documento è costituito da 8 Sezioni che richiamano quando necessario le Procedure gestionali **PGQ**, le Procedure operative **PO**, Documenti, Allegati o normative.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'		
Sezione 4.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 03 di 09

4.2.3 *TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI*

Il **RSGQ** in accordo con la **DIR** predispone e mantiene attive procedure per il controllo di documenti e dati, in forma cartacea o su supporto elettronico, atte a gestire e garantire il Sistema di Gestione per la Qualità..

I documenti ed i dati utilizzati da Sealco S.r.l. riguardano principalmente il Manuale di Gestione per la Qualità e la documentazione in esso richiamata (**PGQ, PO, MOD. e All.**), i documenti di origine interna ed esterna connessi all'erogazione dei servizi aziendali e tutte le Leggi, Norme e Specifiche Tecniche utilizzate nell'attività aziendale, sia in forma cartacea che su supporto elettronico.

4.2.3.1 *GESTIONE DEI DOCUMENTI DI SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ*

Il Manuale di Gestione per la Qualità è redatto a cura del **RSGQ** ed è verificato e successivamente approvato dalla **DIR** Per quanto riguarda gli altri documenti è compito del **RSGQ** controllarne l'integrità, la correttezza, l'applicabilità, l'attualità e la distribuzione.

La stesura o la revisione di un certo documento di Sistema di Gestione per la Qualità avviene a cura del **RSGQ** sulla base delle indicazioni ricevute dal responsabile funzionale interessato, che ne ha individuato la necessità; in seguito il **RSGQ** deve datarne la stesura e firmare la prima pagina nell'apposito spazio della Griglia di Approvazione.

Ogni documento deve essere assoggettato all'approvazione della **DIR** che ne sancisca la effettiva validità ed applicabilità; anche questa attività deve essere documentata, nella prima pagina del documento, dalla data e dalla firma nell'apposito spazio della Griglia di Approvazione.

I Documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono distribuiti in maniera controllata, conformemente alla **PGQ 4.2.A - Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità**, dal **RSGQ** alle diverse funzioni, in modo che ne venga garantita e documentata la consegna delle copie aggiornate e l'eliminazione delle copie superate.

Le modifiche apportate ai Documenti di Sistema di Gestione per la Qualità devono essere verificate ed approvate dalle stesse funzioni che hanno eseguito la prima verifica e dato la loro approvazione.

Le modifiche apportate nei documenti, esclusa la Modulistica, rispetto alla Revisione precedente sono evidenziate mediante sottolineatura e grassetto del testo; nel caso di eliminazione di parole e frasi si inserisce il simbolo (...) in grassetto e sottolineato.

I documenti superati vengono conservati a cura del **RSGQ** come documentazione "storica" a testimonianza della evoluzione del Sistema di Gestione per la Qualità di Sealco S.r.l.

E' compito del **RSGQ** preparare ed aggiornare un opportuno documento che evidenzi lo stato di revisione della documentazione. Tale attività serve a garantire che all'interno di Sealco S.r.l. sia utilizzata e resa disponibile a tutti i responsabili una documentazione sempre aggiornata, evitando la diffusione e l'utilizzo di copie superate.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		
Sezione 4.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 04 di 09

Il sistema di controllo della documentazione sopra descritto assicura che:

1. siano disponibili edizioni approvate ed aggiornate dei documenti necessari in tutti i luoghi ove si svolgono attività essenziali per la corretta applicazione del Sistema di gestione per la Qualità;
2. vengano prontamente rimossi da tutti i centri di emissione o di utilizzazione documenti non validi e/o superati, o venga comunque evitato un loro uso indesiderato;
3. siano adeguatamente identificati i documenti superati, conservati per motivi legali e/o di conservazione delle conoscenze.

4.2.3.2 GESTIONE PRATICHE

Tutta la documentazione e i dati, sia di origine interna che esterna, prodotta da Sealco S.r.l. o fornita dal Cliente e necessaria alla corretta ed efficace erogazione dei servizi aziendali è gestita e controllata da **DIR**, **COM** e **ARC** in maniera tale da essere sempre identificabile, aggiornata e disponibile.

Le modalità di gestione e controllo di tali documenti e dati e le responsabilità coinvolte sono definite all'interno della **PGQ 7.2.A – Processo relativo al cliente**

4.2.3.3 GESTIONE DI LEGGI, NORME E SPECIFICHE TECNICHE

Tutti i documenti costituiti da leggi, direttive comunitarie, norme, specifiche tecniche riguardanti aspetti operativi, gestionali e di garanzia della Qualità sono identificate, gestite e distribuite in maniera controllata dal **RSGQ**.

La necessità, da parte di Sealco S.r.l., di acquisire questi documenti scaturisce da impegni di carattere contrattuale o legislativo; è compito di **RSGQ** provvedere alla loro acquisizione interpellando gli enti emittenti, raccogliarli in opportuni raccoglitori e renderli disponibili alle funzioni aziendali interessate.

Tutti i documenti di cui sopra vengono elencati all'interno dell'Elenco Leggi, Norme e Specifiche Tecniche, in cui sono riportati il N° di posizione, la descrizione, il N° di documento, l'eventuale N° di revisione e le funzioni destinatarie degli stessi.

Periodicamente, una volta all'anno, è compito del **RSGQ** verificare, tramite la consultazione di reti telematiche, Associazioni di categoria, l'Ente Nazionale italiano di unificazione (UNI), ecc., la presenza di eventuali modifiche, integrazioni o revisioni della documentazione presente in Azienda e dei relativi aggiornamenti; **RSGQ** registra questa attività apponendo la propria firma e la data sull'Elenco Leggi, Norme e Specifiche Tecniche (Sez. 2.0 del MQ).

In caso di nuove revisioni, **RSGQ** provvede a barrare l'Elenco Leggi, Norme e Specifiche Tecniche in corrispondenza del documento superato, ad aprire una nuova posizione ed a ritirare le copie superate sostituendole con le nuove.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'		
Sezione 4.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 05 di 09

4.2.3.4 GESTIONE DEI DATI DEL SISTEMA INFORMATICO

Le attività di approvazione, emissione e modifica dei dati (del sistema informatico o su supporto cartaceo) sono definiti, ove necessario, dalle specifiche procedure di competenza.

Il salvataggio dei dati informatici è a cura di **ARC** che, in quanto responsabile, deve attenersi alla specifica procedura.

I dati su supporto informatico vengono salvati con un backup giornaliero; il salvataggio è effettuato su supporti di memorizzazione appositamente dedicati a tale scopo, custoditi presso un'altra sede e accessibili soltanto a **ARC** e ai massimi vertici dell'Azienda (**DIR**).

I supporti di memorizzazione contenenti le copie di backup dei dati relativi al Sistema Informatico vengono custoditi fino alla loro sostituzione.

4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Il presente paragrafo e quelli successivi identificano i Documenti di Registrazione della Qualità adottati da Sealco S.r.l. per dimostrare sia il conseguimento dei requisiti cogenti, contrattuali e qualitativi del servizio erogato sia l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità applicato, e ne configurano le modalità di Gestione.

4.2.4.1 IDENTIFICAZIONE

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità di Sealco S.r.l. si individuano tipicamente 4 tipologie di Documenti di Registrazione della Qualità:

Documenti relativi all'erogazione del servizio (PGQ 7.5.A - PGQ 7.5.B) :

- Documenti di registrazione dei controlli in accettazione, "in process" e finali;
- Rapporti di non conformità.
- Documenti riesame del contratto.
- Documenti di misura della soddisfazione del Cliente.
- Documenti di approvvigionamento materiali/servizi.

