



MANUALE QUALITA'

Revisione	00	Pagina	1 di 28
Data	01/02/2019	Sostituisce	
Data	01/02/2019	Valido da	01/02/2019

Emesso da	Responsabile Assicurazione Qualità	
Approvato da	Direzione Generale	

SOSTERA GROUP -



EcoConsulting

Sede legale e uffici

Via J.F. Kennedy, 19 – 20059 VIMERCATE (MB)

Telefono

+39 039 6614248

Fax

+39 039 6388728

E-Mail

ufficio@ecosrl.eu

Codice fiscale e Partita IVA

03749170969

Manuale della Qualità

Revisione 00 del 01/02/2019

Norma di Riferimento:

UNI EN ISO 9001 Ed. 2015

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 2 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità
Approvato da Direzione Generale

Presentazione dell'Azienda

Ecoconsulting nasce dalla geniale idea del suo Presidente Giampietro Parma nel 2001, operando nell'ambito delle consulenze ambientali, controlli ed ispezioni e diventando un'azienda di riferimento nel settore, in grado di proporre soluzioni flessibili in linea con le esigenze del cliente e del territorio. Nel gennaio 2019 la Società ha cambiato ragione sociale, diventando Sostera Group - Ecoconsulting.

Leader nella gestione del ciclo dei rifiuti e nell'esecuzione di analisi merceologiche, vanta numerose collaborazioni con Enti, gestori e consorzi per il recupero di materiale, tra cui i consorzi COREPLA, COMIECO, CIAL e CNA, filiere del CONAI.

Oggi **Sostera Group - Ecoconsulting** apre a nuovi scenari offrendo servizi innovativi, forte del know-how maturato in questi anni e con l'obiettivo di conservare l'alto target qualitativo che oggi la vede come azienda leader nel mercato.

Sostera Group - Ecoconsulting, infatti, nel corso del 2011 ha rilevato il ramo d'azienda della società MC Consulting s.n.c., operante dal Febbraio 1996 all'Ottobre 2011, nel settore industriale (meccanico, impianti petrolchimici e chimici) ed avente per oggetto "Servizi di Consulenza per implementazione sistemi di gestione, Verifiche ispettive di seconda/terza parte, Ispezioni, Controllo Qualità Settore Meccanico, Expediting".

Punti di forza di **Sostera Group - Ecoconsulting** sono, infatti, le nuove attività di Expediting & Ispezioni, di Certificazione Energetica, di Consulenza Certificativa e di Educazione Ambientale.

Sostera Group - Ecoconsulting, inoltre, si occupa di servizi ispettivi e consulenza per l'ottenimento delle certificazioni vigenti nel settore Oil & Gas, quali, ad esempio, Certificazione ASME, PED e T-PED, Verifiche di Messa in Servizio e Periodiche delle attrezzature a pressione, ai sensi del D.M. 329/04.

Infine, **Sostera Group - Ecoconsulting** è in grado di fornire alle aziende ed Enti pubblici interessati assistenza tecnico-amministrativa per lo sviluppo, il mantenimento e l'implementazione di Sistemi di Gestione e di Certificazione ed in particolare: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 (OHSAS 18001), ISO 22000, SA 8000.

Campo d'Applicazione

"Progettazione ed Erogazione di Servizi di Controllo Qualità, Attività Ispettive e Analisi Merceologiche Interne al Riciclo, la Valorizzazione e il Recupero Rifiuti, Materie Prime e Seconde"



MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 3 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità
Approvato da Direzione Generale

Nel Programma di gestione del Sistema Qualità di **Sostera Group - Ecoconsulting** non trova applicazione il requisito 8.5.1.f. in quanto gli output risultanti possano essere verificati per mezzo di successivi monitoraggio o misurazione.

Riferimenti Normativi

- ISO 9000 (ultima edizione) Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
- ISO 9001 (ultima edizione) Sistemi di gestione per la qualità
- ISO 9004 (ultima edizione) Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità.
- UNI 19011 (ultima edizione) Criteri generali per le verifiche ispettive dei sistemi qualità, attività di verifica ispettiva.
- D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101. Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

L'attenzione al cliente e alle altre parti interessate, quali i dipendenti, l'autorità di controllo, gli istituti di credito e le assicurazioni, richiama disposizioni di legge applicabili non più ai prodotti ma agli aspetti della salute e della sicurezza per le persone:

- DPR 151 del 1 agosto 2011: "Regolamento recante semplificazione della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione degli incendi, a norma dell'articolo 49, comma 4-quater, del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122."
- D.Lgs. 81 e s.m. Testo unico in merito ad "Ambiente, salute e sicurezza nei Luoghi di Lavoro";
- D.lgs 231/01 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

Documenti	Responsabilità	Modalità Verifica Stato Edizione
Norme tecniche	Responsabile Tecnico Responsabile Qualità	Consultazione sito UNI Società di consulenza
Norme UNI EN ISO 9000	Responsabile Qualità	Consultazione sito UNI Società di consulenza
Leggi e direttive	Responsabile Tecnico Responsabile Qualità	Associazioni di categoria Quotidiani specializzati Consulenti del settore

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 4 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità
Approvato da Direzione Generale

Termini e Definizioni

DG	⇒	Direzione Generale
AQ	⇒	Responsabile Assicurazione Qualità
RT	⇒	Resp. Tecnico
ISP	⇒	Coordinatore
PRE	⇒	Presidente
ADQ	⇒	Ispettore analisi merceologiche
NC	⇒	Non Conformità
AC	⇒	Azione Correttiva
Società	⇒	Sostera Group - Ecoconsulting S.r.l.
MQ	⇒	Manuale Qualità
PO	⇒	Procedura Operativa
IST	⇒	Istruzione Operativa
Mod.	⇒	Modulo

La terminologia inerente il Sistema Qualità della Società si uniformizza a quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9000.

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ha implementato un sistema che permette di determinare i fattori, siano essi positivi che negativi, esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità. SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali fattori esterni e interni.

Contesto Interno

Per contesto interno si intende l'ambiente interno nel quale l'organizzazione persegue i propri obiettivi. Esso è sviluppato nei punti seguenti.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA Al fine di delineare chiaramente la struttura organizzativa della Società, si rimanda all'organigramma funzionale / nominativo che indica la posizione delle singole funzioni aziendali.

RISORSE E CAPACITA' L'organizzazione si avvale di personale qualificato e continuamente formato sulle tematiche di interesse per l'attività aziendale. Inoltre l'azienda si avvale di una rete di consulenti che possono contribuire ad apportare le proprie competenze per il raggiungimento degli obiettivi strategici. L'attività di SOSTERA GROUP -

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 5 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità
Approvato da Direzione Generale

ECOCONSULTING S.r.l nel corso degli ultimi anni si sta progressivamente ampliando. Si auspica pertanto un incremento delle vendite anche attraverso l'acquisizione di nuove fette di mercato e l'ampliamento della clientela. La Società rinnova, comunque, il suo impegno nel continuo miglioramento del patrimonio di conoscenze tecniche e tecnologiche necessarie e perfeziona sempre più i prodotti, tutto ciò sempre nel rispetto delle problematiche ambientali associate alle proprie attività. Tutto il personale è a conoscenza degli obiettivi dell'organizzazione ed il livello di competenza e consapevolezza è ritenuto alto così come la facilità di comunicazione tra i vari livelli. Per quanto riguarda le risorse tecniche, la Società dispone di mezzi / attrezzature adeguate per lo svolgimento delle attività. Tutti i mezzi, le attrezzature e gli strumenti utilizzati sono revisionati e mantenuti secondo le scadenze temporali previste per legge o dai libretti di manutenzione.

CAPACITÀ FINANZIARIE

La disponibilità di adeguate risorse finanziarie è necessaria all'approvvigionamento di tutte le risorse necessarie ad assicurare l'operatività aziendale in conformità ai requisiti sia cogenti che volontari. È inoltre necessaria ad assicurare la capacità di mantenere in efficienza infrastrutture / mezzi ritenuti necessari per assicurare il rispetto delle performance operative e dei processi aziendali. La disponibilità di finanze permette, infine, all'azienda di investire nel costante miglioramento degli asset aziendali, con ricadute positive delle performance operative e della tutela ambientale.

MARKETING

L'attività di marketing e di comunicazione verso l'esterno, sono volte a diffondere le capacità dell'azienda di conseguire risultati sempre migliori, anche tramite la divulgazione delle performance del sistema di gestione sia verso i clienti sia verso gli stakeholder. I mezzi di comunicazione impiegati sono rappresentati principalmente dal sito internet aziendale e dalla posta elettronica.

Contesto Esterno

Il contesto esterno è l'ambiente nel quale l'organizzazione cerca di perseguire i propri obiettivi che comprende:

- ⇒ l'ambiente culturale, sociale, politico, cogente, finanziario,
- ⇒ tecnologico, economico, naturale, competitivo sia internazionale, nazionale, regionale o locale;
- ⇒ elementi determinanti e tendenze fondamentali che hanno un impatto sugli obiettivi dell'organizzazione.

