



A.C.M. KÄLTE KLIMA

MANUALE della QUALITA'

in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015

Edizione 00
Rev. 2 del 11/01/2017

- ☐ Distribuzione
- ☐ Copia controllata n.:
- ☐ Ente

ELABORAZIONE

Responsabile Gestione Qualità

VERIFICA ED APPROVAZIONE

Direzione Generale

0 INTRODUZIONE

0.1 Indice

0	INTRODUZIONE.....	2
0.1	INDICE	2
0.2	STATO DI REVISIONE DEL MANUALE.....	3
0.3	PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ	3
0.4	DATI SOCIETARI	4
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE	5
1.0	GENERALITÀ	5
1.1	APPLICAZIONE.....	5
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	5
3	TERMINI E DEFINIZIONI.....	6
3.1	ABBREVIAZIONI	6
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	8
4.1	ORGANIZZAZIONE E SUO CONTESTO	8
4.2	ESIGENZE ED ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	8
4.3	CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	9
4.4	SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVI PROCESSI.....	10
5	LEADERSHIP	14
5.1	LEADERSHIP ED IMPEGNO DELLA DIREZIONE	14
5.1.1	Attenzione focalizzata al Cliente interno ed esterno	14
5.1.2	Requisiti di tipo cogente	15
5.1.3	Aspetti della Salute e Sicurezza dei Lavoratori.....	15
5.2	POLITICA PER LA QUALITÀ.....	16
5.3	RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE.....	17
6	PIANIFICAZIONE	21
6.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ	21
6.2	PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ.....	21
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	22
6.4	COMPETENZA.....	24
6.5	CONSAPEVOLEZZA	24
6.6	COMUNICAZIONE	25
6.6.1	Comunicazione alle Parti Interessate	25

0.2 Stato di revisione del manuale

Con la presente revisione vengono eliminate le sezioni del Manuale, riportandone solo per questa la tabella precedente.

Manuale Qualità in accordo a UNI EN ISO 9001:2015	Edizione 00	Revisione 2	del 11.01.2017
---	-------------	-------------	----------------

Sez.	Rev.	Data	Titolo della sezione
0	01	11/06/2009	REVISIONE DEL MANUALE, INDICE E STATO DI REVISIONE DELLE SEZIONI
1	01	11/06/2009	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE
2	01	11/06/2009	GENERALITÀ
3	01	11/06/2009	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
4	01	11/06/2009	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
5	01	11/06/2009	GESTIONE DELLE RISORSE
6	01	11/06/2009	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
7	01	11/06/2009	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

0.3 Presentazione della Società

La società A.C.M. KÄLTE KLIMA è operativa dal 1987, rilevata dall'attuale Direzione all'inizio del 2004.

ACM Kälte Klima dispone di un'ampia gamma di gruppi e macchine frigorifere per il condizionamento civile, commerciale ed industriale, proponendo soluzioni per contenere l'impatto ambientale del sistema, con la selezione delle unità in funzione del livello sonoro.

Propone macchine ad architettura flessibile in soluzioni innovative per la qualità dell'aria trattata; ed unità integrate aria/acqua per il trattamento di entrambi i fluidi.

Progettare prodotti, e struttura aziendale in funzione di un livello di servizio ottimale, è una evoluzione significativa degli schemi aziendali.

Esperienza, costante innovazione tecnologica e personale qualificato, è un ulteriore biglietto da visita per assicurare soluzioni efficaci e altamente affidabili.

L'azienda ha sede nella zona industriale di Arzergrande (Padova est). La sua struttura produttiva di oltre 3.500 mq è supportata da un team tecnico e commerciale in grado di ideare e realizzare macchine frigorifere, standard e speciali, secondo le più svariate esigenze (temperature, dimensioni, etc.) dell'utenza.

Ciascun prodotto viene poi accuratamente testato all'interno di un impianto di collaudo, in modo da verificare la rispondenza delle caratteristiche tecniche alle specifiche esigenze della committenza.

Il reparto commerciale dell'azienda è in grado di gestire richieste provenienti da tutta Europa.

La produzione di ACM Kälte Klima, in una gamma che va da 10 a oltre 1.500 kW frigoriferi con vari tipo di refrigeranti ecologici (R507a, R134a, R410a, R404a), comprende:

- gruppi frigoriferi condensati ad aria o ad acqua;
- pompe di calore reversibili;
- unità moto condensanti;
- unità moto evaporanti;
- gruppi frigoriferi combinati "free-cooling";
- roof – top;
- Unità polivalenti, per impianti "4 tubi";
- Close Control unit (condizionatori per centri tecnologici);
- Unità termo frigorifere autonome (DUO).

0.4 Dati Societari

A.C.M. Kälte Klima S.r.l. - Società con Unico Socio

Sede Legale: Via Alsazia, 3 sc. A/10 - 35127 Padova

Sede Operativa: via dell'industria, 17 35020 Arzergrande (PD) Italia

Tel. +390495800981 r.a. Fax +39 0495800997

Sito Internet www.acmonline.it – Mail info@acmonline.it

C.F. e P.I. 03873060283

R.E.A. 344088 CCIAA PD

Cap. Sociale € 15.000 i.v.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE

1.0 Generalità

Il manuale fornisce una descrizione generale di cosa in termini di responsabilità, strutture e modalità operative, la Direzione Aziendale ha messo in piedi al fine di:

- dimostrare la sua capacità di fornire, con regolarità, prodotti e/o servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili, in particolare quelli relativi alla direttiva 97/23/CE
- accrescere la soddisfazione dei clienti attraverso un'efficace applicazione del sistema di gestione per la qualità, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili.

In questo Manuale, così come richiesto dalla norma di riferimento, sono stabiliti le politiche e gli impegni dell'azienda A.C.M. KÄLTE KLIMA, la struttura del sistema di gestione, i processi aziendali, le attività e le responsabilità per l'attuazione delle politiche ed il conseguimento degli obiettivi.

Il come attuare quanto indicato nel manuale è riportato in procedure documentate e/o documenti di dettaglio in funzione della importanza e criticità del singolo processo individuato.

1.1 Applicazione

Il sistema di gestione per la qualità dell'azienda A.C.M. KÄLTE KLIMA, ha per oggetto

Progettazione e produzione di: condizionatori d'aria autonomi (ROOF-TOP e armadi condizionatori) e refrigeratori/riscaldatori di liquidi (pompe di calore) per applicazioni civili ed industriali.

Quanto descritto in questo manuale si applica a tutte le attività commerciali legate all'esame delle offerte, e dei contratti o ordini, all'approvvigionamento di materiali grezzi e semilavorati, alla progettazione, produzione, completamento, controllo e conservazione dei prodotti, all'assistenza post vendita.

In riferimento ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 non sono previste esclusioni.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le normative prese a riferimento per l'introduzione e il mantenimento del sistema di Gestione per la qualità della società A.C.M. KÄLTE KLIMA, nonché utilizzate per la stesura del presente Manuale Qualità sono state:

- Norma UNI-EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità – Requisiti ;
- Direttiva 2014/68/UE Direttiva "PED";
- Decreto Legislativo 15 febbraio 2016, n. 26 « Attuazione della direttiva 2014/68/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relativa alla messa a disposizione sul mercato di attrezzature a pressione ;
- Direttiva 2006/42/CE Direttiva Macchine;
- Direttiva 2006/95/CE Direttiva Bassa Tensione;
- Direttiva 2004/108/CE Direttiva Compatibilità Elettromagnetica (EMC);
- Specifiche tecniche: EN 60204-1, EN 61439-1, EN 12100, EN ISO 13857, EN 378, EN 13136

L'edizione o revisione alla quale ci si riferisce è quella in vigore a partire dalla data di pubblicazione del manuale stesso.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per i termini tecnici e le definizioni utilizzate nel presente manuale si deve fare riferimento in prima battuta alla edizione corrente della norma UNI EN ISO 9001.