Documenti relativi al Sistema di Gestione per la Qualità (PGQ 4.2.A) :

- Risultati delle verifiche ispettive interne.
- Risultati delle verifiche ispettive dell'Ente di Certificazione.
- Risultati delle attività di riesame da parte della Direzione.
- Rapporti di non conformità di Sistema di Gestione per la Qualità.
- Documentazione relativa ad Azioni di miglioramento (Azioni correttive/preventive).

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		
Sezione 4.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 06 di 09

Documenti di valutazione dei Fornitori (PGQ 7.4.A) :

- Schede di valutazione Fornitore.
- Risultati di verifiche ispettive presso i Fornitori.

Documenti relativi al Personale (PGQ 6.2.A) :

- Piano di addestramento;
- Rapporto attività di addestramento;
- Scheda personale.

4.2.4.2 PROCEDURE GESTIONALI (PGQ)

Le Procedure gestionali **PGQ** sono documenti in generale derivati da una Sezione che regolamentano, in modo dettagliato, le modalità di applicazione di quanto enunciato nelle rispettive Sezioni, definiscono responsabilità, relazioni funzionali, modi e eventualmente tempi di esecuzione delle attività e i riferimenti circa la raccolta e la conservazione della documentazione di Registrazione della Qualità generatasi.

Le Procedure gestionali sono identificate secondo un codice alfa - numerico del tipo:

PGQ X.Y.Z, ove **X** indica la Sez. ; **Y** la sotto Sez. di riferimento ; **Z** la lettera progressiva.

Le Procedure sono generalmente redatte seguendo il seguente schema:

- Generalità e Scopo.
- Applicabilità e Responsabilità.
- Descrizione delle attività.
- Registrazione, archiviazione e conservazione.
- Elenco Abbreviazioni.
- Distribuzione.
- Allegati e Documentazione di riferimento.

Per quanto attiene le procedure del presente Manuale **MQ**, esse, laddove previste, sono richiamate al termine di ogni Sezione del Manuale di Gestione per la Qualità **MQ**, nel paragrafo denominato <Documentazione di Riferimento>.

Per quanto attiene le modalità di gestione e di distribuzione controllata delle Procedure si rimanda alla **PGQ 4.2.A** – Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità.

PROCEDURE OPERATIVE

Qualora il dettaglio operativo di una Procedura gestionale **PGQ** risulti troppo complesso è conveniente descrivere lo stesso in una o più Procedure operative **PO** che definiscono le modalità di svolgimento dell'attività.

Le **PO** sono identificate secondo un codice alfa - numerico del tipo:

PO X.Y.Z.W rispecchiando le **PGQ** ; **W** indica il numero progressivo.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'		
Sezione 4.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 07 di 09

Le Istruzioni sono redatte, gestite e distribuite secondo le medesime modalità viste in precedenza per le Procedure.

MODULI

Nello svolgimento delle singole mansioni, e nel rispetto delle Procedure e delle Istruzioni previste, è necessaria la compilazione di moduli (**MOD.**) appositi, al fine di registrare dati ed informazioni e documentare determinate attività affinché ne rimanga traccia oggettivamente riscontrabile.

I moduli sono identificati secondo un codice alfa - numerico del tipo:

MOD. X.Y.Z.H, ove X.Y.Z ha il significato visto in precedenza per le **PGQ** e **PO** ed **H** è un numero progressivo.

I Moduli non presentano la griglia di emissione, la data di emissione e le firme di **DIR** e **RSGQ** sono riportate esclusivamente sui moduli originali che rimangono archiviati a cura di **RSGQ**.

I moduli utilizzati nell'attività costituiscono una copia degli originali emessi ed archiviati. **RSGQ** è responsabile della corretta diffusione e circolazione della modulistica del Sistema di Gestione per la Qualità.

ALLEGATI

Gli Allegati possono essere necessari per illustrare meglio i contenuti della documentazione a cui si riferiscono che possono essere sia Sezioni del Manuale di Gestione per la Qualità che Procedure.

La numerazione delle pagine dei documenti Allegati risulta essere staccata da quella del documento principale.

Gli Allegati sono identificati secondo un codice alfa - numerico del tipo:

ALL X.Y.Z.W, ove **X.Y.Z** hanno il significato visto in precedenza per le Procedure e **W** è un numero progressivo.

Gli Allegati sono gestiti e distribuiti secondo le medesime modalità viste in precedenza per le Procedure; la revisione di un Allegato può non comportare la revisione del documento a cui lo stesso si riferisce e viceversa, in questi casi risulta sufficiente la modifica dell'indice di revisione del solo documento modificato.

4.2.4.3 MODALITÀ DI GESTIONE

La descrizione delle modalità di emissione, compilazione, controllo, approvazione, archiviazione ed eliminazione dei Documenti di Registrazione della Qualità sopra indicati è definita di volta in volta nelle Procedure ed Istruzioni. In particolare le Procedure e le Istruzioni riportano, all'interno del paragrafo "*Registrazioni*", una tabella che riassume tutti i documenti prodotti e ricevuti, anche quelli non propriamente di "*Registrazione della Qualità*" e che identifica:

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'		
Sezione 4.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 08 di 09

Descrizione del documento;
 Origine (esterna o interna);
 Codice (Modulo di Sistema di Gestione per la Qualità);
 Il Responsabile dell'Approvazione;
 Il Responsabile/Luogo di Archiviazione;
 Il Tempo di Archiviazione.

1. DESCRIZIONE DELLE REGISTRAZIONI: evidenzia il nome dato alla registrazione e/o documento gestito dal Sistema di Gestione per la Qualità, tale attività ha lo scopo di identificare le registrazioni e facilitarne la consultazione.
2. ORIGINE: l'origine delle registrazioni può essere interna o esterna e consente una immediata distinzione della provenienza e, pertanto, del grado di discrezionalità o influenza dell'azienda sulla registrazione stessa.
3. CODICE: costituisce l'abbreviazione con la quale si identifica la registrazione all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità (vedere Sez. 4 presente Manuale), oltre ad identificare facilmente la registrazione, il "codice" ne facilita la raccolta e la catalogazione, nonché eventuali distribuzioni aggiornamenti ed eliminazioni.
4. RESPONSABILE APPROVAZIONE: si tratta della funzione aziendale o del responsabile che verifica il documento e, tramite l'apposizione della propria firma, attesta la validità e/o la veridicità delle registrazioni in esso contenute. In taluni casi il responsabile dell'approvazione può coincidere anche con il responsabile della registrazione.
5. RESPONSABILE/LUOGO DI ARCHIVIAZIONE: indica dove le registrazioni sono archiviate e conservate in modo da rendere facilmente rintracciabili ed accessibili i documenti. L'ufficio/funzione presso cui sono archiviati i documenti è responsabile della loro corretta conservazione e ne risponde in caso di danni, smarrimenti o deterioramenti. Il Responsabile delle attività di archiviazione è incaricato anche della eliminazione delle registrazioni dopo il termine previsto di conservazione. L'accesso alle registrazioni è controllato dal responsabile che ne cura l'archiviazione: egli deve impedire che personale o responsabili non direttamente coinvolti nelle attività connesse alle registrazioni possano in qualche modo, anche per errore, modificare o sconvolgere l'ordine, la modalità di conservazione e la rintracciabilità.
6. TEMPO DI ARCHIVIAZIONE: indica il periodo minimo di tempo nel quale le registrazioni devono necessariamente essere conservate. Al termine del periodo di conservazione previsto i documenti sono eliminati a cura del responsabile della loro archiviazione.