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING S.r.l. svolge continuamente un'analisi del contesto esterno per dimensionare i propri investimenti. Vengono tenute in considerazione anche le esigenze ed i rapporti con gli stakeholders.

OBBLIGHI DI CONFORMITA'

La responsabilità della gestione di tutti gli obblighi di conformità (requisiti legali che l'organizzazione deve soddisfare e requisiti volontari che l'organizzazione ha scelto di soddisfare) è della Direzione e del Responsabile di sistema. In particolare, i principali obblighi di conformità che interessano l'organizzazione sono:

- ⇒ Prescrizioni autorizzative;
- ⇒ Sicurezza sul Lavoro;
- ⇒ UNI EN ISO 9001 - OHSAS 18001;
- ⇒ Contratti fornitori;
- ⇒ Contratti clienti / capitolati;

MANUALE QUALITA'

Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità		Revisione 00	Pagina 6 di 28
Approvato da Direzione Generale		Data 01/02/2019	Sostituisce
		Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

⇒ Formazione personale.

INFRASTRUTTURE ESTERNE AL SITO

Il sito è dotato di ampio spazio per il parcheggio delle autovetture. I clienti, i fornitori e chiunque sia autorizzato può accedere in modo agevole al sito. Nelle vicinanze sono presenti i principali servizi pubblici.

CAMBIAMENTI TECNOLOGICI

L'azienda mantiene un costante impegno nello sviluppo delle migliori attrezzature, conoscenze, competenze e processi di erogazione dei servizi che siano in grado di mantenere standard elevati di efficienza produttiva e allo stesso tempo garantire un adeguato rispetto dei numerosi requisiti cogenti e di sistema.

Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING determina:

- le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità.

Parti Interessate			Esigenze, aspettative, requisiti delle parti interessate
Clients	Fattore contesto esterno	I clienti fanno parte del mercato nazionale.	Qualità del servizio, controllo e sicurezza igienica, innovazione nella gamma di servizi offerti, informazioni chiare ed attendibili, buon rapporto qualità/prezzo, rispetto dei tempi contrattuali, garanzie di rintracciabilità dei servizi, capacità di risposta alle emergenze, pulizia, personale qualificato, puntualità, disponibilità ad accogliere le richieste/esigenze, gestione servizi speciali.
Fornitori di Prodotto	Fattore contesto esterno	Prodotti e Materiali Presidi Antincendio, DPI e Abbigliamento, Macchinari e attrezzature, Hardware, Strumenti di misura, Cancelleria, ecc.	Chiarezza nella definizione delle caratteristiche del prodotto richiesto e nella definizione delle esigenze. Continuità ed efficienza del rapporto commerciale. Correttezza commerciale. Tempistiche di richiesta adeguate. Riconoscimento della qualità del prodotto fornito. Disponibilità del personale.
Fornitori di servizio	Fattore contesto esterno	Ispezioni, Studi Consulenze, Pubblicità, Studio Legale, Commercialista, Consulente Paghe / Contributi.	Chiarezza nella definizione del servizio richiesto. Continuità nel rapporto commerciale. Tempi di risposta. Correttezza commerciale. Riconoscimento della qualità del servizio fornito. Disponibilità del personale.
Banche	Fattore contesto esterno	L'affidabilità dell'azienda agevola la messa a disposizione di credito da parte delle banche, che è necessaria a garantire sia la liquidità necessaria al funzionamento corrente, sia al miglioramento nel tempo delle infrastrutture, delle dotazioni e delle tecnologie in uso,	L'esigenza dello stakeholder consiste nella valutazione costante della PoD (Probability of default) e, quindi, della solidità e affidabilità dell'azienda.

MANUALE QUALITA'

		Revisione 00	Pagina 7 di 28
Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità		Data 01/02/2019	Sostituisce
Approvato da Direzione Generale		Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

		mantenendo così adeguati standard operativi e di tutela della sicurezza.	
--	--	--	--

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 8 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da
Responsabile Assicurazione Qualità

Data
01/02/2019

Sostituisce

Approvato da
Direzione Generale

Data
01/02/2019

Valido da
01/02/2019

Parti Interessate			Esigenze, aspettative, requisiti delle parti interessate
Assicurazioni	Fattore contesto esterno	Le assicurazioni sono necessarie alla tutela dell'azienda, garantendone la continuità, in caso di incidenti che possono avere un impatto negativo sul servizio o che possono provocare danni a terzi.	Valutazione dei rischi residui e affidabilità dell'azienda.
Enti di Controllo	Fattore contesto esterno	Gli Enti di Controllo (tra questi ASL, ARPA, ecc.), ognuno per la materia di propria competenza, sono deputati a verificare il rispetto dei requisiti legali e normativi da parte dell'azienda.	Disponibilità e competenza delle figure aziendali / responsabili di processo coinvolti nell'attività oggetto di verifica. Trasparenza nella comunicazione. Rispetto obblighi di conformità
Altri Enti	Fattore contesto esterno	Possono essere Enti di certificazione, Società di revisione, Enti deputati al rilascio di contributi, ecc. Gli Enti di certificazione sono deputati a verificare la conformità del Sistema di Gestione alle norme / standard volontarie adottate dall'azienda.	Disponibilità e competenza delle figure aziendali / responsabili di processo coinvolti nell'attività oggetto di verifica. Trasparenza nella comunicazione. Rispetto obblighi di conformità. Correttezza commerciale.
Comunità Locale	Fattore contesto esterno	Comune. Popolazione residente	Possibilità di impiego nella realtà di riferimento. Trasparenza nella comunicazione e disponibilità e competenza delle figure aziendali responsabili. Rispetto degli obblighi di conformità.
Associazioni di Categoria	Fattore contesto esterno	-	Servizio fornito in termini di informazioni, aggiornamenti legislativi, competenza e professionalità, affidabilità sui dati sensibili, flessibilità alle richieste, tempestività nelle risposte.
Personale	Fattore contesto interno	Dipendenti (part-time e fulltime), interinali, altre forme contrattuali.	Coinvolgimento e consapevolezza, comunicazione, formazione, informazione, addestramento. Definizione ruoli e responsabilità, buon clima aziendale, correttezza e puntualità nei pagamenti. Riconoscimenti adeguati. Sicurezza sul lavoro e rispetto degli obblighi di conformità.

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti.

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

MANUALE QUALITA'

Emesso da	Responsabile Assicurazione Qualità	Revisione	00	Pagina	9 di 28
Approvato da	Direzione Generale	Data	01/02/2019	Sostituisce	
		Data	01/02/2019	Valido da	01/02/2019

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ha determinato i confini e l'applicabilità del sistema di gestione per la qualità per stabilirne il campo di applicazione. Nel determinare il campo di applicazione, SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ha considerato:

- i fattori esterni e interni;
- i requisiti delle parti interessate rilevanti;
- i servizi che l'azienda eroga.

Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

La Società ha provveduto a identificare i processi primari, con relativa sequenza e interazione, per il Sistema Qualità e i processi relativi allo sviluppo delle fasi Commerciali, Tecnico (progettazione), Approvvigionamento e Produttivo (erogazione servizi) con relativi controlli (vedere allegato A1).

Ogni processo primario è supportato da apposite procedure o dai paragrafi del presente Manuale della Qualità, che ne definiscono le modalità di espletamento con relative responsabilità, definiscono le modalità per affrontare i rischi e le opportunità come determinati in conformità ai requisiti. La Direzione Generale del SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING assicura la disponibilità di risorse, siano esse tecniche che umane, per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi. La Direzione Generale, inoltre, ha provveduto a identificare appositi indicatori atti a monitorare, misurare e analizzare i processi identificati (vedere allegato B).

LEADERSHIP

Leadership e impegno

La Direzione Generale dimostra leadership e impegno nei riguardi del sistema di gestione per la qualità:

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

Focalizzazione sul cliente

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ha come obiettivo primario l'erogazione di servizi che soddisfino pienamente le esigenze dei propri Clienti.

In particolare la Società ritiene di fondamentale importanza il binomio:

- ✓ Fornire ai propri Clienti affidabili e conformi alle specifiche d'ordine.
- ✓ Supportare il Cliente nella scelta del servizio più idoneo all'utilizzo e fornire un servizio tale che il Cliente rimanga soddisfatto per la professionalità e il servizio offerto dalla Società.