Riportiamo di seguito alcune definizioni che ACM ritiene fondamentali per definire il Sistema di Gestione della Qualità all'interno della propria Organizzazione:

Qualità: A.C.M. KÄLTE KLIMA considera questo concetto come l'insieme delle caratteristiche della propria organizzazione che le permette di assicurare la comprensione delle esigenze e delle aspettative del Cliente e di tradurle in specifiche per i propri Operatori ed in lava per il miglioramento.

Clienti: sono considerati come Clienti tutte le Organizzazioni private e pubbliche con cui A.C.M. KÄLTE KLIMA intrattiene, anche esclusivamente con un'Offerta, rapporti commerciali, avendo quindi l'onere di comprenderne esigenze ed aspettative e di inserirle all'interno delle tendenze che guideranno in futuro le scelte di Politica ed Obiettivi della Qualità.

Sono considerati Clienti anche gli Operatori interni, che devono partecipare al miglioramento in prima persona, sulla base delle responsabilità e delle funzioni.

Enti Esterni: sono le organizzazioni o le persone che forniscono a A.C.M. KÄLTE KLIMA documentazione che può essere inserita all'interno di quella controllata dall'Organizzazione e fornire anche specifiche per i prodotti o Servizi forniti alla Clientela.

Parte interessata: singolo, gruppo od organizzazione avente un interesse diretto o indiretto nel servizio, ivi inclusa la sua gestione e i risultati, oppure i processi interessati o entrambi

Analisi del Contesto: documento di pianificazione commerciale della Società

Sistema di Gestione della Qualità: la struttura organizzativa, le responsabilità, i processi e le risorse materiali e umane messe in campo per la conduzione di A.C.M. KÄLTE KLIMA.

Politica per la Qualità: obiettivi ed indirizzi generali che A.C.M. KÄLTE KLIMA formalizza per indicare a tutti i Clienti i passi che sta compiendo per il miglioramento della propria organizzazione.

Non Conformità: rappresenta il non soddisfacimento di un requisito espresso da A.C.M. KÄLTE KLIMA e legato quindi al Sistema di Gestione, alle Normative tecniche e alla Legislazione e alle esigenze dei Clienti; A.C.M. inoltre considera come non conformi le azioni che minano l'efficienza e l'efficacia nel raggiungimento dei propri obiettivi, limitando gli strumenti e le risorse messe in campo o distraendo il loro uso per impieghi inutili o addirittura dannosi.

Vanno inoltre considerate come Non Conformità qualsiasi Incidente o Infortunio accorso agli Operatori di A.C.M. KÄLTE KLIMA o qualsiasi danno all'Ambiente di cui A.C.M. KÄLTE KLIMA sia stato causa o protagonista.

Soddisfazione del Cliente: processo che mira da un lato a valutare il grado di percezione da parte del Cliente della qualità di A.C.M. KÄLTE KLIMA, dall'altro a rilevare le nuove aspettative ed esigenze che maturano all'interno della Clientela e che devono essere il riferimento per la Direzione nel concepimento della Politica ed Obiettivi.

Azioni di Miglioramento: azioni intraprese dal Responsabile della Direzione sulla base dell'analisi dei dati e delle rilevazioni effettuate da tutta l'Organizzazione e che trasformano le inefficienze o l'inefficacia del Sistema in miglioramento continuo per A.C.M. KÄLTE KLIMA.

3.1 Abbreviazioni

Si riportano le abbreviazioni ed i nomi dei documenti o degli enti utilizzati nel seguito del manuale.

MQ	Manuale Qualità
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
SQ	Sistema Qualità
UNI	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
RNC	Rapporto di non conformità

NC	Non conformità
PRO	Procedura gestionale, procedure gestionali
PMAT	Piano di controllo dei materiali in accettazione
SCS	Scheda strumento
RACP	Richiesta di azione correttiva/preventiva
ABF	Albo fornitori
RAPVI	Rapporto verifica ispettiva
RVI	Responsabile Verifica Ispettiva
ACM	A.C.M. KÄLTE KLIMA

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Organizzazione e suo contesto

Tutte le attività erogate sono il risultato di un continuo monitoraggio delle attese e dei fabbisogni del mercato, come formalizzato

- nella Procedura PRO 020 - PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE;
- nella Valutazione dei Rischi per l'Organizzazione;
- nell'ANALISI DEL CONTESTO;
- nel Riesame di Direzione (Procedura PRO 090 - VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI, MONITORAGGI E MISURAZIONI).

La Direzione provvede a redigere e documentare annualmente nel "Riesame di Direzione":

- visione e missione;
- struttura organizzativa ed operativa, comprese le aree di business e le collaborazioni;
- sviluppo e valutazione periodica della strategia;
- Politica per la Qualità;
- attività ed obiettivi di qualità;
- analisi di mercato;
- individuazione dei processi chiave.

Le analisi dei fabbisogni ed i monitoraggi possono essere condotti con strumenti più formali quali indagini, questionari o campagne di rilevazione soddisfazione clienti, o con strumenti più informali quali interviste o colloqui della Clientela con il settore Commerciale o Tecnico di ACM.

ACM adotta strumenti di identificazione, valutazione e gestione del rischio, la cui adeguatezza e analisi viene riepilogata nel Riesame di Direzione; in particolare vengono emessi i seguenti documenti:

- documento di valutazione del rischio, per gli aspetti della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- analisi di rischio dell'organizzazione, per gli aspetti gestionali, finanziari, commerciali e fiscali

Per quanto riguarda l'analisi di rischio dell'organizzazione, l'aspetto finanziario rappresenta per ACM una parte importante della propria organizzazione, la responsabilità della gestione finanziaria è demandata al Legale Rappresentante, che ne effettua il controllo tramite la Contabilità e paghe.

4.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate

Le Parti Interessate sono individuate all'interno del Riesame di Direzione e vengono sempre visitate dal Commerciale o dal Personale Tecnico di A.C.M. KÄLTE KLIMA, che durante un colloquio si rende conto delle sue esigenze generali.

La Direzione in collaborazione con il Commerciale identifica l'ambito di Mercato della Società e le Parti Interessate da coinvolgere:

- Clienti Privati
 - ✓ Rivenditori,
 - ✓ Imprese con acquisto diretto,
- Clienti Pubblici
 - ✓ Regioni, Province, Comuni,
 - ✓ Società a partecipazione pubblica (ad esempio TRENITALIA, Società Servizi Idrici);
- Studi Professionali e Società di Ingegneria;
- Installatori;

- Fornitori
 - ✓ Fornitori in outsourcing,
 - ✓ Fornitori per Attività di Assistenza Tecnica;
- Enti di Certificazione, Enti di Controllo e Verifica sul Territorio;

Il processo di rilevazione e successiva emissione del Progetto / Preventivo sono descritti nella Procedura PRO 020 - PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE del Sistema di Gestione e portano all'emissione di un'Offerta.

Il Cliente può avere in uso un Software di preventivazione o, nella maggior parte dei casi, il Commerciale raccoglie le informazioni necessarie che elabora internamente o trasferisce all'Ufficio Tecnico in modo da valutare le informazioni e:

1. se sono chiare e permettono la definizione di una proposta, si procede alla stesura di un progetto/preventivo che verrà presentato e argomentato dal Commerciale al Cliente
2. se non sono sufficienti si concorda con il Cliente un incontro, eventualmente con il supporto dell'Ufficio Tecnico per un approfondimento.

Il Progetto e il Preventivo che ne consegue soddisfano i seguenti requisiti:

- vengono raccolte tutte le informazioni rilevanti e pertinenti riguardanti la macchina, tenendo conto anche di eventuali obblighi derivanti da norme locali o legislazione.
La raccolta, gestione e archiviazione dei dati raccolti viene sempre effettuata in conformità alle normative sulla Privacy
- gli obiettivi e tutti gli aspetti di dettaglio della macchina sono evidenziati nel preventivo e correlati all'analisi iniziale.