Oltre ai precedenti campi in ogni procedura è specificato che l'accesso alle registrazioni non può essere impedito ai massimi vertici dell'azienda, al **RSGQ** ed a coloro i quali sono stati incaricati a compiere le Visite Ispettive interne ed esterne del Sistema di Gestione per la Qualità di Sealco S.r.l.

Ove contrattualmente specificato il Cliente (anche tramite un rappresentante) può accedere ai documenti contenenti i documenti di Registrazione della Qualità.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		
Sezione 4.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 09 di 09

Ogni Sezione è identificata secondo un codice alfa – numerico del tipo:

Sez. X dove per **X** si intende il numero del Sezione e fa riferimento al corrispondente requisito della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il Manuale presenta inoltre per ogni Sezione un numero di Edizione ed un numero di Revisione:

- Il Numero di Edizione (**Ed.YY**) dove per **YY** si intende il numero progressivo di edizione al quale è giunto il documento;
- Il Numero di Revisione (**Rev.XX**) dove per **XX** si intende il numero progressivo di revisione al quale il documento è giunto.

4.3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

PGQ 4.2.A – *Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità*

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		
Sezione 5.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 09

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
5.0	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	01
5.1	Impegno della direzione	01
5.2	Attenzione focalizzata al cliente	02
5.3	Politica per la qualità	02
5.4	Pianificazione	05
5.4.1	Obiettivi per la qualità	05
5.4.2	Pianificazione del sistema di Gestione per la Qualità	05
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	06
5.5.1	Responsabilità ed autorità	06
5.5.2	Rappresentante della Direzione	07
5.5.3	Comunicazioni interne all'azienda	10
5.6	Riesame da parte della direzione	10
5.6.1	Generalità	10
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	10
5.6.3	Elementi in uscita per il riesame	11
5.7	Documentazione di riferimento	11

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

5.0 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La missione di Sealco S.r.l. è quella di **acquisire costantemente quote di mercato nell'ambito delle aziende di servizi di postalizzazione e gestione degli invii di corrispondenza**. A medio periodo si prevede che il territorio di riferimento su cui concentrare gli sforzi espansivi sia quello di Bolzano e provincia.

Sealco S.r.l. quindi, in considerazione della missione aziendale che intende perseguire e degli obiettivi di medio e lungo periodo, si impegna a sviluppare e migliorare nel tempo il Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente Manuale e applicato da tutta l'organizzazione.

Tale impegno si sostanzia :

- Nella scrupolosa osservanza da parte di tutta l'organizzazione dei requisiti richiesti dal Cliente e di quelli legali o in ambiti regolamentati che definiscono il campo di lavoro e le modalità operative dell'Azienda e la definizione di una Politica per la Qualità e di obiettivi coerenti con la missione;
- Nel monitoraggio sistematico dell'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità e dell'organizzazione in generale, atti a verificare nel tempo la continua

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		
Sezione 5.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 02 di 09

- capacità, idoneità delle risorse umane e tecniche messe in campo in coerenza con quanto indicato nella Politica e negli obiettivi per la Qualità.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

L'attenzione del vertice verso le esigenze e le aspettative del Cliente è massima.

Tale attenzione si sostanzia nel continuo monitoraggio delle evoluzioni del settore del mercato e nella puntuale attenzione circa il rapido recepimento delle disposizioni legali e regolamentate cogenti.

Il vertice incarica a tal fine il Responsabile Commerciale **COM** e Marketing **MKT** e il Responsabile Qualità **RSGQ**, di sottoporre alla sua attenzione in concomitanza dei riesami della Direzione **DIR**, e comunque ogniqualvolta se ne evidenziasse la necessità, le valutazioni circa le azioni da intraprendere in ordine alla piena e continua capacità di adempimento delle attività nei confronti del Cliente, nel pieno rispetto dei requisiti legali ed i in ambiti regolamentati.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La politica aziendale di Sealco S.r.l. impone che la gestione di tutte le attività aziendali siano coerenti con le regole proprie dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Manuale Qualità, preparato coerentemente alla politica aziendale, definisce il Sistema di Gestione per la Qualità messo in atto da Sealco S.r.l..

Tale sistema regola le attività organizzative e tecniche applicate all'interno dell'Azienda in modo sistematico, pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- il continuo miglioramento delle attività tramite gli strumenti di misurazione, analisi e feed-back dei processi e attraverso una gestione più adeguata delle risorse materiali, informative ed umane dell'azienda per il conseguimento di risultati tecnico-qualitativi e gestionali sempre migliori;
- la soddisfazione delle esigenze dei Clienti attraverso il conseguimento di un elevato livello di affidabilità dei servizi erogati nel pieno rispetto delle richieste esplicite ed implicite del Cliente;
- l'adeguamento dell'organizzazione aziendale alle sollecitazioni ed alla evoluzione dei mercati;
- la creazione di un ambiente idoneo per la consapevolezza e il soddisfacimento delle esigenze dei Clienti;
- lo sviluppo di una politica per la Gestione della Qualità fondata sull'individuazione e sul raggiungimento degli obiettivi della Qualità fissati, la diffusione, comprensione e attuazione di tale Politica all'interno di tutta l'azienda e la verifica periodica della sua adeguatezza ed efficacia.

I vertici aziendali **DIR** sono impegnati a perseguire la continua evoluzione del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di conservare e migliorare l'immagine dell'Azienda, in termini di garanzia della qualità del servizio erogato.

Ogni Responsabile funzionale è impegnato al massimo per:

- assicurare l'adozione sistematica del Manuale Qualità

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		
Sezione 5.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 03 di 09

- addestrare il Personale, per le specifiche competenze, in modo da migliorarne la professionalità e la capacità tecnico qualitativa;
- razionalizzare l'organizzazione, le fasi di lavoro e il flusso delle informazioni;
- programmare le rispettive attività coerentemente al concetto che, internamente all'Azienda, ogni funzione è Cliente e fornitore di altre funzioni che stanno rispettivamente "a monte" e "a valle" di essa.

Il coinvolgimento di tutti i Responsabili funzionali e di tutto il personale di Sealco S.r.l. deve consentire il miglioramento dei risultati di gestione che saranno consolidati anche dalla puntuale ed organica osservanza del presente Manuale di Gestione per la Qualità.

In particolare il principale obiettivo che la società intende conseguire è:

- la soddisfazione delle esigenze dei Clienti, identificate in precedenza, attraverso la corretta realizzazione di tutti i processi aziendali, nel pieno rispetto dei requisiti legali, tecnici e qualitativi tipici del settore merceologico e concordati con i Clienti.

Tale obiettivo è perseguibile attraverso:

- la fattiva partecipazione dell'intero Personale alla realizzazione ed all'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale;
- una sistematica pianificazione e programmazione delle attività;
- un efficace Sistema di Gestione per la Qualità;
- la predisposizione ed attuazione di un organico sistema di controllo, volto a monitorare costantemente tutti i processi aziendali.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		
Sezione 5.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 04 di 09

Con riferimento alle diverse aree aziendali, tali obiettivi sono perseguibili con le seguenti modalità:

AREA GESTIONE POSTALIZZAZIONE E INVII

- 1) Precisa identificazione dei bisogni dei Clienti e monitoraggio del loro livello di soddisfazione;
- 2) Sviluppo nuovi servizi;
- 3) Miglioramento efficienza flusso di informazioni commerciali tra la Direzione e i dipendenti/ collaboratori.