Per raggiungere tali obiettivi la Società dichiara i seguenti impegni:



MANUALE QUALITA'

	Revisione 00	Pagina 10 di 28
Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità	Data 01/02/2019	Sostituisce
Approvato da Direzione Generale	Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

- Mantenere un Sistema Qualità documentato, conforme allo standard di riferimento (UNI EN ISO 9001:2015), nel quale sia tenuto nella massima considerazione il controllo del ciclo ispettivo, nonché il rapporto con il Cliente con particolare riferimento alla cura degli aspetti legati alla trasmissione delle informazioni necessarie all'erogazione del servizio;
- Riesaminare, ad intervalli prefissati, il Sistema di Gestione della Qualità in funzione dei nuovi obiettivi Societari / esigenze del mercato;
- Erogare servizi conformi alle normative/specifiche applicabili e alle specifiche del Cliente;
- Garantire l'affidabilità dei propri servizi assicurando l'effettuazione di monitoraggi opportuni;
- Determinare, comprendere e soddisfare con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- Determinare e affrontare i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- Mantenere la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

Per stabilire e mantenere eccellenti e durevoli relazioni d'affari, ci impegniamo a:

- Promuovere il continuo miglioramento qualitativo dei servizi e dei processi.
- Ricercare la costante riduzione dei costi con l'impiego di metodi e attrezzature tecnologicamente avanzati, la scelta di fornitori sempre più qualificati e una continua attenzione alle spese generali.
- Aumentare la rapidità di risposta ai bisogni dei clienti e la flessibilità in termini di tempo e quantità.
- Fornire un numero sempre maggiore di servizi.
- Garantire assistenza tecnica in termini di progettazione e soluzione dei problemi dei clienti.

Politica per la Qualità

MISSION Essere azienda leader, in grado di soddisfare le esigenze quotidiane in materia di ambiente, sicurezza, energia, offrendo servizi di qualità certificata che aiutino i clienti a migliorarsi e a crescere nel tempo in un'ottica sostenibile.

VISION Noi di SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING crediamo che insieme, con il nostro lavoro, possiamo contribuire a un cambiamento durevole, in cui si accordino sviluppo economico, inclusione sociale e sostenibilità ambientale

IMPEGNI

La Direzione profonde il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando la gestione dei processi in termini di efficienza ed efficacia e garantendo un costante presidio delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità del servizio erogato.

A questo scopo è stato istituito un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 che consenta, attraverso un approccio sistemico, di perseguire con costanza il miglioramento continuo.

La Direzione considera prioritario il perseguimento della "soddisfazione del cliente", verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione con il fine di garantire l'individuazione ed il rispetto dei requisiti e di soddisfare le disposizioni legislative e regolamentari applicabili. In armonia con tale obiettivo la Direzione intende portare SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ad una continua crescita organizzativa e metodologica.

A tal fine sono pianificate ed attuate continue attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate ai processi che influenzano la

MANUALE QUALITA'

	Revisione 00	Pagina 11 di 28
Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità	Data 01/02/2019	Sostituisce
Approvato da Direzione Generale	Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Qualità del servizio erogato. Al personale è richiesto quindi di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto prescritto dal Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità e dalla documentazione ad esso collegato (Procedure e Istruzioni Operative) e di effettuare le registrazioni previste.

OBIETTIVI

Gli impegni di Politica per la Qualità vengono tradotti annualmente in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali si garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

Il piano degli obiettivi viene approvato dall'Alta Direzione e portato alla conoscenza del personale mediante pubblicazione sulla intranet aziendale e/o attraverso riunioni periodiche.

La Politica per la Qualità, congruente con le altre politiche aziendali, stabilisce gli obiettivi riportati in dettaglio nei Piani di Miglioramento, secondo i seguenti macro-obiettivi:

- ⇒ Soddisfazione del cliente;
- ⇒ Miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità (es: formazione, coinvolgimento e soddisfazione del personale, piani di miglioramento);
- ⇒ Controllo e rispetto dei Budget economico-gestionali;
- ⇒ Rispetto delle leggi e normative vigenti e soddisfare i requisiti applicabili delle norme di riferimento. A tale fine la Direzione ha nominato il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità quale unico responsabile dell'attività di mantenimento e miglioramento del Sistema in funzione degli obiettivi prefissati. Egli può avvalersi della collaborazione di assistenti opportunamente addestrati.

Con cadenza regolare vengono effettuati, da parte del RSQ, Audit sul Sistema al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento

La Direzione assicura:

- ⇒ Il monitoraggio e la verifica degli obiettivi di Politica;
- ⇒ Il riesame della Politica (con cadenza almeno annuale, tipicamente in sede di Riesame della Direzione);
- ⇒ La verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione e le indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Integrato (con cadenza almeno annuale, tipicamente in sede di Riesame della Direzione);
- ⇒ La verifica della soddisfazione del cliente.

Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

L'autorità ed i legami funzionali sono definiti dall'organigramma aziendale (l'organigramma nominativo, approvato da DG, viene affisso nella bacheca aziendale).

L'autorità per ciò che attiene la definizione della struttura del Sistema Qualità ed ogni suo necessario adeguamento o variazione compete alla Direzione.

La responsabilità per l'applicazione di quanto previsto dal presente manuale compete ai responsabili dei vari enti per la parte di loro competenza. Gli stessi sono inoltre responsabili, congiuntamente con il Responsabile del Servizio Assicurazione Qualità, del riesame ed adeguamento delle procedure, moduli e documenti in genere attivati nell'area di loro diretta competenza.

I responsabili dei vari enti sono autorizzati a delegare parte dei loro compiti a personale adeguatamente qualificato; tuttavia la responsabilità connessa non può essere oggetto di delega. I medesimi responsabili possono svolgere compiti assegnati a personale a loro dipendente, ed assumersi la connessa responsabilità, purché risultino adeguatamente qualificati.

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 12 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità
Approvato da Direzione Generale

Le responsabilità fondamentali degli enti rappresentati nell'organigramma, con particolare riferimento alle attività che influenzano la qualità del servizio, sono definite nel "Mansionario Aziendale" relativo.

PIANIFICAZIONE

Azioni per affrontare rischi e opportunità

Nel pianificare il sistema di gestione per la qualità, SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ha considerato tutti i fattori e tutti i requisiti e determinato i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- fornire assicurazione che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento.

L'organizzazione ha inoltre provveduto a pianificare:

- le azioni per affrontare questi rischi e opportunità;
- le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità e valutare l'efficacia di tali azioni.

Le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità sono proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità dei servizi.

Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

La Direzione Generale pianifica, per singolo processo aziendale, obiettivi per la Qualità. Quando possibile, questi vengono formulati in modo tale da essere misurabili e coerenti con la Politica per la Qualità della Società.

La Direzione Generale ha definito, inoltre, un sistema di Gestione della Qualità tale da poter soddisfare:

- ✓ I requisiti definiti dai clienti;
- ✓ Gli obiettivi generali da SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING

A tal proposito, la Direzione Generale si impegna a mettere a disposizione tutte le risorse (siano esse tecniche che umane) atte al conseguimento degli obiettivi prefissati, definire il responsabile, definire un piano temporale per l'implementazione delle azioni necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo e definire le modalità di valutazione del risultato.

Eventuali modifiche apportate al Sistema Qualità vengono approvate, dalla Direzione Generale, al fine di verificare che le stesse non entrino in conflitto con la Politica Societaria. A fronte di modifiche, la Direzione Generale provvede a considerare, anche:

- le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- l'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e autorità.

SUPPORTO

Persone

La Società ha determinato e reso disponibile le persone necessarie per l'efficace attuazione del proprio sistema di gestione per la qualità e per il funzionamento e il controllo dei suoi processi.

Revisione 00	Pagina 13 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità
Approvato da Direzione Generale

Infrastrutture e ambiente di lavoro

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING opera, oltre che in centri di selezione dei clienti, presso i propri uffici di Via J.F. Kennedy, 19 – 20059 VIMERCATE (MB)



Le infrastrutture soddisfano i requisiti ambientali e di sicurezza e sono adeguate alla tipologia di lavoro svolto.

I software utilizzati da SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING sono protetti da appositi programmi antivirus. Questi vengono periodicamente aggiornati, al fine di evitare inquinamenti derivanti da:

- ✓ Posta elettronica;
- ✓ File consegnati su supporti informatici;
- ✓ Accesso a siti web.

Le condizioni di lavoro includono il mantenimento del posto / sito di lavoro in ordine, la pulizia e le condizioni congruenti con il tipo di servizio e le esigenze del processo di produzione.

Risorse per il monitoraggio e la misurazione - Riferibilità delle misurazioni

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING S.r.l. ha determinato le operazioni di monitoraggio e misura da effettuare con gli strumenti appropriati allo scopo di mettere in evidenza la conformità del prodotto ai requisiti prefissati. Per garantire risultati validi, gli strumenti di misura vengono:

- ✓ Calibrati o verificati ad intervalli definiti (o prima di essere usati), rispetto a standard di misura riferiti a norme internazionali o nazionali
- ✓ Regolati o riadattati come necessario
- ✓ Riconosciuti in grado di abilitare le condizioni di taratura da determinare
- ✓ Protetti contro regolazioni che potrebbero invalidare il risultato della misura
- ✓ Protetti contro danni e deterioramenti durante il maneggio, la manutenzione e la conservazione

Il Responsabile Qualità accerta e registra la validità dei risultati di misura. Tutti i risultati delle regolazioni e verifiche vengono registrati e conservati. I criteri di accettazione sono definiti nei rapporti di taratura relativi.