ACM attiva la consultazione delle parti interessate per ottenere indicazioni sulle necessità latenti o sulle aspettative mediante:

- monitoraggio con il Commerciale o l'Ufficio Tecnico, in particolare con la Ricerca e Sviluppo
- momenti di feed back post consegna con lo scopo di valutare l'applicazione delle metodologie dell'Organizzazione.

4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità

Il Sistema di Gestione della Qualità adottato dalla ACM è basato su un approccio per processi finalizzato alla soddisfazione del Cliente.

Il campo di applicazione tiene conto degli aspetti derivanti dall'analisi dei rischi per l'Organizzazione, documento che annualmente viene rivisto dall'Organizzazione.

L'aggiornamento e, di conseguenza, l'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità alle nuove esigenze della Clientela, dell'Organizzazione e delle parti interessate è assicurato dai continui riesami periodici effettuati all'interno della struttura stessa e da parte di enti terzi, e dai continui miglioramenti stabiliti durante le riunioni direzionali con l'utilizzo, ove ritenuto necessario di eventuali azioni correttive rivolte a tutte le attività all'interno della struttura.

L'Organizzazione definisce le direttive per l'attuazione delle azioni rivolte al conseguimento ed al mantenimento dei livelli qualitativi del Sistema di Gestione della Qualità che è documentato da:

- Manuale di Gestione della Qualità;
- Procedure Organizzative;
- Istruzioni operative di lavoro e di controllo;
- Modulistica e Registrazione della Qualità.

La Documentazione viene emessa ed approvata dalla Direzione e in essa tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 sono applicabili all'organizzazione.

Il sistema di gestione per la qualità adottato da A.C.M. KÄLTE KLIMA consente di

- identificarne i processi necessari per il sistema stesso e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- stabilire la sequenza e le interazioni tra questi processi;

- ❑ stabilire i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi in accordo ai requisiti stabiliti dalla norma UNI EN ISO 9001;
- ❑ assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi;
- ❑ monitorare, misurare ed analizzare questi processi;
- ❑ attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

Il sistema di gestione della qualità implementato, consente ad A.C.M. KÄLTE KLIMA, stabilendone le modalità, di tenere sotto controllo anche i processi affidati all'esterno, e che hanno un qualche effetto sulla conformità del prodotto ai requisiti richiesti.

Al momento nessun processo risulta in outsourcing

In ogni caso qualora fosse necessario affidare processi all'esterno il tipo e l'estensione del controllo applicato a tali processi sono influenzati da fattori quali

- ❑ l'impatto potenziale del processo affidato all'esterno sulla capacità dell'organizzazione di fornire un prodotto conforme ai requisiti richiesti;
- ❑ il grado di ripartizione del controllo sul processo;
- ❑ la capacità di ottenere il necessario controllo attraverso l'applicazione delle Procedure ed istruzioni Operative preposte alla Progettazione e Produzione

4.4 Sistema di Gestione e relativi Processi

A.C.M. KÄLTE KLIMA documenta e attua il Sistema di Gestione della Qualità e ha come obiettivo continuativo quello di migliorarne, con continuità, l'efficacia in accordo con i requisiti della ISO 9001.

A tale scopo la Direzione mantiene sotto controllo i Processi sviluppati dall'organizzazione, alla luce di nuove richieste da parte della Clientela o di modifiche alle risorse umane o strumentali o alla Legislazione vigente, ed emette la MAPPA DEI PROCESSI che:

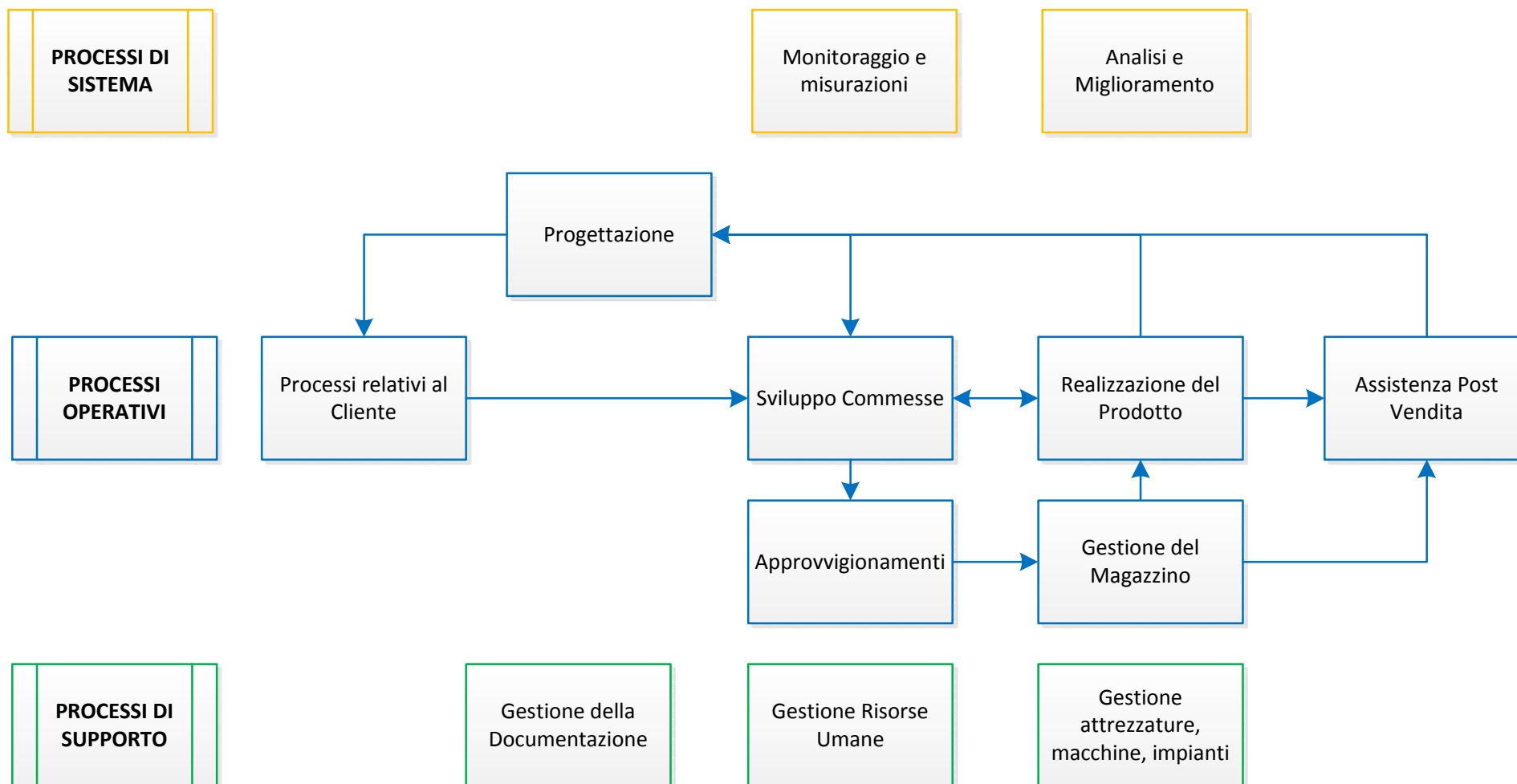
- a) identifica i processi necessari per il Sistema di Gestione della Qualità,
- b) stabilisce la sequenza e le interazioni tra questi processi,

La Direzione ed il Responsabile Qualità stabiliscono poi all'interno della Documentazione del Sistema

- a) i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi,
- b) gli strumenti per assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio,
- c) i metodi e gli indici per monitorare, misurare ed analizzare i processi,
- d) le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

Quanto detto si applica anche per i processi affidati all'esterno. In particolare, A.C.M. KÄLTE KLIMA affida in outsourcing l'erogazione di alcuni servizi. I fornitori a cui vengono affidati sono qualificati secondo criteri definiti dall'organizzazione e funzionali a valutare le capacità dei fornitori di applicare quanto definito da A.C.M. KÄLTE KLIMA. Sono inoltre previsti percorsi di affiancamento a personale interno di A.C.M. KÄLTE KLIMA e di addestramento specifico. La Direzione effettua supervisione diretta o indiretta (mediante l'analisi dei risultati e degli elementi di ritorno in merito alla soddisfazione del cliente) sull'efficacia dei processi affidati in outsourcing.