AREA APPROVVIGIONAMENTI

- 1) Monitoraggio continuo del mantenimento nel tempo del livello qualitativo dei Fornitori accettati;
- 2) Monitoraggio costante nuovi prodotti informatici presenti sul mercato.

AREA COMMERCIALE E MARKETING

- 1) Sviluppo immagine e presenza sul mercato;
- 2) Corretta individuazione canali di promozione pubblicitaria più idonei;
- 3) Adeguata proposta commerciale dei nuovi servizi

AREA ASSICURAZIONE QUALITÀ

- 1) gestire il Manuale Qualità e tutta la documentazione di Sistema di Gestione per la Qualità, nonché la normativa tecnica, leggi ed altre specifiche tecniche, in modo da garantirne la diffusione ad ogni livello aziendale in maniera controllata ed aggiornata;
- 2) assicurare l'uniformità dell'applicazione della Politica Qualità aziendale qui formulata in materia di Assicurazione della Qualità;
- 3) assicurare e verificare attraverso verifiche ispettive interne che le prescrizioni del Sistema vengano sistematicamente applicate, mantenute e migliorate, e che la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali;
- 4) coordinare le attività di interfaccia in materia di Assicurazione della Qualità, in stretto coordinamento con i responsabili funzionali aziendali, i Clienti, gli Enti di Controllo e di Certificazione.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		
Sezione 5.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 05 di 09

Eventuali divergenze in materia di Assicurazione della Qualità che dovessero nascere tra il **RSGQ** ed altri Responsabili di Funzione aziendali, dovranno essere sottoposte al giudizio della **DIR**, massima carica all'interno di Sealco S.r.l., per darne una valutazione e soluzione coerentemente con la Politica stabilita.

Direzione (DIR)

Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (RSGQ)

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

I macro obiettivi definiti all'interno della Politica per la Qualità (vedere paragrafo 5.3) sono completati con l'adozione, anno per anno in sede di Riesame della Direzione (vedere paragrafo 5.6), di obiettivi specifici:

- misurabili in modo da renderli oggettivamente quantificabili e verificabili periodicamente;
- coerenti con la Politica per la Qualità da cui scaturiscono;
- finalizzati al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità per garantire in maniera continua la soddisfazione del Cliente e dei requisiti legali.

Tali obiettivi sono divulgati e specificati dal vertice a tutta l'organizzazione ai diversi livelli, al fine di essere massimamente condivisi e perseguiti (vedere paragrafo 5.6).

In coerenza con la missione aziendale, le attività di pianificazione sono sviluppate a livello di indicazioni strategiche e di definizione degli obiettivi aziendali dal Vertice attraverso il documento di Politica per la qualità (vedi punto 5.3 del presente Manuale).

5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La Pianificazione per la Qualità è sviluppata a livello di indicazioni strategiche e di definizione degli obiettivi aziendali dalla Direzione attraverso la definizione della Politica per la Qualità (vedere paragrafo 5.3) e la continua verifica della sua adeguatezza.

Inoltre Sealco S.r.l., attraverso il riesame dei risultati del Sistema di Gestione per la Qualità e delle informazioni provenienti dal mercato (vedere paragrafo 5.6) pianifica i propri investimenti in termini di acquisizione di risorse umane, materiali e tecnologiche, di aggiornamento e addestramento del personale.

Le modalità di pianificazione, controllo, gestione della documentazione e le relative responsabilità, di tutti i processi coperti dal Sistema di Gestione per la Qualità sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure (vedere Sezione 0.2.2).

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		
Sezione 5.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 06 di 09

5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

5.5.1 *RESPONSABILITA' ED AUTORITA'*

La normativa di riferimento del Sistema di Gestione per la Qualità di Sealco S.r.l. impone all'Azienda di gestire tale Sistema tramite:

- la definizione delle relative Responsabilità ed Autorità;
- la nomina di un Rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione per la Qualità;
- l'attivazione di adeguate ed efficaci comunicazioni tra le diverse funzioni aziendali;
- la predisposizione e la gestione controllata di un Manuale Qualità;
- la gestione controllata di tutti i documenti e dati richiesti dal Sistema di Gestione per la Qualità;
- la gestione dei documenti di registrazione della Qualità.

Sealco S.r.l. definisce e documenta la sua organizzazione per quanto riguarda le funzioni aziendali, le responsabilità, le autorità ed i rapporti reciproci del Personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la Qualità del servizio erogato, essenzialmente attraverso due documenti: l'organigramma funzionale ed il mansionario.

L'organigramma (Allegato Sez 0.2.3) individua le principali funzioni di Sealco S.r.l. evidenziando i rapporti di interdipendenza.

La Direzione conferisce a **RSGQ** l'incarico di gestire tutti gli aspetti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 in materia di Gestione per la Qualità.

Di seguito vengono definiti i principali compiti e responsabilità delle diverse funzioni aziendali individuate all'interno dell'Organigramma, rimandando alle specifiche procedure l'assegnazione più approfondita di compiti e responsabilità per ogni singolo processo aziendale.

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE (DIR)

Il Rappresentante della Direzione **DIR** è

La **DIR** definisce gli obiettivi strategici della società sia in termini economico-finanziari e commerciali che per la Qualità; essa ha inoltre diretta responsabilità di tutte le attività sia gestionali che operative dell'organizzazione.

In particolare egli è incaricato di approvare l'emissione della documentazione di Sistema di Gestione per la Qualità, di controfirmare i verbali di riesame del SGQ, nonché di intrattenere, con il supporto di **RSGQ**, i rapporti con Enti esterni per quanto riguarda aspetti relativamente al Sistema di Gestione per la Qualità, con particolare riferimento all'Ente di Certificazione scelto per la valutazione del Sistema di Gestione per la Qualità e con i rappresentanti del Cliente. Egli è inoltre delegato a firmare la

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		
Sezione 5.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 07 di 09

dichiarazione di Politica per la Qualità riportata nel presente capitolo e le successive modifiche.

La **DIR** risulta essere il diretto riferimento per tutti gli aspetti che riguardano la Qualità, in particolare ha la responsabilità di:

- approvare tutti i documenti della Qualità, emessi dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità;
- definire la Politica e gli Obiettivi della Qualità;
- riesaminare periodicamente l'adeguatezza, l'applicazione, l'efficacia e la coerenza del Sistema per la Gestione della Qualità aziendale;
- Individuare la necessità di acquisire nuovi collaboratori e valutarli periodicamente.

5.5.2.1 *RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' (RSGQ)*

Il **RSGQ** mette in atto gli indirizzi per la Qualità definiti dalla **DIR** attraverso le prassi definite e la gestione dei documenti e delle attività con diretta influenza sulla Qualità.