La tipologia degli strumenti utilizzati consiste in:

- ⇒ bilance elettroniche;
- ⇒ dinamometri.

Tutti le apparecchiature sono identificate mediante etichetta adesiva che riporta il numero di matricola dello strumento. Il responsabile della Qualità compila e tiene aggiornato apposito modulo "Elenco Strumenti" che riporta, per singola apparecchiatura, la tolleranza ammessa, frequenza di taratura, data e scadenza di taratura. Le apparecchiature vengono tarate da laboratori esterni. I rapporti vengono conservati, per un periodo non inferiore a 36 mesi, dal Resp. Qualità.

MANUALE QUALITA'

Emesso da	Revisione	Pagina
Responsabile Assicurazione Qualità	00	14 di 28
Approvato da	Data	Sostituisce
Direzione Generale	01/02/2019	
	Data	Valido da
	01/02/2019	01/02/2019

Tutto il personale è stato formato al fine di una corretta manipolazione, custodia e conservazione degli strumenti di misura.

Conoscenza organizzativa

La società ha determinato la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità dei servizi. Tale conoscenza viene mantenuta e messa a disposizione, nella misura necessaria. Nell'affrontare le esigenze e tendenze di cambiamento, la Società considera la propria conoscenza e determina come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e aggiornamenti richiesti.

Competenza

La società provvede all'identificazione delle competenze, al monitoraggio dell'abilità, all'erogazione dell'attività formativa, al monitoraggio dell'efficacia delle attività formative conformemente a quanto prescritto dalla "Prassi di Riferimento UNI / PdR 46:2018 Profili professionali che svolgono controlli sulla filiera della raccolta differenziata degli imballaggi in plastica - Requisiti dei profili di ispettore e presidiante e indirizzi operativi per la valutazione della conformità". Per singola funzione aziendale, sono state identificate le relative competenze occorrenti. Il monitoraggio delle competenze viene eseguito dalla Direzione Generale relativamente ai Responsabili di Funzione e da quest'ultimi per gli operatori. Per il personale nuovo assunto, detta attività viene assolta direttamente in fase di assunzione. A fronte di detti monitoraggi, possono scaturire apposite sessioni di addestramento tali da soddisfare i requisiti della Società.

addestramento informativo:	⇒	volto a illustrare gli obiettivi e le caratteristiche del S.Q. della Società, con riferimento alle norme applicabili, e di permettere la comprensione, da parte di tutti, delle procedure e dei procedimenti del S.Q., relativi alle specifiche aree di lavoro.
addestramento formativo:	⇒	volto a sviluppare e completare le capacità professionali del personale; i corsi o le sessioni di addestramento formativo possono avere natura sia teorica sia pratica e possono comprendere un esame finale, a fini di qualifica.

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING provvede a sviluppare programmi di addestramento per tutto il personale con mansioni che influenzano la qualità. AQ è responsabile dell'addestramento professionale del personale.

Il Resp. Qualità pianifica e implementa i corsi per la formazione del personale (quando richiesto). I corsi possono essere tenuti da docenti interni o da enti esterni specializzati nella formazione del personale. È da ritenersi corso di formazione anche l'affiancamento a personale esperto.

È responsabilità di RT valutare la preparazione e l'esperienza del personale al fine di determinare la qualifica.

Le Verifiche Ispettive Interne vengono condotte da personale che ha frequentato un corso per l'esecuzione di tali attività. Detto corso comprende quanto segue:

- ⇒ indottrinamento teorico sulle tematiche di tale attività (UNI 19011);
- ⇒ affiancamento a personale esperto di conduzioni di Verifiche Ispettive Interne;
- ⇒ addestramento pratico sulle Verifiche Ispettive Interne eseguito con la supervisione di personale esperto.

L'addestramento per nuovo personale a primo impiego prevede:

- ⇒ affiancamento, per un periodo non inferiore a due mesi, a personale esperto;
- ⇒ addestramento teorico, interno o esterno, sulle tematiche dell'attività che il nuovo assunto dovrà svolgere e relativamente alle competenze che lo stesso deve assolvere.

MANUALE QUALITA'

	Revisione 00	Pagina 15 di 28
Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità	Data 01/02/2019	Sostituisce
Approvato da Direzione Generale	Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Per ogni corso effettuato viene mantenuta evidenza della documentazione utilizzata e valutata l'efficacia del corso stesso. Tutte le registrazioni relative all'attività formativa vengono gestite e archiviate da AQ.

Consapevolezza

La Società assicura che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli:

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

Comunicazioni

Appositi processi stanno alla base delle comunicazioni interne ed esterne. I metodi per diffondere, nell'ambito dell'organizzazione, i dati sull'efficacia del Sistema comprendono:

- ✓ riunioni tra reparti e Direzione
- ✓ riesame della Direzione
- ✓ libera distribuzione dei verbali di tutte le riunioni
- ✓ incontri di chiusura audit interni
- ✓ altri normali tipi di comunicazione aziendale.

Informazioni documentate

Il Responsabile Qualità è responsabile dell'emissione, distribuzione e revisione delle procedure necessarie a creare e documentare il Sistema Qualità (procedure operative). Tali procedure devono essere redatte dall'Assicurazione Qualità coinvolgendo, nella redazione e verifica, i responsabili delle funzioni interessate. Le procedure devono ritenersi ufficiali solo dopo l'approvazione della Direzione Generale.

Le Procedure Operative sono identificate con la sigla PO X.Y.Z, dove

- ✓ PO: Procedure Operative;
- ✓ X: Capitolo di riferimento della norma ISO 9001;
- ✓ Y: Paragrafo;
- ✓ Z: Numerazione progressiva.

Le modifiche alle PO sono apportate da AQ e sono sempre approvate dalla DG. La nuova data di revisione viene evidenziata sulla prima pagina della PO modificata e sulla tabella degli aggiornamenti. Il testo modificato viene evidenziato mediante carattere corsivo o barra laterale.

Le PO vengono distribuite, in copia controllata, alle funzioni interne ed esterne previste nel modulo di distribuzione (mod. 4.2.0 Elenco Documenti di Sistema) e vengono inserite in formato elettronico - sola lettura all'interno del server aziendale. Le successive modifiche vengono distribuite, da AQ, agli stessi enti/uffici previsti nella lista di distribuzione (mod. 4.2.0 Elenco Documenti di Sistema) e aggiornate all'interno della apposita cartella sul server aziendale. È cura del ricevente aggiornare la copia in loro possesso ed eliminare quella obsoleta. Tutte le copie delle PO distribuite in forma non controllata, vengono identificate, da AQ, con timbro "Copia Non Controllata". Ogni volta che viene modificata una PO, la tabella degli aggiornamenti (mod. 4.2.0 Elenco Documenti di Sistema) viene aggiornata.

Tutta la modulistica preparata dalla Società viene utilizzata per registrare il conseguimento del livello qualitativo raggiunto a fronte delle prestazioni ottenute dalle varie attività del Sistema Qualità aziendale. La modulistica viene predisposta dalle funzioni aziendali che necessitano un nuovo modulo per il controllo o la registrazione della loro attività.

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 16 di 28	
Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità	Data 01/02/2019	Sostituisce
Approvato da Direzione Generale	Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Tutti i moduli sono identificati con la sigla Mod. X.Y.Z, dove

- ✓ Mod: Modulo;
- ✓ X: Capitolo di riferimento della norma ISO 9001;
- ✓ Y: Paragrafo di riferimento;
- ✓ Z: Numerazione progressiva

I moduli acquistati all'esterno sono identificati dalla codifica data al modulo dallo stampatore. AQ mantiene aggiornato l'elenco dei moduli (mod. 4.2.0 Elenco Documenti di Sistema) utilizzati in azienda contenente lo stato di revisione di ciascuno di essi (data di emissione e di revisione) e la lista di distribuzione. L'approvazione della DG al modulo è data dall'inserimento dello stesso nell'elenco moduli.

Documenti di Origine Esterna, quali ad esempio:

- ✓ norme;
- ✓ leggi;
- ✓ direttive comunitarie;
- ✓ ecc.

Questi documenti vengono gestiti in modo da prevenire smarrimenti o danneggiamenti e da assicurare l'utilizzo nello stato di revisione più recente. Tutti i documenti esterni vengono registrati nel mod. 4.2.0. La gestione dei documenti esterni è affidata ai responsabili di servizio.

Documentazione Cliente, quali ad esempio:

- ✓ specifiche / capitolati;
- ✓ documentazione contrattuale.

Anche questi documenti vengono gestiti in modo da prevenire smarrimenti o danneggiamenti e da assicurare l'utilizzo nello stato di revisione più recente. Vengono archiviati in appositi raccoglitori e/o file e la loro gestione è responsabilità del Responsabile Tecnico (RT). Tutti i documenti d'origine esterna vengono verificati ed approvati, prima del loro utilizzo, da RT, al fine di determinare la loro adeguatezza.