MAPPA DEI PROCESSI A.C.M. KÄLTE KLIMA



□ Processi operativi

◆ Gestione attività commerciali

Rappresenta il processo primario relativo alla gestione delle attività commerciali che influenzano la qualità del prodotto e del servizio fornito al cliente: ricerca di mercato, preparazione ed emissione offerta, esame contratti e ordini, definizione delle modalità e delle responsabilità di comunicazione con il cliente, gestione delle informazioni di ritorno dal cliente, modalità di trasmissione delle informazioni ricevute alle altre funzioni aziendali.

Riferimento: [PRO 020] "Processi relativi al cliente"
[PRO 025] "Assistenza post vendita"

◆ Progettazione

Rappresenta il processo primario di gestione delle attività di progettazione e sviluppo.

Riferimento: [PRO 030] "Controllo della progettazione"

◆ Approvvigionamenti

Rappresenta il processo primario relativo alla selezione, qualifica e rivalutazione dei fornitori, alla gestione degli ordini ai fornitori, alle modalità attuate per la verifica dei prodotti acquisiti.

Riferimento: [PRO 040] "Approvvigionamento"

◆ Pianificazione del processo produttivo

Rappresenta il processo primario relativo alla programmazione della produzione ed alla creazione delle interfacce necessarie alla corretta trasmissione delle informazioni tra tutte le funzioni interne, in particolare tra Approvvigionamento, Ufficio Tecnico e Produzione

[PRO 035] "Sviluppo commesse di produzione"

◆ Gestione processo produttivo

Rappresenta il processo primario relativo alla programmazione ed esecuzione della produzione, con verifiche e prove, alla validazione dei processi speciali.

Riferimento: [PRO 050] "Realizzazione del prodotto"

◆ Gestione processo logistico

Rappresenta il processo relativo all'identificazione, immagazzinamento, movimentazione, imballaggio e consegna dei prodotti.

Riferimento: [PRO 060] "Gestione del magazzino"

□ Processi di supporto

◆ Gestione della documentazione

Rappresenta il processo di supporto relativo alla gestione della documentazione circolante in azienda e delle registrazioni della qualità: manuale qualità, procedure, istruzioni, modulistica, documentazione prodotta dalle varie funzioni aziendali, documentazione ricevuta dall'esterno, quali ad es. leggi, norme, documenti dei clienti, documenti dei fornitori, registrazioni della qualità utilizzate per dimostrare la conformità del processo ai requisiti della norma di riferimento ed alle prescrizioni aziendali e/o legali.

Riferimento: [PRO 010] "Gestione della documentazione"

◆ Manutenzione mezzi, impianti e strumentazione di misura

Rappresenta il processo relativo alla manutenzione degli impianti, dei mezzi e delle attrezzature ed alla gestione e taratura della strumentazione.

Riferimento: [PRO 070] "Gestione delle attrezzature, strumenti e impianti"

◆ Gestione della Formazione

Rappresenta il processo di supporto relativo alla gestione dell'attività di selezione e formazione del personale.

Riferimento: [PRO 080] "Gestione delle risorse umane"

□ **Processi di sistema**

◆ **Gestione del Sistema della qualità**

Rappresenta il processo relativo:

- alla gestione della rilevazione della soddisfazione dei Clienti;
- alla gestione delle verifiche ispettive interne, e, se attuate, presso i fornitori;
- alle modalità da seguire per il Riesame di Direzione ed alla definizione di politica, obiettivi del sistema di gestione per la qualità ed alle modalità di comunicazione aziendali,

Riferimento: [PRO 090] “Valutazione delle prestazioni, monitoraggi e misurazioni”

◆ **Gestione del Miglioramento della qualità**

Rappresenta il processo relativo:

- alla gestione dei prodotti non conformi;
- alla gestione dei reclami;
- alla gestione delle azioni di miglioramento.

Riferimento: [PRO 100] “Analisi e miglioramento”

5 LEADERSHIP

5.1 Leadership ed impegno della Direzione

La Direzione ha deciso di costruire il proprio sistema di gestione per la qualità per adeguare l'azienda alla continua evoluzione del mercato con l'intento di prevenire i bisogni del cliente piuttosto che seguirli.

La Direzione rende evidente il suo impegno nell'attuazione e sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità e nel continuo miglioramento dell'efficacia del sistema attraverso:

- una definizione chiara delle linee di politica per la qualità e dei relativi obiettivi all'interno del Riesame della Direzione e comunicazione a tutte le Funzioni;
- l'inserimento della Politica all'interno del Manuale di Gestione della Qualità con lo scopo di segnalare la volontà di ottemperare ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili;
- l'effettuazione periodica di riunioni per l'informazione e formazione alle funzioni interne con lo scopo di
 - ✓ approfondire l'approccio per processi ed il risk-based thinking;
 - ✓ rispettare i requisiti definiti con il Cliente;
 - ✓ dare i necessari strumenti di conoscenza;
 - ✓ facilitare l'individuazione dei possibili rischi nell'erogazione dei servizi;
- la comunicazione all'esterno della propria Politica attraverso il Sito Internet;
- la libera richiesta di Documentazione da parte della Clientela e delle parti Interessate;
- l'impegno sistematico nel recepimento e nell'analisi delle esigenze espresse e delle aspettative del Mercato e delle Parti Interessate, intendendo con questo termine la Clientela potenziale e acquisita di A.C.M. KÄLTE KLIMA;
- l'effettuazione periodica di valutazioni sugli obbiettivi per la qualità da perseguire e sull'andamento degli Indici di Performance dei Processi;
- assicurando la disponibilità di adeguate risorse umane e materiali necessarie al raggiungimento degli obiettivi stabiliti;

5.1.1 Attenzione focalizzata al Cliente interno ed esterno

La Direzione tramite l'azione del Commerciale e dell'Ufficio Tecnico assicura che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti attraverso le seguenti attività:

- inserimento delle aspettative della Clientela nei dati di base della Progettazione;
- valutazione degli impatti che potrebbero avere i Progetti delle macchine sul Cliente e sulle Parti Interessate;
- riesame delle richieste del Cliente all'interno del Processo di Gestione Commerciale;
- rilevazione e valutazione continua da parte del Commerciale e dell'Ufficio Tecnico delle richieste del Cliente e delle sue Funzioni Interne;
- valutazione continua dei Reclami;
- analisi periodica dei dati relativi alla Soddisfazione del Cliente.

La Direzione identifica e soddisfa gli interessi dei Clienti e delle altre Parti Interessate, trasformandoli in requisiti del Sistema di Gestione della Qualità per mezzo di procedure operative e/o per mezzo di interventi "tecnologici".

In particolare il Sistema identifica in via preventiva le esigenze e le aspettative di:

- Autorità e Istituzioni;
- Clienti;
- Dipendenti;
- Fornitori;

- Società Civile (comunità locali, associazioni, ecc.).

La Direzione stabilisce gli strumenti e le procedure di valutazione degli interessi dei Clienti e delle altre Parti Interessate e riesamina periodicamente i risultati ottenuti al fine di identificare gli aspetti significativi connessi alle attività svolte, e definire i rispettivi obiettivi e traguardi per il miglioramento.