Il **RSGQ** in particolare ha la responsabilità di:

- revisionare, gestire e distribuire il Manuale di Gestione per la Qualità;
- aggiornare, verificare ed eventualmente preparare procedure, istruzioni e moduli avendo cura che copia della documentazione sia presente, nella versione aggiornata, presso tutte le funzioni interessate;
- curare l'archiviazione dei documenti relativi al Sistema di Gestione per la Qualità e dei documenti di registrazione della Qualità;
- eseguire periodiche Verifiche Ispettive Interne nei diversi settori aziendali;
- attivare, su indicazione della **DIR** e con la collaborazione dei vari responsabili funzionali, e verificare l'attuazione e l'efficacia delle Azioni Preventive/Correttive;
- verificare l'attualità di tutte le norme utilizzate dalle varie funzioni aziendali;
- coordinare la gestione delle Non Conformità;
- gestire le relazioni con Enti esterni, istituzioni, Clienti e Fornitori, per ciò che concerne tutte le problematiche relative alla Qualità.

5.5.2.2 *RESPONSABILE COMMERCIALE (COM)*

Il **COM** ha il compito di coadiuvare la DIR nella formulazione delle strategie commerciali, di analizzare periodicamente i dati relativi all'andamento

.....

.....

5.5.2.3 *RESPONSABILE MARKETING (MKT)*

Il Responsabile Marketing **MKT** gestisce i rapporti con i clienti potenziali e acquisti, coordina la raccolta e l'organizzazione delle informazioni provenienti dal mercato, programma, organizza ed esegue le attività relative

.....

.....

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		
Sezione 5.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 08 di 09

5.5.2.4 *RESPONSABILE AMMINISTRATIVO (AMM)*

I Responsabile Amministrativo **AMM** adempie a tutte quelle attività a carattere contabile-amministrativo e tiene i contatti ordinari con

.....

.....

5.5.2.5 *RESPONSABILE FRONT-OFFICE (FRO)*

Il Responsabile front-office **FRO** segnala al

.....

.....

5.5.2.6 *RESPONSABILE DELL'APPROVVIGIONAMENTO (APP)*

Il Responsabile dell'approvvigionamento **APP** con il supporto dei responsabili funzionali interessati, è responsabile della valutazione e del monitoraggio continuo del livello qualitativo dei Fornitori, e della

.....

.....

5.5.2.7 *RESPONSABILE DELL'ARCHIVIO (ARC)*

Il Responsabile dell'archivio **ARC** occupa della gestione e dell'archiviazione dei dati informatici e dei

.....

.....

5.5.3 *COMUNICAZIONI INTERNE ALL'AZIENDA*

L'attivazione di adeguate comunicazioni tra le diverse funzioni aziendali è assicurata in Sealco S.r.l. tramite la predisposizione e la diffusione in Azienda dell'Organigramma, che definisce le linee gerarchiche di passaggio delle informazioni, e delle Procedure gestionali e Istruzioni operative che descrivono nel dettaglio i diversi processi aziendali.

5.6 *RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE*

5.6.1 *GENERALITA'*

La Direzione di Sealco S.r.l. riesamina il Sistema di Gestione per la Qualità almeno una volta l'anno, se non vengono riscontrate particolari necessità, al fine di assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, la Politica e gli Obiettivi per la Qualità a suo tempo stabiliti.

La Direzione in occasione del riesame valuta il raggiungimento degli Obiettivi prefissati e definisce i nuovi indirizzi dell'Azienda, in riferimento alla necessità di adeguare il Sistema di Gestione per la Qualità alle nuove esigenze aziendali e del mercato.

Le modalità di effettuazione del Riesame e le responsabilità coinvolte sono definite all'interno della **PGQ 5.6.A – *Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.***

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE		
Sezione 5.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 09 di 09

5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Il riesame da parte di **DIR** si basa principalmente sull'analisi di una serie di informazioni e dati relativi almeno a:

- risultato delle Verifiche Ispettive effettuate all'interno delle diverse aree funzionali dell'Azienda;
- reclami, segnalazioni ed eventuali valutazioni di enti esterni, Clienti, Enti di Certificazione, ecc.;
- Non Conformità riscontrate nel corso dell'erogazione del servizio;
- Stato ed esito delle Azioni Correttive e Preventive intraprese a partire dal precedente riesame;
- Grado di soddisfazione del Cliente;
- Esigenze di addestramento delle proprie risorse umane;
- Andamento della situazione economico-finanziaria dell'Azienda;
- Raggiungimento degli Obiettivi della Qualità fissati precedentemente.

5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

L'esame degli argomenti e la successiva discussione consentono alla DIR di valutare il grado di efficacia e di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e di:

- Definire gli obiettivi per la Qualità per l'anno corrente, i relativi tempi, responsabilità e modalità di conseguimento;
- adottare specifiche azioni correttive o preventive finalizzate al miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e/o al conseguimento dei valori degli "indicatori di qualità" prefissati ed alla riduzione delle Non Conformità;
- pianificare lo svolgimento delle Visite Ispettive Interne e presso gli Affiliati;
- pianificare lo svolgimento delle attività di addestramento per l'anno in corso.

5.7 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Sez. 0.2.2 – Processi Aziendali;

Sez. 1 – Scopo e Campo di applicazione;

PGQ 4.2.A – *Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità;*

PGQ 6.3.A – *Gestione dei mezzi informatici e dell'archivio;*

PGQ 5.6.A – *Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;*

Sez. 0.2.3 – Organigramma.

La documentazione viene archiviata in formato cartaceo ed informatico ed è conservata presso la sede per cinque anni dalla data di produzione.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità GESTIONE DELLE RISORSE		
Sezione 6.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 03

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
6.0	GESTIONE DELLE RISORSE	01
6.1	Messa a disposizione delle risorse	01
6.2	Risorse umane	01
6.2.1	Generalità	01
6.2.2	Competenza, consapevolezza e Addestramento	02
6.3	Infrastrutture	03
6.4	Ambiente di lavoro	03
6.5	Documentazione di riferimento	03

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

6.0 GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La capacità dell'Azienda di rispondere tempestivamente e con efficacia alle richieste ed esigenze del mercato e dei Clienti è legata all'adeguatezza ed alla capacità delle risorse umane e materiali (in particolare infrastrutture e informazioni) di cui l'Azienda dispone.

La Direzione incarica quindi il **RSGQ** affinché, sulla base delle indicazioni delle varie funzioni aziendali:

- Verifichi che le attività siano svolte da personale adeguatamente addestrato e preparato e attraverso l'impiego di risorse sempre adeguate.
- Sottoponga all'attenzione della Direzione, in occasione delle attività di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, le necessità relative alla disponibilità e adeguatezza delle risorse materiali e umane allo scopo di attuare e migliorare continuamente i processi aziendali e di ottenere la soddisfazione dei Clienti.

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 GENERALITA'

Allo scopo di erogare un servizio in grado di soddisfare sempre in maniera completa le esigenze dei propri Clienti, Sealco S.r.l. si serve di personale competente, dotato cioè del necessario grado di istruzione, addestramento, professionalità ed esperienza in relazione agli incarichi e alle mansioni ricoperte (Sez. 0.2.3 - Organigramma).

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità GESTIONE DELLE RISORSE		
Sezione 6.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 02 di 03

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Sealco S.r.l. prevede infatti che l'Azienda metta in atto in maniera continua specifici programmi di addestramento e di qualifica del proprio personale, allo scopo di conseguire e mantenere nel tempo un livello di competenza adeguato:

- ai requisiti richiesti dall'Azienda, dalla legge e dall'evoluzione delle esigenze dei Clienti;
- alla comprensione, applicazione e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le modalità di gestione delle attività di addestramento svolte dall'Azienda e le relative responsabilità sono descritte all'interno della procedura **PGQ 6.2.A – Gestione delle Risorse umane**.