ATTIVITA' OPERATIVE

Pianificazione e controllo operativi

La Società assicura la conformità del prodotto ai requisiti specificati mediante:

- ⇒ Manuale della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- ⇒ procedure Operative conformi al Manuale della Qualità della Società ed alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e a quelle applicabili;
- ⇒ obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al prodotto;
- ⇒ pianificazione di tutte le attività / processi aventi influenza sulla qualità;
- ⇒ attività di verifica, monitoraggio, ispezioni e prove specifiche per il servizio ed i relativi criteri di accettazione;
- ⇒ verifiche ispettive interne atte ad accertare l'efficacia del Sistema Qualità.

La qualità è pianificata attraverso:

- ✓ l'identificazione e l'acquisto, quando necessario di nuove attrezzature di lavoro e di controllo atte al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- ✓ l'utilizzo di personale opportunamente formato nell'espletamento delle attività aziendali;
- ✓ la compatibilità e la correlazione tra i processi di produzione e di controllo e i documenti di lavoro e di controllo approntati;

MANUALE QUALITA'

Emesso da	Revisione	Pagina
Responsabile Assicurazione Qualità	00	17 di 28
Approvato da	Data	Sostituisce
Direzione Generale	01/02/2019	
	Data	Valido da
	01/02/2019	01/02/2019

- ✓ la definizione di appropriati parametri di lavoro e di controllo del servizio;
- ✓ la registrazione e l'analisi dei dati della qualità e l'adozione delle opportune azioni correttive.

La suddetta pianificazione considera anche l'evoluzione delle norme e leggi applicabili, l'evoluzione del mercato e la politica / obiettivi aziendali.

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ha provveduto a definire le modalità di gestione delle commesse, e precisamente;

- ⇒ Modalità di trasmissione dei dati di commessa;
- ⇒ Modalità di gestione dello stato di avanzamento lavori;
- ⇒ Modalità di identificazione dei documenti di commessa;
- ⇒ Modalità di esecuzione delle attività oggetto del servizio;
- ⇒ Modalità di gestione delle non conformità.

La Direzione Generale attraverso appositi piani / programma finalizzati identifica anche la necessità di acquisizione di regolamenti, processi, apparecchiature di produzione / collaudo, risorse umane, tecniche di controllo e di produzione e l'emissione di apposita documentazione per la registrazione della qualità.

Requisiti per i prodotti e i servizi

Una esigenza preliminare rispetto alla valutazione dei requisiti prescritti a livello contrattuale è quella di raggiungere una definizione completa, univoca e congruente dei requisiti del committente; per questo possono essere necessari delle valutazioni con il committente stesso. Viene successivamente effettuato il Riesame da parte del Responsabile Tecnico ai diversi aspetti della fornitura. Il Riesame è l'insieme delle attività volte a:

- ⇒ Verificare la possibilità di soddisfare le esigenze del cliente;
- ⇒ Pianificare attività, risorse, mezzi e personale;
- ⇒ Identificare i requisiti cogenti relativi al servizio (comprese le specifiche imposte a livello contrattuale);
- ⇒ Preventivare i tempi di attuazione;
- ⇒ Preventivare i costi;
- ⇒ Definire il prezzo di vendita.

Il Riesame si propone l'obiettivo di:

- ⇒ garantire il rispetto di tutti i requisiti applicabili;
- ⇒ assicurare l'adeguatezza delle risorse disponibili;
- ⇒ identificare qualsiasi implicazione nuova o insolita nei riguardi di attrezzature, soluzioni, risorse, mezzi e procedimenti utilizzati, attuando le verifiche e le predisposizioni conseguenti.

Il responsabile della gestione delle Offerte e degli Ordini è il Responsabile Tecnico.

Richieste di Offerta

Tutte le richieste di offerta vengono valutate dal Responsabile Tecnico per verificare:

- ⇒ fattibilità tecnica;
- ⇒ analisi documenti tecnici consegnati dalla committenza;
- ⇒ determinazione dei tempi di approvvigionamento di materiali / collaborazioni occorrenti per l'erogazione del servizio con relativa determinazione dei prezzi di acquisto;
- ⇒ fattibilità realizzativa.

Formalizzazione delle Offerte

Tutte le offerte vengono formalizzate su carta intestata della Società. I dati di offerta che vengono registrati sono tali da definire, chiaramente, il servizio offerto, prezzo, termine di

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 18 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da
Responsabile Assicurazione Qualità

Approvato da
Direzione Generale

Analisi ordini Clienti

consegna, validità offerta e condizioni generali di vendita. Tutte le offerte vengono approvate dal Responsabile Tecnico o, in sua assenza, dal Direttore Generale.

Al ricevimento di un ordine cliente il Responsabile Tecnico deve provvedere ad effettuare le seguenti analisi:

- ⇒ verifica di congruità tra ordine e offerta (quando emessa);
- ⇒ verifica di completezza (dati necessari per l'espletamento dell'ordine);
- ⇒ verifica rispetto termini di consegna.

L'ordine del Cliente è da ritenersi accettato dopo apposizione timbro "SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING" sull'ordine stesso, data e firma del Direttore Generale o, in sua assenza, dal Responsabile Tecnico.

Acquisito l'Ordine del Cliente viene creato un dossier dedicato dove vengono conservati in originale tutti i documenti relativi all'ordine e tutte le eventuali modifiche ed integrazioni che dovessero intercorrere nel corso della durata del Contratto.

Conferma d'Ordine

Le conferme d'ordine vengono emesse quando richiesto a livello contrattuale o quando ritenuto necessario dal Responsabile Tecnico (sempre a fronte di un ordine verbale). Si definisce Conferma d'Ordine quel documento emesso a fronte di un ordine cliente, mediante il quale SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING. si impegna commercialmente e legalmente ad ottemperare alle condizioni di vendita, alle specifiche tecniche nonché ai termini di consegna imposti dall'Ordine del Cliente. Le Conferme d'Ordine vengono approvate dal Responsabile Tecnico.

Modifiche

Eventuali modifiche o cambiamenti apportati a Ordini già acquisiti vengono analizzati con le stesse modalità applicate all'attività del primo Riesame. A fronte di modifiche vengono, se necessario, aggiornati i documenti di commessa.

Archiviazione dei documenti.

I documenti contrattuali sono archiviati e conservati in accordo a quanto prescritto dal mod. 4.2.0.

Verifica e Gestione dei Documenti Tecnici dei Clienti

Tutta la documentazione Tecnica consegnata dalla committenza, tipo capitolati, specifiche, ecc., viene verificata, al ricevimento, dal Responsabile Tecnico. La verifica prende in considerazione quanto segue:

1. Completezza del documento;
2. Richieste avanzate dal cliente;
3. Possibilità di adempiere a quanto richiesto dal cliente.

Oltre a quanto sopra RT provvede a verificare che il documento controllato non sostituisca un documento già in possesso di SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING (aggiornamento). L'evidenza del controllo di detti documenti, è data mediante apposizione data di ricezione e firma del Responsabile Tecnico sulla prima pagina del documento. Quest'ultimo deve essere archiviato nel raccoglitore dedicato. Eventuali documenti obsoleti, archiviati per motivi di conoscenza, devono essere identificati con il timbro "Documento Superato".

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 19 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità
Approvato da Direzione Generale

Comunicazioni con il Cliente La funzione responsabile per interfacciarsi con la committenza è il Responsabile Tecnico. Tutte le comunicazioni relative a ordini / commesse in corso devono essere archiviate nel relativo raccoglitore o, se archiviate su supporto elettronico, in cartelle dedicate a cliente e al n° di commessa. Eventuali reclami, siano essi di carattere tecnico che gestionale, pervenuti dalla committenza, sono gestiti conformemente a quanto prescritto dal capitolo relativo di questo Manuale della Qualità.

Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

Studio di Fattibilità

La progettazione viene sviluppata seguendo le seguenti fasi:

- ⇒ studio di fattibilità (eseguita in fase di riesame del contratto);
- ⇒ pianificazione del progetto;
- ⇒ sviluppo del progetto;
- ⇒ controllo della progettazione e sviluppo (riesame / verifica / validazione del progetto).

La richiesta dello Studio di Fattibilità viene effettuata dai Responsabili di Funzione, sulla base di specifiche del Cliente, per confermare che sia possibile erogare un servizio le cui caratteristiche soddisfino le esigenze presentate e tutte le Normative / Direttive applicabili e/o indicate. Lo Studio di Fattibilità copre anche gli aspetti di verifica dei tempi di sviluppo, della disponibilità di risorse adatte all'erogazione del servizio ed il budget previsionale del costo del progetto / commessa. I dati e i requisiti su cui basare la progettazione vengono identificati e riesaminati dal Responsabile Funzione o Responsabile Tecnico per assicurarne l'adeguatezza.