Gli strumenti di identificazione degli interessi comprendono tre modalità principali:

- valutazione diretta da parte del Commerciale dell'evoluzione nel tempo delle aspettative delle diverse Parti Interessate e del loro grado di soddisfazione;
- identificazione e applicazione di tutte le prescrizioni tecnico – normative relative alle attività aziendali da parte dell'Ufficio Tecnico;
- valutazioni indirette relativamente ai servizi erogati.

5.1.2 Requisiti di tipo cogente

A.C.M. KÄLTE KLIMA assicura la continua identificazione delle prescrizioni legali applicabili alle attività svolte (cfr. [PRO 010] "Gestione della documentazione"), e la loro traduzione in requisiti del Sistema di Gestione della Qualità; ai requisiti così definiti rispondono opportune Istruzioni Operative e di Controllo e/o interventi tecnologici che possano garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti trattati, la sicurezza dei lavoratori e il rispetto della normativa in campo ambientale.

Le fonti per il reperimento di leggi, norme e regolamenti sono costituite da:

- Siti internet dedicati
- Fornitori
- Consulenti
- Associazioni professionali
- Pubblica Amministrazione
- Pubblicazioni

Le necessità di aggiornamento sono verificate tramite pubblicazioni, attività consulenziale, bollettini informativi, consultazione dei siti internet da parte dell'Ufficio Tecnico che provvede, inoltre, ad allestire un apposito registro in cui si riportano gli estremi normativi e l'ubicazione degli atti.

5.1.3 Aspetti della Salute e Sicurezza dei Lavoratori

La Valutazione dei Rischi è volta alla corretta impostazione degli aspetti del Sistema di Gestione e inoltre ha alcuni obiettivi specifici volti complessivamente a permettere la corretta attuazione del Sistema di Gestione.

In particolare il rapporto intende:

- ☞ identificare gli effetti della sicurezza importanti;
- ☞ valutare la capacità dell'organizzazione di acquisire le leggi e le norme vigenti e di rispondere ai relativi obblighi;
- ☞ analizzare la struttura organizzativa di A.C.M. KÄLTE KLIMA nel sito in relazione ai requisiti delle norme internazionali;
- ☞ fornire lo schema della attività da svolgere per raggiungere la conformità alla norma: il quadro degli aspetti critici, le priorità di intervento, nonché le basi informative per la successiva impostazione del sistema di gestione ambientale.

L'individuazione degli aspetti rilevanti è determinante ai fini dell'impostazione della politica, degli obiettivi, del programma e del sistema di gestione.

La valutazione tiene conto di:

- a) attività routinarie e non;
- b) attività di tutte le persone che hanno accesso al posto di lavoro tra cui Fornitori e Clienti;
- c) comportamento, capacità e altri fattori umani;
- d) rischi creati nella vicinanza del posto di lavoro, in particolare per le attività in coordinamento presso i Cantieri;

- e) le infrastrutture, attrezzature e materiali presso il posto di lavoro, se fornito dall'organizzazione o da altri, quali Clienti o Fornitori;
- f) i cambiamenti o modifiche proposte per le sue attività o materiali utilizzati;
- g) le modifiche al sistema di gestione, compresi variazioni temporanee, e il loro impatto sulle operazioni, processi e attività;
- h) eventuali obblighi giuridici relativi alla valutazione;
- i) la progettazione di zone di lavoro, in particolare durante le Commesse, dei processi, delle macchine e attrezzature, di nuove istruzioni, tenendo in primo piano il loro adattamento alle capacità umane.

A.C.M. KÄLTE KLIMA, tramite il suo RSPP, assicura una metodologia per l'identificazione del pericolo e valutazione dei rischi in modo tale che sia:

- a) definita con riferimento al tutto il suo campo di applicazione, con i tempi atti a garantire la natura proattiva anziché reattiva; tale attività viene assicurata dalla continua comunicazione instaurata con tutti i lavoratori e dallo sforzo informativo e formativo intrapreso dalla Direzione, che trova applicazione in Riunioni pianificate e registrate.
- b) sistematica nell'identificare, nel dare priorità e registrazione dei rischi.

A.C.M. KÄLTE KLIMA, tramite il suo RSPP, determina le attività di gestione del rischio, o le modifiche alle attività esistenti, secondo la seguente gerarchia:

- a) eliminazione;
- b) sostituzione;
- c) controlli tecnici;
- d) segnaletica/avvertenze e/o controlli amministrativi;
- e) attrezzatura di protezione personale.

5.2 Politica per la Qualità

La Direzione Aziendale, preso atto della continua evoluzione del mercato, che si traduce in richieste sempre più esigenti, si pone come obiettivo strategico la soddisfazione del cliente, sia esterno che interno, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi interni, sviluppando e applicando un sistema d'organizzazione aziendale in accordo alla UNI EN ISO 9001:2015 e alle direttive comunitarie alle quali sono soggetti i ns. prodotti, in particolare alla PED 97/23/CE.

La missione dell'azienda A.C.M. KÄLTE KLIMA è di essere un punto di riferimento nel settore della produzione di refrigeratori d'acqua, condizionatori d'aria, pompe di calore, per impiego nel condizionamento dell'aria e/o il raffreddamento di processo, roof top.

La massima soddisfazione del cliente è lo scopo principale del nostro lavoro, ed il principio guida della nostra filosofia aziendale.

Per questo:

- ☐ vogliamo raggiungere i più alti livelli di qualità apprezzata dal cliente, sia per quel che attiene al prodotto, sia per ciò che concerne i servizi;
- ☐ lavoriamo per dare reddito alla nostra attività, al fine di sviluppare e consolidare la nostra azienda;
- ☐ lavoriamo in sicurezza, in un ambiente che rispetti la qualità della vita,
- ☐ ci impegniamo al rispetto della legislazione vigente e delle normative tecniche legate al prodotto, con particolare riferimento alla Direttiva PED;
- ☐ siamo disponibili a recepire nuove idee ed approcci e ci dichiariamo pronti a diffonderli;
- ☐ proponiamo la formazione costante ed attribuiamo ad ognuno responsabilità ben definite per rendere più stimolante il lavoro;

- ❑ rispondiamo con prontezza alle esigenze dei nostri Clienti e delle Parti Interessate ed ai cambiamenti del Mercato;
- ❑ ci impegniamo a mantenere un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015;
- ❑ seguiamo costantemente l'evoluzione tecnologica del ns. settore, per assicurare un prodotto sempre più efficiente ed all'avanguardia.

Convinti che quella della qualità e del miglioramento continuo sia l'unica strada da seguire, data la costante evoluzione del mercato, la Direzione ritiene indispensabile il contributo personale di ogni collaboratore e la continua formazione.

Questa Politica della Qualità è diffusa in ogni settore, a tutti i livelli decisionali e operativi e alle Parti Interessate.

Periodicamente, in occasione dei riesami del sistema di gestione per la qualità, la Politica viene riesaminata, unitamente agli obiettivi aziendali e, se necessario, rivista.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

Tramite la definizione di una struttura organizzativa, divulgata all'interno dell'azienda, di mansionari, e definizione di competenze, la Direzione assicura che le responsabilità e le autorità sono definite e rese note nell'ambito dell'azienda.

La struttura organizzativa è definita nell'organigramma aziendale, riportato in allegato; nel Manuale Qualità (MQ) vengono d'altra parte configurate responsabilità, competenze ed autorità delle diverse funzioni di primo livello, nonché l'autorità del Responsabile Assicurazione Qualità, rimandando per ulteriori dettagli ai mansionari delle funzioni di cui sopra.

Ogni funzione ha la responsabilità di gestire uno o più processi facenti parte del sistema di gestione per la qualità così come indicato alla sezione 2.4 – Processi di gestione per la qualità.