Sealco S.r.l. ha definito inoltre all'interno di apposite procedure le modalità e le responsabilità relative alla selezione, addestramento e gestione dei professionisti e collaboratori interni, trattandosi di risorse umane fondamentali per l'erogazione di un servizio che soddisfi sempre in maniera completa il Cliente (vedere **PGQ 6.2.A – Gestione delle Risorse umane**).

6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

Sulla base dei risultati delle Verifiche Ispettive interne, sulla base dell'evoluzione tecnica e tecnologica connessa ai servizi erogati, sulla base di segnalazioni di terzi o di disposizioni di Legge e comunque sulla base delle necessità di addestramento raccolte nel corso dell'anno dai vari responsabili funzionali, a cadenza annuale la Direzione **DIR**, in occasione dell'attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità (vedere **PGQ 5.6.A**), predispone un programma di formazione e addestramento.

Il **RSGQ** ne cura l'attuazione, in particolare informando e coinvolgendo il Personale docente e non docente interessato. Le attività di addestramento comprendono sia le attività di Informazione sia di Formazione.

L'informazione è volta a rendere consapevole il personale della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e del proprio contributo allo scopo di far funzionare in maniera efficace il Sistema di Gestione per la Qualità e per raggiungere gli obiettivi per la Qualità.

La Formazione è volta invece a ottenere una corretta esecuzione delle attività operative e tecnico - gestionali necessarie per eseguire correttamente le attività alle quali il Personale stesso è destinato e che hanno influenza su Qualità e Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro.

Al termine di ogni attività di addestramento il **RSGQ** redige un Rapporto dell'attività di addestramento effettuata, aggiorna la Scheda personale di ogni singolo partecipante e conserva le relative registrazioni secondo quanto definito all'interno della **PGQ 6.2.A**.

In occasione dell'attività di riesame da parte della Direzione (vedere **PGQ 5.6.A**), la **DIR** prende visione delle attività addestrative svolte e ne valuta l'efficacia.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità GESTIONE DELLE RISORSE		
Sezione 6.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 03 di 03

6.3 INFRASTRUTTURE

Sealco S.r.l. pone particolare attenzione alla gestione delle infrastrutture, in quanto esse rivestono un ruolo decisivo per la conformità dei servizi forniti .

Per infrastruttura si intendono:

- gli spazi di lavoro attrezzati (uffici e archivi)
- le attrezzature Hardware e Software ed i relativi servizi di supporto (manutenzione esterna);

Gli spazi di lavoro sono gestiti nel rispetto della legislazione relativa alla Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro (vedere Sez. 0.4 – Altri Sistemi di Gestione).

La Direzione **DIR** di Sealco S.r.l. ed il **RSGQ** (vedere **PGQ 5.6.A**) in base alla legislazione in materia di Sicurezza, in funzione degli obiettivi che intende raggiungere e delle indicazioni delle varie funzioni aziendali, adotta le misure necessarie allo scopo di assicurare continuamente l' idoneità e l' adeguatezza degli spazi di lavoro.

La modalità di gestione delle attrezzature Hardware e Software adottata (vedere **PGQ 6.3.A**), vista la tipologia delle attrezzature, non prevede la programmazione e registrazione della Manutenzione ordinaria, mentre quella straordinaria è demandata al Fornitore dell' attrezzatura stessa.

In allegato alla **PGQ 6.3.A – Gestione dei mezzi informatici e dell'archivio** , è presente una Planimetria di Sealco S.r.l. in cui si individuano le postazioni di lavoro attinenti alla Gestione dei Mezzi Informatici e dell'archivio. Responsabile di tale processo è il **ARC**.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

Gli ambienti di lavoro dell' Azienda sono tali da consentire al personale di operare con infrastrutture confortevoli ed idonee all'ottenimento della conformità dei servizi forniti.

Oltre che per gli aspetti legati al Sistema di gestione della Qualità l' idoneità degli ambienti di lavoro assume una importanza fondamentale in ordine alle disposizioni in termini di prevenzione e sicurezza sul lavoro. (vedere Sez. 0.4 Altri sistemi di gestione).

6.5 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Sez. 0.4 – Altri Sistemi di Gestione;

PGQ 5.6.A – *Riesame del sistema di gestione per la Qualità;*

PGQ 6.2.A – *Gestione delle Risorse umane;*

PGQ 6.3.A – *Gestione dei mezzi informatici e dell'archivio;*

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		
Sezione 7.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 05

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
7.0	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	01
7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio	01
7.2	Processi relativi al cliente	02
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	02
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	02
7.2.3	Comunicazioni con il cliente	02
7.3	Progettazione e sviluppo	03
7.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	03
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	03
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	03
7.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo	04
7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo	04
7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo	05
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	05
7.4	Approvvigionamento	05
7.4.1	Processo di approvvigionamento	05
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	06
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	06
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	07
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi	06
7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi	07
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	07
7.5.4	Proprietà del cliente	08
7.5.5	Conservazione dei prodotti	08
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	08

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

7.0 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Sealco S.r.l. svolge attività di pianificazione, precedentemente alle attività di realizzazione del proprio servizio.

Nello svolgimento dei propri, Sealco S.r.l. determina gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio in base alle esigenze del cliente (**PGQ 7.2.A**)

Sealco S.r.l. ha stabilito processi, documenti e risorse specifiche per svolgere con correttezza i servizi di spedizione e postalizzazione (**PGQ 7.5.A**).

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		
Sezione 7.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 02 di 05

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Sealco S.r.l. ha elaborato una specifica procedura per determinare ed esaminare i bisogni dei clienti, stabilendo modalità sicure di comunicazione con gli stessi. Tale procedura è la **(PGQ 7.2.A – Processo relativo al cliente)**.

Lo scopo di Sealco S.r.l. è di effettuare una corretta gestione dei processi di sviluppo relativi ai clienti, in particolare le attività di riesame dell'ordine relativo al servizio fornito.

Di seguito sono elencati gli aspetti relativi alla gestione dei clienti.

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

Tutti gli ordini acquisiti da Sealco S.r.l. sono ricevuti e vagliati dalla Direzione **DIR**, mediante l'osservanza dei requisiti esposti nella **PGQ 7.2.A – Processo relativo al cliente**.

Di norma, gli ordini ricevuti fanno riferimento alla spedizione e postalizzazione (**PGQ 7.5.A**)

La Direzione **DIR**, unitamente al responsabile commerciale **COM**, valuta con il Cliente i suoi bisogni, mediante la stesura della scheda d'ordine e l'inserimento nella stessa delle condizioni commerciali concordate.

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

L'attività di riesame dell'ordine, mira ad accertare le capacità di Sealco S.r.l. di soddisfare i requisiti per la realizzazione del servizio richiesto dal cliente.

La responsabilità del riesame è affidata in prima analisi al **COM**, che unitamente alla **DIR**, deve verificare:

.....

7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Sealco S.r.l. alcune attività di comunicazione verso i clienti, intese come elementi di informazioni in uscita dal processo e che possono essere così riassunte:

.....