Gli elementi in ingresso alla progettazione possono essere di origine sia interna sia esterna, in particolare:

- ✓ origine interna:
 - ⇒ politiche ed obiettivi;
 - ⇒ standard e specifiche interni;
 - ⇒ dati relativi ai servizi e processi esistenti;
 - ⇒ qualifiche richieste;
 - ⇒ dati di uscita di altri processi similari (in particolare Analisi dei Rischi effettuate per prodotti simili);
- ✓ origine esterna:
 - ⇒ bisogni e attese di uno specifico cliente o del mercato in genere;
 - ⇒ bisogni e attese delle altre parti interessate;
 - ⇒ contributi dei fornitori;
 - ⇒ modifiche nelle norme regolamentari e di legge;
 - ⇒ norme tecniche nazionali ed internazionali;
 - ⇒ regolamenti;
 - ⇒ codici di buona pratica.

Pianificazione del Progetto

In questa fase, il Responsabile Tecnico pianifica i tempi di sviluppo, comprese le fasi di riesame / verifica / validazione, su apposito modulo (vedere procedura relativa). Il documento evince, per ciascuna fase pianificata:

- ⇒ Funzione responsabile;
- ⇒ Piano temporale;
- ⇒ Documentazione da produrre.

Il documento viene aggiornato, con l'evolversi del progetto, da Responsabile di Funzione coinvolto.

MANUALE QUALITA'

Emesso da	Responsabile Assicurazione Qualità	Revisione	00	Pagina	20 di 28
Approvato da	Direzione Generale	Data	01/02/2019	Sostituisce	
		Data	01/02/2019	Valido da	01/02/2019

Sviluppo del Progetto

Lo sviluppo consiste nel sviluppare le seguenti fasi:

1. istruzioni;
2. qualifiche;
3. sviluppo documenti di registrazione;
4. definizione specifiche di erogazione servizio.

Il tecnico esegue il progetto in accordo a:

- ⇒ dati e requisiti di base del cliente;
- ⇒ normative e/o direttive applicabili;
- ⇒ archivio tecnico della SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING S.r.l.;
- ⇒ esperienza tecnica della SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING S.r.l.

Riesame / Verifica del progetto del Progetto

Le attività di riesame / verifica applicabili alla tipologia di progetti sviluppati dalla SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING consistono in:

1. conformità ai requisiti di legge, a norme nazionali o internazionali;
2. capacità di erogare il servizio conformemente al progetto;
3. disponibilità di risorse (umane / tecnologiche);
4. confronto con un progetto analogo già sperimentato (se disponibile).

L'attività di Riesame / Verifica viene formalizzata su apposito documento.

Validazione del Progetto

Il processo di progettazione prevede, infine, una valutazione pratica di quanto progettato nelle sue fasi significative. Questa fase, chiamata validazione del progetto, viene eseguita per assicurare che il servizio soddisfi le esigenze e i requisiti del cliente. La validazione del progetto viene formalizzata su apposita documentazione di sistema.

Modifiche

Le modifiche della progettazione possono essere eseguite a fronte di:

- ⇒ riesami delle attività svolte;
- ⇒ informazioni relative ai problemi provenienti dalle esperienze sui precedenti progetti;
- ⇒ esperienza dei clienti;
- ⇒ modifiche richieste dal Cliente;
- ⇒ valutazioni relative a non conformità emerse durante le fasi di erogazione del servizio.

Le modifiche al progetto originale, vengono documentate ed approvate dal Responsabile Tecnico. La valutazione delle modifiche comprende l'esame degli effetti che il controllo può comportare nei confronti d'altri particolari e del loro funzionamento (riesame, verifica e validazione).

Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

Per la tipologia di servizi erogati, le tipologie di forniture acquistate da SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING e che potrebbero influire sulla qualità del servizio, consistono in:

- ⇒ Collaborazioni Tecniche per erogazione servizi;
- ⇒ Sistemi / apparecchiature informatiche;
- ⇒ Strumentazione / attrezzature per erogazione servizio.

I fornitori utilizzati per l'approvvigionamento delle forniture di cui sopra vengono preventivamente qualificati, dal Responsabile Tecnico, mediante l'analisi di:

MANUALE QUALITA'

	Revisione 00	Pagina 21 di 28
Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità	Data 01/02/2019	Sostituisce
Approvato da Direzione Generale	Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

- ⇒ Rapporto Qualità / Prezzo (per i fornitori di sistemi / apparecchiature informatiche e strumentazione / attrezzature per erogazione servizio);
- ⇒ Referenze / Accreditamenti / Competenze / Professionalità e Capacità (per collaborazioni tecniche).

Con frequenza annuale RT provvede a monitorarne le prestazioni mediante analisi:

- ⇒ Non conformità (prodotto / servizio);
- ⇒ Informazioni di ritorno dal campo (per i collaboratori tecnici);
- ⇒ Rispetto termini di consegna contrattuali.

Tutti i Fornitori di cui sopra vengono registrati, dopo qualifica, sul Mod. "Elenco Fornitori Qualificati" Il documento evince, per singolo fornitore:

- ⇒ Motivo della qualifica iniziale;
- ⇒ Stato dei monitoraggi annuali.

Informazioni ai fornitori esterni

Gli ordini di acquisto vengono emessi a fronte di criteri gestionali e/o ordini del Cliente. L'ordine di acquisto / contratto di collaborazione (solo per i collaboratori / consulenti) viene emesso dall'ufficio Amministrazione ed approvato da RT. In esso vengono registrate le seguenti informazioni:

- ⇒ Ragione Sociale del Fornitore;
- ⇒ N° Ordine Acquisto e data emissione;
- ⇒ Descrizione del Prodotto (compresa la quantità) / Servizio;
- ⇒ Prezzo;
- ⇒ Modalità di Pagamento;
- ⇒ Termini di Consegna;
- ⇒ Resa / Trasporto.

Gli ordini di acquisto / contratti di collaborazione vengono archiviati (anche a livello elettronico) dall'ufficio Amministrazione per un periodo non inferiore a 10 anni.

Tipo ed estensione del controllo

In considerazione della tipologia di prodotti acquistati, il sistema della SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING prevede, al ricevimento, i seguenti controlli:

- ⇒ Controllo tipologico / quantitativo tra materiale pervenuto e ordine di acquisto (per strumenti / attrezzature / sistemi informatici);
- ⇒ Controllo di eventuali certificati / dichiarazioni a supporto.

La verifica della conformità dei servizi eventualmente approvvigionati dalla SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING consiste nel verificare:

- ⇒ Certificati delle attrezzature / strumenti utilizzati dal fornitore;
- ⇒ Rapporti intervento e Inspection Report relativi.

Produzione ed erogazione dei servizi

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING S.r.l. pianifica e controlla la gestione dei servizi secondo determinate condizioni che includono, ove previsto:

- ✓ Disponibilità d'informazioni sulle caratteristiche del servizio;
- ✓ Disponibilità d'istruzioni operative;
- ✓ Utilizzo di attrezzature adatte;

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 22 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da
Responsabile Assicurazione Qualità

Approvato da
Direzione Generale

- ✓ Disponibilità ed impiego di apparecchi per monitoraggio e misura.

Il processo di erogazione servizio viene gestito mediante i seguenti documenti:

- ✓ Specifiche Tecniche consegnate dai clienti.

Apposita procedura definisce le modalità di gestione / responsabilità per l'erogazione dei servizi.

Interventi COREPLA		Interventi COMIECO	
Documenti di pianificazione	Allegato Elenco Centri Calendario Audit CSS Frequenza analisi selezionati (in CEBIS) Modello Piano Ispettori Audit	Documenti di pianificazione	Programma Generale (annuale e mensile)
Istruzioni di Lavoro	Metodo AQ09 per i campionamenti e analisi in ingresso e relativi allegati. Metodo RP030 di analisi merceologica di prodotti e sottoprodotti (modalità di analisi) Elenco IMB - F.E. Istruzione operativa CEBIS	Istruzioni di Lavoro	Istruzione "ANALISI QUALITÀ – Istruzioni per gli ispettori" Istruzione "PROCEDURA CONTROLLO QUALITÀ"
Documenti di Registrazione	Moduli di campionamento materiale Sfuso e Pressato in balle. Moduli di analisi (ultima revisione): Report Controllo Materiale MONO e MULTI, Report Controllo CTA/M, CTL/M, CTC/M, CTE/M, FIL/M, PLASMIX, PLASMIX FINE, CAS/M, FIL/S, MPO/C, MPO/B, MPOF/C, MPR/C, IPP/C, PET/C	Documenti di Registrazione	Scheda Rilevazione Frazioni Merceologiche (In e Out) Analisi Qualità Su Balle di Macero Lavorato Analisi Qualità Carico Sottoposto ad Analisi

Le attività di ispezioni vengono formalizzate sui Report consegnati, in fase contrattuale, da parte della committenza.

Per servizi diversi da COREPLA e COMIECO la prassi di gestione è la seguente:

- ⇒ **Specifiche Tecniche** consegnate dai clienti.
- ⇒ **Apertura Commessa** emesso dopo l'accettazione di un ordine cliente.