In generale la responsabilità del corretto svolgimento delle attività che influenzano la qualità, e quindi della corretta attuazione del Sistema di gestione per la qualità è così assegnata:

- la Direzione Generale ha il compito di assicurare che il Sistema di Gestione per la qualità sia definito ed attuato;
- il Responsabile Gestione Qualità ha il compito e l'autorità per coordinare la definizione ed attuazione del Sistema di gestione per la qualità nell'intera azienda, promuovere le azioni occorrenti a prevenire il verificarsi di non conformità e verificare la loro attuazione. Egli deve inoltre riferire alla Direzione Generale sullo stato del Sistema di gestione per la qualità e tutti gli eventuali problemi che ne richiedano l'intervento;
- ogni responsabile di funzione ha il compito e l'autorità di attuare il Sistema di gestione per la qualità all'interno della propria funzione per le parti di propria competenza;
- ogni collaboratore ha il compito di svolgere la propria attività osservando le prescrizioni definite nel Sistema di gestione per la qualità.

Direzione Generale

La Direzione Generale ha i seguenti compiti:

- stabilire gli obiettivi da raggiungere e di definire la politica aziendale nei suoi vari aspetti: commerciali, economico-finanziari, organizzativi e qualitativi, compreso le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi stessi, anche per quanto attiene alla Qualità;
- definire le linee strategiche della politica per la qualità, ed attivare le azioni necessarie a far sì che tale politica sia diffusa, compresa, attuata e sostenuta in ogni settore ed a tutti i livelli decisionali;
- verificare ed approvare il Manuale Qualità e l'elenco delle Procedure Gestionali;
- riesaminare lo stato della Qualità, sulla base dei rapporti elaborati ed emessi dal responsabile dell'Assicurazione Qualità Aziendale, ridefinendo i nuovi obiettivi, nonché i mezzi e le risorse a loro destinate.
- definire ed approvare i bilanci ed i relativi scostamenti;

- selezionare il personale da assumere in collaborazione con le funzioni aziendali coinvolte;
- definire, in collaborazione con le funzioni aziendali coinvolte, i piani di formazione e/o di addestramento del personale, a qualsiasi livello appartengono;
- mantenere le relazioni industriali sia esterne sia interne;
- garantire il rispetto delle normative sulla sicurezza.

Responsabile Gestione Qualità Aziendale

La funzione risponde alla Direzione Generale.

Nel complesso la funzione Assicurazione Qualità deve garantire nei confronti della Direzione Generale e del Cliente la corretta applicazione del Sistema Assicurazione Qualità Aziendale ed il suo continuo miglioramento.

Nel dettaglio i compiti della funzione Assicurazione Qualità sono:

- curare la divulgazione delle conoscenze sulla qualità, e la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno delle strutture aziendali, assicurare che la politica aziendale per la qualità venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali mediante l'ufficializzazione delle scelte attuate, la sensibilizzazione dei collaboratori, tramite interventi di formazione e addestramento e il loro coinvolgimento continuo verso gli obiettivi della qualità;
- provvedere alla elaborazione e revisione del Manuale Qualità;
- provvedere alla elaborazione dei rapporti sullo stato della qualità, da sottoporre alla Direzione Generale, per il relativo riesame;
- collaborare con le singole funzioni Aziendali alla elaborazione delle procedure interne all'Azienda;
- effettuare verifiche ispettive (audits) interne ed esterne dell'Azienda;
- collaborare per assicurare la qualificazione dei fornitori con la funzione acquisti;
- accertarsi che l'addestramento e le qualificazioni conseguite dalle maestranze (con l'eventuale supporto di enti autorizzati) siano adeguati agli obiettivi di Qualità da raggiungere;
- archiviare, aggiornare e tenere a disposizione la documentazione relativa al sistema di gestione per la qualità;
- collaborare con gli altri enti aziendali alla prevenzione ed alla risoluzione delle non conformità;
- decidere ed individuare le azioni correttive e/o preventive da introdurre, d'intesa con gli altri enti aziendali;
- gestire i rapporti con l'Istituto di certificazione.

Funzione Commerciale

La funzione commerciale risponde alla Direzione Generale e svolge i seguenti compiti:

- Individua le opportunità del mercato, svolgendo attività di marketing e proponendo, di conseguenza nell'interno dell'azienda, lo studio e la realizzazione di nuovi prodotti, e/o il miglioramento di quelli già commercializzati.
- cura la clientela già consolidata o potenziale;
- elabora i preventivi, compila le offerte, cura le trattative commerciali e acquisisce gli ordini;
- cura l'iter del riesame del contratto nell'interno dell'azienda, garantendo così il rispetto delle singole fasi;
- cura l'immagine e la comunicazione aziendale verso il mercato, proponendo adeguate iniziative pubblicitarie, fornendo stampe varie in multilingue e sponsorizzando attività esterne alla ditta di vario genere;
- stabilisce, in accordo con la Direzione, la politica commerciale definendo prezzi di vendita, sconti, incentivi;
- gestisce la rete di vendita;
- analizza e gestisce i reclami provenienti dai clienti;
- cura l'elaborazione e la distribuzione dei cataloghi tecnici.

Finanza ed Amministrazione

La funzione risponde alla Direzione Generale, e svolge i seguenti compiti:

- operare in staff con la Direzione Generale;
- garantire la corretta impostazione e gestione amministrativa e finanziaria della società;
- provvedere alla elaborazione del bilancio societario e del relativo conto economico e situazione patrimoniale;
- elaborare i piani economici e finanziari a medio termine, i budget annuali fissi e mobili, i rendiconti periodici dell'andamento gestionale (controllo di gestione);
- assicurare i contatti con gli istituti di Credito per tutte le operazioni con essi collegati;
- sviluppare e gestire il software aziendale, in funzione delle attività interne, garantendo l'integrazione interfunzionale di tutti i dati.

Produzione

La funzione risponde alla Direzione Generale, e svolge i seguenti compiti:

- assicurare la produzione del prodotto in tutte le varie fasi all'interno dell'azienda nel rispetto dei tempi, dei metodi e della qualità prevista, compreso il rispetto della direttiva 97/23 CE (PED);
- pianificare e programmare le attività di produzione;
- gestire le risorse produttive (umane e tecnologiche) a disposizione, individuando la manodopera richiesta dagli standard qualitativi fissati;
- curare l'applicazione delle norme in vigore relative all'igiene e sicurezza sul lavoro;
- assicurare la manutenzione ordinaria e programmata delle attrezzature e degli impianti esistenti;
- analizzare e studiare i tempi e metodi delle operazioni da svolgere;
- studiare e ottimizzare i lay-out produttivi al fine di ridurre i costi e migliorare la qualità del prodotto;
- garantire in autocontrollo lo sviluppo ed il rispetto delle prove e controlli previsti in produzione;
- curare l'assistenza post vendita con interventi presso il cliente, per eliminare eventuali non conformità rilevate durante l'impiego.

Alla realizzazione di questa attività collabora un coordinatore d'officina, da cui dipendono le aree produttive: meccaniche, elettriche, idrauliche, e collaudo finale.

Dal coordinatore d'officina dipende anche il Magazzino, per la parte che assicura

- la gestione e l'alimentazione dei materiali nei reparti di produzione, assicurandone la movimentazione secondo le necessità produttive;
- il flusso dei materiali dall'esterno, compreso la spedizione dei prodotti finiti al cliente.

Ufficio Tecnico

La funzione risponde alla Direzione Generale, e svolge i seguenti compiti:

- partecipare alle attività di riesame del contratto;
- curare le attività di ricerca e lo sviluppo di nuovi prodotti;
- sviluppare i piani di prodotto, garantendo la configurazione tecnica attraverso la elaborazione di tutta la documentazione necessaria alla definizione di tutte le caratteristiche tecniche e funzionali, nel rispetto dei requisiti normativi e cogenti, compreso la direttiva 97/23 CE (PED);
- eseguire le attività di progettazione dei prodotti rilasciando la documentazione prevista (disegni, distinte base, ecc.);
- realizzare prototipi;
- eseguire le attività di industrializzazione del prodotto;
- pianificare e controllare il progetto;
- riesaminare e verificare il progetto;
- gestire le modifiche alla progettazione.
- gestire l'archivio dei disegni, delle norme tecniche esterne dei vari organismi di normazione e mantenerlo aggiornato sulla base delle revisioni e/o modifiche intervenute;

- supporta la funzione commerciale per l'elaborazione delle offerte, e dei dati tecnico-commerciali.