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Sealco S.r.l. non effettua progettazione e il conseguente sviluppo di servizi, quindi tale punto della norma non si ritiene applicabile

7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Sealco S.r.l. non effettua progettazione e il conseguente sviluppo di servizi, quindi tale punto della norma non si ritiene applicabile

7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		
Sezione 7.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 03 di 05

Sealco S.r.l. non effettua progettazione e il conseguente sviluppo di servizi, quindi tale punto della norma non si ritiene applicabile

7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Sealco S.r.l. non effettua progettazione e il conseguente sviluppo di servizi, quindi tale punto della norma non si ritiene applicabile

7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Sealco S.r.l. non effettua progettazione e il conseguente sviluppo di servizi, quindi tale punto della norma non si ritiene applicabile

7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Sealco S.r.l. non effettua progettazione e il conseguente sviluppo di servizi, quindi tale punto della norma non si ritiene applicabile

7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Sealco S.r.l. non effettua progettazione e il conseguente sviluppo di servizi, quindi tale punto della norma non si ritiene applicabile

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

Tutto il processo di approvvigionamento, viene formalizzato dalle procedure:
PGQ 7.4.A – Approvvigionamento, selezione e valutazione dei fornitori.

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Sealco S.r.l. ha individuato un responsabile dell'approvvigionamento **APP** che ha il dovere di curare l'intero processo, coadiuvato da altre figure, quali il responsabile commerciale **COM** e la direzione **DIR**.

Sealco S.r.l. ha stabilito una specifica procedura per la valutazione e la selezione dei fornitori, in base alle loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti necessari all'organizzazione stessa.

Come esposto nella procedura **PGQ 7.4.A – Approvvigionamento, selezione e valutazione dei fornitori**, il responsabile dell'approvvigionamento **APP**, aiutato dal responsabile commerciale **COM**, cura il seguente processo di valutazione e selezione dei fornitori:

.....

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		
Sezione 7.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 04 di 05

7.4.1.1 INFORMAZIONE PER L'APPROVVIGIONAMENTO

Le risorse umane operanti in Sealco S.r.l. informano il responsabile dell'approvvigionamento **APP** circa la necessità di approvvigionamento. **APP** rende noto il bisogno anche al responsabile **COM**.

L'**APP** emette la richiesta di offerta ai fornitori inseriti nel "Registro dei fornitori accettati".

Una volta giunte le offerta da fornitori accettati, l'**APP** dovrà:

.....

Il processo è definito nella procedura **PGQ 7.4.A – Approvvigionamento, selezione e valutazione dei fornitori**.

7.4.1.2 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Successivamente all'approvazione dell'ordine d'acquisto, il responsabile dell'approvvigionamento (vedere **PGQ 7.4.A**) dovrà:

.....

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

I servizi erogati da Sealco S.r.l. sono i seguenti;

- raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali di corrispondenza, pubblicità, comunicazioni commerciali e pacchi con relativi servizi accessor
- postalizzazione inclusive di preparazione, compilazione di modulistica e affrancatura di invii postali di corrispondenza, pubblicità, comunicazioni commerciali e pacchi nonché la consegna degli invii medesimi ad un vettore o altra parte che esegue la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione.

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il risultato finale dei processi di erogazione di Sealco S.r.l. sono verificati da attività di controllo e monitoraggio e pertanto il presente requisito della norma non è applicabile.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

Sealco S.r.l. identifica tutta la documentazione circolante nell'organizzazione in ogni fase del processo di realizzazione del servizio.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		
Sezione 7.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 05 di 05

I singoli Responsabili di erogazione del servizio hanno il dovere di codificare e rendere identificabile e rintracciabile ogni documento da loro acquisito, effettuando come previsto nella **PGQ 6.3.B – Codifica dei documenti interni** :

.....

Il **RSGQ** , come previsto dalla procedura **PGQ 4.2.A** ha anche l'obbligo di:

- codificare tutta la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, rendendola identificabile e rintracciabile.

7.5.4 PROPRIETA' DEL CLIENTE

La documentazione di proprietà del cliente, utilizzata e conservata da Sealco S.r.l., è relativa alla documentazione necessaria allo sviluppo del servizio.

Il responsabile della gestione dell'archivio è il **ARC**.

Tutta la documentazione fornita dal cliente, una volta giunta presso Sealco S.r.l., viene immediatamente:

- identificata;
- verificata;
- archiviata e protetta;

il responsabile dell'archivio **ARC** dovrà assicurarsi che tutti i documenti di proprietà del cliente non siano persi, danneggiati o inadeguati all'utilizzazione.

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

Tutti i documenti , standard e della Qualità vengono conservati presso l'archivio situato in Sealco S.r.l..

Il responsabile dell'archiviazione e della conservazione dei documenti è il **ARC**.

ARC e tutte le altre risorse umane di Sealco S.r.l. dovranno rifarsi a quanto stabilito nella procedura **PGQ 4.2.A - Controllo della documentazione e delle registrazioni della qualità** e nella procedura **PGQ 6.3.A – Gestione dei mezzi informatici**.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Sealco S.r.l. non utilizza dispositivi di misurazione e pertanto il presente requisito non è applicabile.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO		
Sezione 8.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 01 di 05

INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
8.0	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	01
8.1	Generalità	01
8.2	Monitoraggi e misurazioni	01
8.2.1	Soddisfazione del cliente	01
8.2.2	Verifiche ispettive interne	02
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	02
8.2.4	Monitoraggio e misurazione della documentazione progettuale	02
8.3	Tenuta sotto controllo della doc. progettuale non conforme	02
8.4	Analisi dei dati	03
8.5	Gestione del Miglioramento Aziendale	03
8.5.1	Miglioramento continuo	04
8.5.2	Azioni correttive	04
8.5.3	Azioni preventive	04
8.6	Documenti di riferimento	05

PREPARATO	DATA 15/01/2009
APPROVATO	DATA 15/01/2009

8.0 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITA'

Sealco S.r.l. ha stabilito ed implementato nell'organizzazione adeguati processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e miglioramento.

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

Sealco S.r.l. ha elaborato specifiche procedure per :

- Monitorare e misurare la soddisfazione dei clienti (Sez. 8.2.1);
- Svolgere le verifiche ispettive interne (Sez. 8.2.2);
- Monitorare e misurare i processi (Sez. 8.2.3);
- Monitorare e misurare i prodotti (Sez. 8.2.4)

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Come previsto dalla procedura **PGQ 8.2.A** - *Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente e gestione dei reclami*, Sealco S.r.l. , nella persona del **RSGQ**, rileva periodicamente il grado di soddisfazione dei clienti comprendendo quanto l'organizzazione stessa sia riuscita a soddisfare i requisiti del cliente medesimo.

Sealco S.r.l. ha :

- Stabilito i principi per la soddisfazione del cliente
- Scelto gli indicatori per la misurazione della soddisfazione del cliente
- Stabilito gli indicatori utilizzati da Sealco S.r.l.

SealCo S.r.l.	<p style="text-align: center;">Manuale di Gestione per la Qualità MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</p>		
Sezione 8.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 02 di 05

- Determinato lo svolgimento dell'attività di ANALISI RECLAMI/SEGNALAZIONI dal cliente
- Definito le responsabilità circa l'analisi dei dati/elaborazione dei risultati e piani d'intervento per il miglioramento della soddisfazione del cliente, che sono curate dal **COM** e dal **RSGQ**.

8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

Tramite la procedura **PGQ 8.2.B – Verifiche ispettive interne della Qualità**, Sealco S.r.l. ha formalizzato le modalità con cui l'organizzazione effettua le verifiche ispettive interne, allo scopo di accertare in modo sistematico e indipendente la corretta attuazione, efficacia ed adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

Tutte le verifiche ispettive interne sono curate dal **RSGQ** e in occasione del "riesame da parte della direzione" (Sez. 5.6) i dati vengono portati all'attenzione della **DIR**.