Il modulo Apertura Commessa definisce il piano temporale della commessa e per singola fase definisce;

- ⇒ Anagrafica Cliente;
- ⇒ Riferimento Ordine;
- ⇒ Commessa SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING;
- ⇒ Riferimenti al sito oggetto dell'ispezione;
- ⇒ Descrizione attività / missione;

Oltre ai documenti di cui sopra, SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING pianifica / gestisce i propri processi di erogazione servizi mediante:

- ⇒ Mod. "Registro Commesse";
- ⇒ Mod. "Planning Mensile Interventi";
- ⇒ Mod. "Time Sheet" (consuntivazione interventi).

MANUALE QUALITA'

	Revisione 00	Pagina 23 di 28
Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità	Data 01/02/2019	Sostituisce
Approvato da Direzione Generale	Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Le attività di expediting / ispezioni vengono formalizzate sui Report consegnati, in fase contrattuale, da parte della committenza (o preventivamente predisposti dal resp. Tecnico). Gli originali vengono inviati al cliente mentre una copia cartacea viene archiviata dal Responsabile Tecnico.

Nel Programma di gestione del Sistema Qualità di SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING non trova applicazione il requisito 8.5.1.f. in quanto gli output risultanti possano essere verificati per mezzo di successivi monitoraggio o misurazione.

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ha definito un sistema di identificazione tale da conoscere lo stato (conforme / non conforme / avanzamento) dei servizi in relazione ai requisiti di monitoraggio e misurazione.

Tutta la documentazione utilizzata durante e a fine erogazione servizio viene identificata come prescritto dal cliente.

I report finali sono archiviati e identificati in raccoglitori dedicati.

A seguito delle registrazioni eseguite dagli operatori durante l'erogazione del servizio, SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ha la possibilità di rintracciare, per singola commessa, quanto segue:

- ⇒ servizi / ispezioni effettuate;
- ⇒ personale che ha effettuato i servizi / le ispezioni;
- ⇒ strumentazione di prova (anche non di proprietà SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING) utilizzata;
- ⇒ stato dei servizi erogati (conforme / non conforme).

Tutta la documentazione che ci viene consegnata dalla committenza viene verificata al ricevimento dal Responsabile Tecnico al fine di accertarne completezza in funzione del servizio da erogare.

Tutti i documenti di commessa vengono archiviati in appositi raccoglitori. Il book finale viene archiviato a livello cartaceo (per un periodo di 36 mesi) e su supporto informatico (adeguatamente protetto).

Al verificarsi di eventuali non conformità, la distribuzione dei relativi verbali, viene estesa al committente. La responsabilità della Società si intende in questo caso limitata alla qualità del servizio fornito e non alla qualità del materiale controllato.

Attività post-consegna

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING S.r.l. soddisfa i requisiti relativi alle attività post-consegna (interventi supplementari in garanzia) associate ai servizi erogati. Nel determinare l'estensione delle attività post-consegna necessarie, l'azienda considera:

- a) i requisiti cogenti;
- b) le potenziali conseguenze indesiderate associate ai servizi;
- c) i requisiti del cliente;
- d) le informazioni di ritorno da parte del cliente.

Rilascio dei servizi

Al fine di soddisfare i requisiti prescritti a livello contrattuale, SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING provvede ad erogare i propri servizi nel completo rispetto delle prescrizioni impartite dal cliente mediante specifiche, istruzioni, ecc. In assenza di istruzioni formali impartite dal cliente, il Responsabile Tecnico provvederà a far approvare, prima dell'erogazione del servizio, il Quality Plan predisposto per il servizio da erogare.

MANUALE QUALITA'

	Revisione 00	Pagina 24 di 28
Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità	Data 01/02/2019	Sostituisce
Approvato da Direzione Generale	Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Lo stato dei servizi erogati viene formalizzato su apposita modulistica di registrazione (quando richiesto a livello contrattuale vengono utilizzati report del cliente).

La validazione del servizio avviene solo dopo esito positivo di tutti i controlli previsti dalla documentazione applicabile.

Controllo degli output non conformi

Una volta riconosciuta una non conformità imputabile a SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING, l'operatore compila il modulo "Rapporto di Non Conformità" riportando tutte le indicazioni atte ad identificare univocabilmente il servizio NC, l'origine (interna o esterna) e la tipologia di NC riscontrata.

Terminata la compilazione, il RNC viene consegnato al Responsabile Tecnico per l'analisi (coinvolgendo altre funzioni, comprese quelle del cliente, se ritenuto necessario) della non conformità. È responsabilità di RT decidere se ripetere il servizio o altro.

Eventuali ripetizioni del servizio vengono registrate sul mod. RNC (al fine di poter contabilizzare la non conformità) e verificate a fronte delle procedure / specifiche applicabili. L'esito del controllo viene registrato, oltre che sui documenti di registrazione applicabili, anche sul mod. RNC relativo.

È compito di AQ e RT prendere appropriate misure per impedire il ripetersi delle non conformità. A tal proposito vengono determinate, quando ritenuto necessario, le cause che sono all'origine delle non conformità. L'identificazione della causa o delle cause potenziali, può comportare la modifica dei processi di realizzazione prodotti / erogazione servizio, di controllo o altro.

Tutti i reclami da parte del cliente vengono registrati da AQ sul mod. RNC, indicando quanto segue:

- ✓ nome del cliente;
- ✓ n° ordine relativo al servizio oggetto del reclamo;
- ✓ n° commessa interna;
- ✓ motivo del reclamo.

Il reclamo viene sempre analizzato da Responsabile Tecnico. Quanto riscontrato e le eventuali azioni per la risoluzione del problema vengono registrate, da RT, sul mod. RNC. L'esito dell'analisi del reclamo viene comunicato al cliente mediante invio del modulo stesso o comunicazioni formali (fax, e-mail, ecc.).

Le non conformità di sistema vengono gestite in accordo a quanto prescritto al paragrafo "Audit Interno" di questo capitolo.

I Rapporti di non conformità sono archiviati dal Responsabile Tecnico. Detto documento viene utilizzato per l'analisi delle difettosità aziendale.

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ha progettato ed applica processi di monitoraggio, misura, analisi e miglioramento, allo scopo di:

- ✓ Dimostrare la conformità del servizio;
- ✓ Garantire la conformità del Sistema di Gestione della Qualità;
- ✓ Migliorare continuamente l'efficacia del Sistema stesso.

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 25 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità	Data 01/02/2019	Sostituisce
Approvato da Direzione Generale	Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Tali processi, identificati in procedure documentate, descrivono i metodi applicabili, comprese le tecniche statistiche ed i limiti del loro utilizzo.

Soddisfazione del Cliente

SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING ha definito un sistema che permette di monitorare le informazioni relative alla percezione del Cliente su quanto la Società stessa abbia soddisfatto i requisiti dello stesso. Tale sistema prevede l'analisi periodica di:

- ⇒ Resi / reclami (siano essi di natura tecnica che di servizio);
- ⇒ Informazioni di ritorno;
- ⇒ Fidelizzazione;
- ⇒ Rispetto termini contrattuali;
- ⇒ Percezione del servizio commerciale attraverso colloqui diretti.

Eventuali valutazioni, commenti o suggerimenti proposti dalla committenza vengono formalizzate e presi in considerazione durante l'attività di riesame della direzione.

La Società non prevede, per detta attività, l'utilizzo di strumenti quali "Questionari di Soddisfazione" poiché non considerati attendibili.

Analisi e valutazioni

Per monitorare e misurare i processi del sistema di gestione della qualità, SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING adotta i seguenti criteri:

- ✓ Verifiche Ispettive Interne condotte da personale qualificato (vedere paragrafo relativo a Audit Interno);
- ✓ Applicazione di Tecniche Statistiche, quali:
 1. Non Conformità Interne;
 2. Reclami Cliente;
 3. Indice Qualità Collaboratori;
 4. Consuntivazione delle commesse.

Detta attività, sviluppata dal Responsabile della Qualità, congiuntamente con i vari responsabili di funzione, viene presentata alla Direzione nel corso delle riunioni dedicate al Riesame del Sistema. In presenza di eventuali carenze / non raggiungimento di obiettivi prefissati, il Responsabile Qualità provvederà a ricercarne le cause ed emettere appropriate azioni correttive al fine di assicurare la conformità dei prodotti / sistema.

Audit interno

Per garantire l'applicazione della politica aziendale e verificare la corretta applicazione dei requisiti normativi, delle direttive espresse nel Manuale della Qualità e nelle Procedure Operative, AQ programma e pianifica annualmente, utilizzando il modulo "Piano Verifiche Ispettive", una serie di verifiche ispettive interne ed esterne in modo che tutte le attività aziendali siano controllate.

Le verifiche ispettive interne possono essere eseguite direttamente da personale SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING o da consulenti esterni, ma comunque da personale indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività sottoposte a verifica ispettiva, utilizzando come riferimento il Manuale della Qualità e le Procedure Operative.

I risultati delle verifiche vengono registrati sul modulo "Rapporto Verifica Ispettiva".