All'Ufficio Tecnico fanno capo i progettisti di parte meccanica, elettrica, frigo e idraulica, oltre che le funzioni dedicate alla Ricerca e Sviluppo ed alla Pianificazione delle attività Produttive (Sviluppo Commesse).

Approvvigionamento

Risponde alla Direzione Generale e svolge le seguenti attività:

- analizzare il mercato per reperire i materiali richiesti per la produzione;
- assicurare il corretto approvvigionamento dei materiali richiesti nei tempi previsti dalla pianificazione e programmazione aziendale, alle migliori condizioni economiche di mercato e con le caratteristiche tecniche e qualitative prefissate;
- attuare le opportune azioni di controllo e sollecito affinché i fornitori rispettino le date di consegna;
- ricercare e selezionare (quando necessario, con gli altri enti aziendali) i fornitori secondo la tipologia dei materiali da approvvigionare e la qualità richiesta in accordo alle procedure aziendali;
- assicurare la qualificazione dei fornitori, d'intesa con gli altri enti aziendali;
- curare la gestione dei materiali in conto lavoro.

Magazzino

Risponde alla Produzione e svolge le seguenti attività:

- occuparsi della logistica e della movimentazione dei materiali;
- ricercare e selezionare (quando necessario, con gli altri enti aziendali) i fornitori secondo la tipologia dei materiali da approvvigionare e la qualità richiesta in accordo alle procedure aziendali;
- curare le attività di carico e scarico, attraverso il sistema informatico, dei materiali in arrivo e partenza;
- curare le attività di controllo dei materiali in accettazione;
- identificare il materiale in ingresso secondo le modalità previste di etichettatura, marcatura e stoccaggio;
- curare la gestione dei materiali in conto lavoro.

6 PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

La pianificazione del Sistema di Gestione della Qualità viene attuata attraverso il Manuale di Gestione della Qualità e le Procedure Organizzative, dove sono pianificate le singole attività, le responsabilità ed i comportamenti in situazioni normali o di non conformità.

Qualora il Cliente richieda prodotti e/o servizi specifici, che esulano da quanto indicato nelle procedure organizzative, la Direzione predispone di volta in volta programmi di pianificazione della qualità seguendo quanto predisposto nelle Procedure di Processo.

Il programma deve prevedere:

- l'analisi delle richieste del Cliente;
- l'analisi della legislazione e delle normative applicabili;
- le risorse da mettere a disposizione,
- i tempi di esecuzione,
- le modalità di esecuzione e i controlli da effettuare.

necessari per la messa in servizio e/o consegna del servizio.

L'Organizzazione mette in atto un programma che effettua:

- valutazione dei rischi e delle opportunità per l'Organizzazione
- programmazione
- attuazione
- verifica
- analisi delle non conformità
- azioni correttive sul Sistema

tali da consentire all'Azienda di stabilire se il processo aziendale

1. soddisfa le esigenze contrattuali del Cliente e gli obiettivi economici della Società,
2. accresca i benefici su tutti i processi
3. mantenga sotto controllo e nel tempo porti alla riduzione degli effetti indesiderati
4. consegua un costante miglioramento delle prestazioni

A.C.M. KÄLTE KLIMA srl, all'interno del Riesame di Direzione, analizza nei Documenti di "Valutazione del Rischio dell'Organizzazione" la situazione dell'Organizzazione e le opportunità che possono essere generate nella limitazione degli effetti indesiderati o dalla sensibilizzazione interna a nuove opportunità sul Mercato.

Dal Riesame di Direzione possono quindi nascere Azioni di Miglioramento che

1. identifichino il margine di miglioramento ottenibile
2. valutino la coerenza dell'Azione con l'impatto sulle prestazioni dell'organizzazione
3. le risorse necessarie
4. le modalità per valutare l'efficacia ed i tempi necessari

6.2 Pianificazione degli obiettivi per la Qualità

La Direzione è impegnata ad organizzare metodologie e procedure, in funzione della specifica tipologia e complessità delle attività, in grado di assicurare immediati e diretti interventi per garantire la piena rispondenza delle proprie realtà interne all'evoluzione delle normative ed agli obiettivi strategici in tema di salute e sicurezza sul lavoro e di tutela ambientale.

Per raggiungere tali obiettivi A.C.M. KÄLTE KLIMA si assume l'impegno di mettere a disposizione adeguate risorse umane, professionali, strumentali ed economiche.

A.C.M. KÄLTE KLIMA individua due livelli di obiettivi:

1. interno, cioè volto al soddisfacimento delle risorse umane che partecipano attivamente alla vita di A.C.M. KÄLTE KLIMA

- ▶ aumento del coinvolgimento in termini di partecipazione alla progettualità di A.C.M. KÄLTE KLIMA
 - ▶ aumento della propositività nel processo di Miglioramento Aziendale da parte di tutte le funzioni Interne
 - ▶ aumento delle Competenze, in particolare quelle trasversali, in modo tale da aumentare nell'erogazione la sensibilità alle problematiche di altre aree tecniche, in particolare quelle sociali ed etiche
2. esterno, cioè volto a porre A.C.M. KÄLTE KLIMA come partner di fiducia dei propri Clienti e delle Parti Interessate
- ▶ mantenimento dei requisiti dati al Progetto (modalità, responsabilità, tempi, costi)
 - ▶ aumento della comunicazione e della collaborazione con le Parti Interessate.

L'Organizzazione ha cura che gli obiettivi vengono inseriti in un sistema di:

- verifica della coerenza con la Politica della Qualità
- possesso del requisito della misurabilità, in maniera tale da poter essere monitorati
- attuazione;
- analisi delle non conformità ed attuazione di aggiornamenti o azioni correttive se necessario tale da consentirci di rimanere adeguati nel tempo al perseguimento degli obiettivi posti.

Le politiche e gli obiettivi saranno oggetto di analisi e definizione all'interno del Riesame di Direzione, gestiti internamente e comunicati con le stesse modalità del Manuale di Gestione della Qualità; i documenti sono anche pubblicati sul sito internet in maniera tale da poter essere consultabili dalle Parti Interessate.

6.3 Pianificazione delle attività

La direzione aziendale assicura che

- la pianificazione del sistema di gestione per la qualità sia condotta da parte di tutti per ottemperare ai requisiti indicati nelle procedure ed a conseguire gli obbiettivi per la qualità;
- l'integrità del sistema di gestione per la qualità sia conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso.

Le modalità operative relative alla pianificazione di questi aspetti sono riportate nel Riesame di direzione o in documenti predisposti a hoc in funzione della esigenza manifestatasi (ad es. modifiche da apportare al sistema).

Il Sistema di Gestione della Qualità è sviluppato in Procedure che implementano i requisiti del Sistema; di seguito viene inserita una tabella che affianca ai requisiti della norma le procedure di Riferimento e, in alcuni casi, i paragrafi delle stesse.

ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione della Qualità - Matrice di correlazione

ISO 9001:2015	Documentazione del Sistema
1 Scopo	Manuale di Gestione della Qualità
4 Contesto dell'Organizzazione	Analisi del Rischio dell'Organizzazione
4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto	Documento di Valutazione dei Rischi PRO 020 Processi relativi al cliente
4.2 Comprendere i bisogni e le aspettative delle parti interessate	PRO 090 Valutazione delle prestazioni, monitoraggi e misurazioni
4.3 Definizione dello scopo del Sistema di Gestione per la Qualità	Manuale di Gestione della Qualità
4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi	Manuale di Gestione della Qualità Mappa dei Processi

ISO 9001:2015	Documentazione del Sistema
5 Leadership	Manuale di Gestione della Qualità
5.1 Leadership e impegno	
5.1.1 Generalità	
5.1.2 Focalizzazione sul cliente	
5.2 Politica	Manuale di Gestione della Qualità Politica per la Qualità
5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità	
5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità	
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione	Manuale di Gestione della Qualità Organigramma
6 Pianificazione	Manuale di Gestione della Qualità Analisi del Rischio dell'Organizzazione Documento di Valutazione dei Rischi
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	
6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	PRO 090 Valutazione delle prestazioni, monitoraggi e misurazioni
6.3 Pianificazione delle modifiche	
7 Supporto	PRO 070 Gestione delle attrezzature, strumenti e impianti
7.1 Risorse	PRO 080 Gestione delle risorse umane
7.1.1 Generalità	
7.1.2 Persone	PRO 080 Gestione delle risorse umane
7.1.3 Infrastrutture	PRO 070 Gestione delle attrezzature, strumenti e impianti
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi	
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione	
7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni	
7.1.6 Conoscenza organizzativa	Manuale di Gestione della Qualità PRO 080 Gestione delle risorse umane
7.2 Competenza	
7.3 Consapevolezza	
7.4 Comunicazione	
7.5 Informazioni documentate	PRO 010 Gestione della Documentazione
7.5.1 Generalità	
7.5.2 Creazione e aggiornamento	
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	
8 Attività operative	
8.1 Pianificazione e controllo operativi	
8.2 Requisiti per i prodotti e servizi	PRO 020 Processi relativi al Cliente PRO 025 Assistenza post vendita
8.2.1 Comunicazione con il cliente	
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	
8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	PRO 030 Controllo della Progettazione
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	
8.3.1 Generalità	
8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo	
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo	
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo	
8.3.5 Output alla progettazione e sviluppo	
8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo	
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	PRO 040 Approvvigionamento PRO 060 Gestione del magazzino
8.4.1 Generalità	
8.4.2 Tipo ed estensione del controllo	PRO 040 Approvvigionamento
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni	

ISO 9001:2015	Documentazione del Sistema
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi	PRO 035 Sviluppo commesse di produzione PRO 050 Realizzazione del prodotto PRO 040 Approvvigionamento
8.5.1 Controllo della produzione e dell' erogazione dei servizi	
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o a fornitori esterni	
8.5.4 Preservazione	
8.5.5 Attività post-consegna	PRO 025 Assistenza post vendita
8.5.6 Controllo delle modifiche	PRO 050 Realizzazione del prodotto
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	
8.7 Controllo degli output non conformi	PRO 100 Analisi e miglioramento
9 Valutazione delle prestazioni	PRO 100 Analisi e miglioramento PRO 090 Valutazione delle prestazioni, monitoraggi e misurazioni
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	PRO 090 Valutazione delle prestazioni, monitoraggi e misurazioni
9.1.1 Generalità	
9.1.2 Soddisfazione del cliente	
9.1.3 Analisi e valutazione	
9.2 Audit interno	PRO 090 Valutazione delle prestazioni, monitoraggi e misurazioni
9.3 Riesame di Direzione	PRO 090 Valutazione delle prestazioni, monitoraggi e misurazioni
9.3.1 Generalità	
9.3.2 Input al Riesame di Direzione	
9.3.3 Output del Riesame della Direzione	
10 Miglioramento	PRO 100 Analisi e miglioramento
10.1 Generalità	
10.2 Non conformità e azioni correttive	
10.3 Miglioramento continuo	

6.4 Competenza

La Direzione in collaborazione con il Resp. Qualità per ogni Funzione ha predisposto due schede, Mod.080.05-Mansionario e Mod. 080.06 Profilo Personale, nelle quali identifica il profilo professionale e le competenze necessarie alle funzione per dare garanzia nella soddisfazione delle esigenze della Clientela e delle normative applicabili; tali schede risultano di indirizzo per la ricerca di nuove risorse per A.C.M. KÄLTE KLIMA e per la formulazione del Piano Formativo predisposto per un nuovo inserimento, risultando gli interventi previsti come la differenza tra le competenze dell'operatore, contenute nel Mod. 080.06 Profilo Personale, e le competenze previste dal Mod.080.05-Mansionario.

Per queste attività è prevista una specifica procedura, PRO 080 Gestione delle risorse umane.

6.5 Consapevolezza

L'Organizzazione, per affrontare in maniera efficace i cambiamenti e le opportunità date dal mercato in cui si muove, deve essere consapevole del ruolo di ciascuno nel Sistema di Gestione e del modo migliore per assolverlo.

Risulta quindi indispensabile (come indicato anche in seguito) la messa a conoscenza di tutti di:

- Politica della Qualità;
- Obiettivi annuali per la Qualità;
- Indicatori di performance aziendali
- Implicazioni sull'efficacia del Sistema dei potenziali pericoli individuati nel documento "Analisi di Rischio"

È previsto quindi che all'interno delle consuete Riunioni interne vengano mantenuti sotto controllo questi aspetti, in particolare nella valutazione delle Non Conformità e di come le mancanze in questo requisito hanno potuto influenzare gli Operatori.

La Direzione mantiene sotto controllo questo aspetto anche attraverso le interviste agli Operatori condotte durante:

- audit interni e di parte terza;
- condivisione delle Non Conformità riscontrate, in particolare con RQ.

6.6 Comunicazione

La comunicazione, nell'ambito di un Sistema di Gestione della Qualità, dà misura dell'impegno dell'Organizzazione nei confronti della qualità, in quanto il coinvolgimento del personale e la comunicazione verso le diverse parti interessate costituiscono gli elementi del sistema che trasmettono informazioni sulla sostenibilità delle proprie attività e diffondono al cultura della gestione integrata.

La Direzione all'interno del Manuale descrive come siano attivati i processi di comunicazione; in A.C.M. KÄLTE KLIMA effettua riunioni con tutte le funzioni in cui possono essere illustrate le decisioni prese in sede di Riesame di Direzione ed in particolare vengono comunicati:

- i dati relativi alla Soddisfazione del Cliente,
- gli esiti statistici sugli Indici di Performance;
- la Politica per la Qualità;
- gli Obiettivi e le modalità e responsabilità ad essi connessi.

Al fine di permettere alla Direzione una continua e immediata conoscenza delle problematiche legate all'erogazione dei servizi, viene attivato un canale comunicativo per consentire al Personale di apportare il proprio contributo mediante la redazione del modulo "NON CONFORMITÀ". Le comunicazioni vengono raccolte dal RQ che si occupa di prenderle immediatamente in considerazione o riportandole in sede di Riesame di Direzione.

Il Commerciale si occupa della raccolta delle segnalazioni da imprese esterne o incaricate di attività per conto di A.C.M. KÄLTE KLIMA presso i Clienti; tutte le funzioni devono in ogni caso almeno registrare le indicazioni di questi soggetti, trasmettendole alla Direzione.

Il Commerciale deve raccogliere inoltre le segnalazioni provenienti dalle parti interessate esterne e dopo avere analizzato le considerazioni contenute, ne trasmette un sunto alla Direzione.

La Direzione analizza le segnalazioni e ne valuta l'impatto sui contenuti dei prodotti e servizi di A.C.M. KÄLTE KLIMA, provvedendo ad elaborare le modifiche alla Documentazione interna o trasmettendo le comunicazioni, eventualmente commentate, agli Operatori.

6.6.1 Comunicazione alle Parti Interessate

E' compito del Commerciale pubblicare nel Sito Internet:

- la Politica del Sistema di Gestione della Qualità
- il Manuale di Gestione della Qualità

Sul Sito è inoltre presente una mail di contatto per ulteriori richieste dal pubblico, che può comprendere naturalmente anche Clienti e Fornitori e che viene gestito dal Commerciale.