Il processo inerente le verifiche ispettive interne della Qualità, prevede che Sealco S.r.l., nella persona del **RSGQ** e con il consenso della **DIR** :

- pianifichi le verifiche ispettive interne;
- elabori la verifica ispettiva interna;
- svolga la verifica ispettiva interna;
- svolga le azioni correttive necessarie (Sez. 8.3).

Il programma delle verifiche ispettive interne della Qualità viene preparato all'inizio di ogni anno dal **RSGQ** (vedere **PGQ 8.2.B**) e successivamente sottoposto all'approvazione della **DIR**.

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Ogni processo è condotto secondo quanto previsto dalle specifiche procedure, visibili nella Sez. 0.2.2 .

Il **RSGQ**, come previsto dalle singole procedure, ha la responsabilità di appurare il rispetto dei requisiti normativi, qualitativi e contrattuali previsti in ogni processo.

Qualora vengano riscontrate delle Non Conformità, il **RSGQ** dovrà procedere all'elaborazione del "rapporto di Non Conformità" (vedere **PGQ 8.2.B**).

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE PROGETTUALE

Come esposto nella Sezione 7.1, Sealco S.r.l. ha strutturato procedure gestionali che consentono di monitorare e misurare le caratteristiche della documentazione progettuale prodotta per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLA DOC. PROGETTUALE NON CONFORME

Durante le attività di controlli ed ispezioni potrebbero emergere delle Non Conformità (NC) nel servizio.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO		
Sezione 8.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 03 di 05

Per assicurare che i servizi (e quindi gli elaborati progettuali) non vengano erroneamente ed involontariamente erogati o inviati al cliente in tale stato di Non Conformità, il **RSGQ** provvede alla loro identificazione, documentazione, valutazione. Le modalità seguite per la corretta gestione di dette Non Conformità, descritte in modo accurato nella **PGQ 8.3.A** - *Controllo del prodotto non conforme*, sono le seguenti:

- a) **gestione delle Non Conformità Minori;**
- b) **gestione delle Non Conformità Maggiori**, per le quali vengono stabilite:
 - responsabilità;
 - non conformità rilevate;
 - non conformità che emergono presso il cliente;
- c) **registrazioni delle Non Conformità;**

Tutta la documentazione di registrazione delle non conformità e delle modalità eseguite per la loro risoluzione viene raccolta ed archiviata in appositi Dossier, in ordine progressivo dal **RSGQ**.

Detta documentazione viene conservata, in accordo alle prescrizioni generali definite nella procedura **PGQ 4.2.A** - *Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità*. (vedere Sez. 4.2)

8.4 ANALISI DEI DATI

La documentazione relativa alle NC viene periodicamente analizzata ed elaborata dal **RSGQ**, normalmente tale attività viene fatta una volta l'anno (vedere Sez. 5.6), in occasione dei riesami da parte della direzione **DIR**, per individuare eventuali tendenze negative o andamenti qualitativi anomali che richiedano l'adozione di adeguate Azioni Correttive (Sez. 8.5.2) e/ Azioni Preventive (Sez. 8.5.3).

8.5 GESTIONE DEL MIGLIORAMENTO AZIENDALE

Sealco S.r.l. ha formalizzato una specifica procedura **PGQ 8.5.A** - *Gestione del miglioramento aziendale*, con la volontà di:

- a) **in termini di obiettivi** :
 - migliorare l'efficacia e l'efficienza interna dell'organizzazione aziendale;
 - migliorare la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate (proprietari e investitori, personale interno, fornitori e partners);
- b) **in termini operativi** :
 - individuare aree di miglioramento delle prestazioni aziendali;
 - eseguire monitoraggi e misurazioni continui.

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO		
Sezione 8.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 04 di 05

8.5.1 **MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Il processo che la procedura **PGQ 8.5.A** – *Gestione del miglioramento aziendale*, consta delle seguenti attività :

- a) Analisi e valutazione delle situazioni aziendali
- b) Individuazione delle aree di miglioramento
- c) Pianificazione degli interventi di miglioramento
- d) Indicatori per il monitoraggio dei processi aziendali
- e) Analisi degli indicatori e dei progetti di miglioramento nell'ambito del riesame della direzione (vedere Sez. 5.6)
- f) Elementi in uscita dal processo di miglioramento.

È compito della **DIR** designare il responsabile dell'intervento di miglioramento ed è compito di tale responsabile redigere una relazione riepilogativa a fine intervento.

Salvo diversa segnalazione, il responsabile degli interventi di miglioramento è il **RSGQ**.

8.5.2 **AZIONI CORRETTIVE**

Sealco S.r.l. ha elaborato una specifica procedura **PGQ 8.5.B** – *Azioni correttive e preventive*, con l'obiettivo di definire i criteri e le modalità seguiti dal **RSGQ** e dalla **DIR** per iniziare, documentare e controllare l'efficace chiusura delle azioni correttive e preventive intraprese per eliminare le cause di Non Conformità di prodotto, di processo e di sistema, effettive e potenziali.

Un'azione correttiva viene intrapresa a seguito di un determinato problema, in funzione della sua gravità e della sua ricorrenza, sulla base di reclami/segnalazioni dei clienti (vedere Sez. 8.2.1) e di rapporti di Non Conformità, risultati dalle verifiche ispettive (vedere Sez. 8.2.2), risultati dal riesame della direzione (vedere Sez. 5.6).

La Gestione delle Azioni Correttive viene curata dal **RSGQ**, che sulla base di quanto sopra esposto, emette una richiesta di azione correttiva, come precisato nella procedura **PGQ 8.5.B**.

8.5.3 **AZIONI PREVENTIVE**

Le azioni preventive vengono avviate quando, dall'analisi delle informazioni in possesso del **RSGQ**, emergono situazioni che potrebbero essere fonte di potenziali Non Conformità, quali :

- I rapporti sulle NC (interne e dei fornitori);
- I reclami e le segnalazioni del cliente;
- I rapporti delle verifiche ispettive (interne e di enti/organizzazioni esterne);
- I risultati dei riesami della direzione **DIR**;
- I risultati delle analisi dei dati e delle misurazioni dei processi (vedere **PGQ 8.5.A**);
- I risultati della misurazione della soddisfazione (del personale, del cliente, ecc.);
- Tutte le registrazioni inerenti il SGQ.

Ed anche :

SealCo S.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO		
Sezione 8.0	Edizione 01	Revisione 00	Pagina 05 di 05

- Il rilievo di qualità non soddisfacente ripetutamente riscontrata;
- Le NC manifestatesi durante l'erogazione del servizio eccedenti i limiti prestabiliti e che, in tal modo, avvertono in anticipo l'approssimarsi di condizioni operative fuori controllo;
- La documentazione della qualità, le specifiche ed i processi di produzione con deficienze che, se non corrette, potrebbero influenzare negativamente la qualità del prodotto;
- Il riesame delle esigenze e delle aspettative del cliente;
- Le analisi di mercato;
- Gli insegnamenti appresi da esperienze precedenti, ecc.

8.6 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

PGQ 8.2.A – *Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente e gestione dei reclami*

PGQ 8.2.B – *Verifiche ispettive interne della qualità*

PGQ 8.3.A – *Controllo del prodotto non conforme*

PGQ 4.2.A – *Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità*

PGQ 8.5.A – *Gestione del Miglioramento aziendale*

PGQ 8.5.B – *Azioni correttive e preventive*