MANUALE QUALITA'

Revisione	00	Pagina	26 di 28
Emesso da	Responsabile Assicurazione Qualità	Data	01/02/2019
Approvato da	Direzione Generale	Data	01/02/2019
		Sostituisce	
		Valido da	01/02/2019

L'Assicuratore Qualità inizia l'effettuazione degli audit basandosi sul programma in suo possesso ed identifica se necessario uno o più auditor di supporto tra il personale aziendale abilitato. Lo stesso comunica la data ed il programma dell'audit al responsabile del settore da auditare, definisce i contenuti dell'audit basandosi sulle procedure di riferimento per il settore da auditare e, se previsti, invia copia del piano dell'audit agli altri auditor. L'Assicuratore Qualità assegna la verifica dell'esecuzione di precedenti azioni correttive agli altri auditor (se presenti) consegnando loro il modulo di azione correttiva. All'audit deve essere sempre presente il responsabile dell'area auditata. Gli auditor svolgono l'audit in accordo a quanto previsto dal piano degli audit, utilizzando le appropriate check – list e compilando in fase finale il "Rapporto di verifica ispettiva interna". Su tali rapporti sono riportate le eventuali non conformità riscontrate. La conformità al sistema qualità ed alla norma ISO 9001 è verificata tramite osservazioni, interviste ed analisi delle registrazioni dei dati della qualità. Il completamento di precedenti azioni correttive deve essere registrato sull'apposito modulo di registrazione delle stesse. I risultati dell'audit devono essere riportati sulle check-list utilizzate. Nel caso, gli auditor si riuniscono al termine per concordare le nuove azioni correttive. In conclusione l'Assicuratore Qualità chiude l'audit con una riunione finale, presenti gli eventuali altri auditor e il responsabile del settore auditato, durante la quale: vengono descritte le eventuali non conformità riscontrate, viene dato un giudizio sullo stato di conformità del settore auditato.

L'Assicuratore Qualità prepara il rapporto finale che contenente:

- ✓ La descrizione delle non conformità riscontrate
- ✓ L'elenco delle azioni correttive richieste
- ✓ Copia dei moduli di azione correttiva compilati

La documentazione dell'audit viene archiviata nell'apposito raccoglitore. L'archivio degli audit deve contenere:

- ✓ Piano degli audit interni;
- ✓ Check – list (se utilizzate);
- ✓ Report degli audit effettuati, recanti i riferimenti agli eventuali verbali di azione correttiva.

Il responsabile dell'attività verificata controfirma per accettazione il risultato della verifica e concorda con il Resp. della Qualità, a fronte di carenze evidenziate durante la visita, le azioni correttive necessarie. La frequenza di esecuzione delle Verifiche Ispettive può essere incrementata per:

- ✓ particolari esigenze contrattuali;
- ✓ significative riorganizzazioni aziendali;
- ✓ carenze di particolare gravità emerse nel corso delle attività;

in modo da assicurare che la conformità con il Sistema Qualità venga raggiunta e mantenuta. In tal caso il responsabile della verifica notifica alla funzione interessata la data della verifica che sarà eseguita secondo i criteri sopra esposti. I risultati delle verifiche sono portati a conoscenza della DG nel corso della riunione per il riesame del Sistema Qualità, previsto nella prima parte del Manuale.

Riesame della Direzione

La Direzione Generale, in collaborazione con i vari responsabili di funzione, annualmente promuove e conduce un riesame del Sistema Qualità.

Il Riesame della Direzione viene effettuato con cadenza almeno annuale per accertare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità a conseguire gli obiettivi stabiliti nel presente Manuale e nei precedenti riesami.

Elementi in ingresso per il Riesame

Il Riesame della Direzione tratterà i seguenti argomenti:

- ✓ Reazioni della clientela

MANUALE QUALITA'

Revisione 00	Pagina 27 di 28
Data 01/02/2019	Sostituisce
Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità
Approvato da Direzione Generale

- ✓ Prestazioni dei processi e conformità del servizio
- ✓ Dati di Qualità Aziendali
- ✓ Azioni pratiche preventive e correttive
- ✓ Azioni che derivano da precedenti riesami
- ✓ Modifiche pianificate, in grado di influenzare il Sistema di Gestione della Qualità
- ✓ Consigli per ulteriori miglioramenti

Le risultanze, le conclusioni e le raccomandazioni vengono documentate in modo da rendere operative le eventuali azioni preventive e/o correttive. Durante tale attività vengono emesse le nuove politiche / obiettivi aziendali (quando possibile questi vengono espressi in forma misurabile), saranno definite le necessità di risorse tecnologiche, umane ed economiche per il loro raggiungimento. L'attuazione di eventuali azioni preventive e/o correttive dovrà essere assicurata dai vari responsabili e verificata dal Resp. Servizio Qualità.

Negli elementi del Riesame della Direzione sono considerati anche i seguenti:

- ✓ L'andamento delle non conformità di prodotto;
- ✓ Le modifiche introdotte negli standard applicabili di riferimento;
- ✓ I rapporti e le analisi delle non conformità rilevate sul campo.

Elementi in uscita dal riesame

Durante gli incontri dedicati al riesame, la Direzione definisce le adeguate azioni da intraprendere nei seguenti campi:

- ✓ Miglioramento dell'efficacia del Sistema e dei suoi processi
- ✓ Perfezionamento del servizio, in base alle esigenze della clientela
- ✓ Necessità di ulteriori risorse

La responsabilità degli interventi richiesti viene assegnata ai vari responsabili. Tutte le decisioni prese nel corso delle riunioni, gli interventi assegnati e le relative date di scadenza vengono registrati nei rispettivi verbali.

MIGLIORAMENTO

Obiettivo di SOSTERA GROUP - ECOCONSULTING è quello di migliorare con continuità il sistema di gestione della qualità e come tale l'organizzazione interna. A tal proposito, la Società considera le verifiche ispettive, le azioni correttive, la politica della qualità e i riesami direzionale, strumenti atti ad individuare aree migliorabili all'interno dell'organizzazione.

Azioni correttive

Le azioni correttive sono originate da un'attenta analisi condotta per identificare e rimuovere le cause che hanno generato non conformità in ogni settore aziendale. Le azioni correttive possono essere generate a seguito analisi di:

- ✓ non conformità rilevate sul prodotto;
- ✓ non conformità generate dai fornitori;
- ✓ non conformità rilevate a seguito di verifiche ispettive interne;
- ✓ segnalazioni, reclami o resi di materiale da parte dei clienti;
- ✓ dati di difettosità interna.

Tutte le funzioni aziendali possono proporre azioni correttive. È responsabilità di tutti i dipendenti formulare una richiesta di Azione Correttiva qualora gli stessi identificassero una non conformità. È responsabilità del Coordinatore delle Azioni Correttive, individuare il responsabile delle indagini interne e definire una data entro la quale l'Azione Correttiva deve essere eseguita. È responsabilità del Coordinatore delle Azioni Correttive di archiviare e rendere

MANUALE QUALITA'

	Revisione 00	Pagina 28 di 28
Emesso da Responsabile Assicurazione Qualità	Data 01/02/2019	Sostituisce
Approvato da Direzione Generale	Data 01/02/2019	Valido da 01/02/2019

rintracciabili le Richieste di Azione Correttiva sulla base di quanto previsto da questa procedura. Responsabile dell'approvazione è il Resp. Qualità o il DG.

Qualsiasi dipendente che dovesse rilevare una non conformità su prodotti o processi deve compilare una richiesta di azione di Correttiva ed inoltrarla al coordinatore delle Azioni Correttive (AQ).

Le azioni correttive vengono registrate sull'apposito modulo RNC. In detto modulo viene registrato quanto segue:

- ✓ la non conformità che si intende rimuovere;
- ✓ le possibili cause che hanno generato la non conformità;
- ✓ le azioni proposte per l'eliminazione della non conformità;
- ✓ la funzione che deve applicare l'azione correttiva;
- ✓ i risultati delle azioni attuate.

Il coordinatore delle Azioni Correttive assegna un numero ad ogni RAC ed individua il destinatario dell'esecuzione della Azione Correttiva e definendo una data entro la quale l'Azione Correttiva deve essere eseguita.

Ciascuna RAC è assegnata ad un responsabile che ricerca e che determina la radice della causa del problema e suggerisce un'Azione Correttiva. Tale responsabile, inoltre, individua la figura con la responsabilità e l'autorità adeguate per l'implementazione della Azione. Compilato il modulo RAC questo è restituito al Coordinatore delle Azioni Correttive che lo archivia nel database e ne individua la tempistica per la verifica successiva.

La persona nominata responsabile di implementare l'Azione Correttiva analizza i risultati dell'azione intrapresa, registra i risultati sul RAC, e segnala se l'azione sia stata efficace o meno. Quindi restituisce il RAC al coordinatore di Azione Correttiva

Il Coordinatore delle Azioni Correttive chiude l'Azione Correttiva. Qualora l'azione non fosse stata efficace sarà necessario aprire una nuova RAC.