



**GLM S.A.S. di Giuseppe Luigi Caracciolo & C.**

Via Brianza, 7/9 - 20835 Muggiò (MB) - Italia

C.F./P.IVA 12297460151

*Organizzazione Certificata*

**UNI EN ISO 9001:2015**

*(Certificato n. IT261767 emesso da Bureau Veritas Italia S.p.A. il 13/07/2015)*

Emissione: 06/02/2018 - Rif. UNI EN ISO 9001:2015

Revisione 2 del 09/06/2021

Codice: SGQ\_MQ

Predisposto da: DIR e RGQ

Approvato da: DIR

Classificazione: Documento Pubblico

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_00
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

Indice generale della sezione 0 **Introduzione al sistema di gestione della qualità**

0	Introduzione .....	1
0.a	Stato di aggiornamento del manuale della qualità.....	1
0.1	Generalità .....	2
0.1.a	Presentazione dell'Organizzazione.....	3
0.2	Principi di gestione della qualità .....	5
0.3	Approccio per processi .....	5
0.3.1	Generalità.....	5
0.3.2	Ciclo Plan-Do-Check-Act.....	7
0.3.3	Risk-Based Thinking .....	7

0 Introduzione

GLM SAS ha sviluppato e implementato un sistema di gestione sulla base delle indicazioni dettate dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, in continuità con la precedente versione del 2008, al fine di migliorare la qualità dei servizi realizzati e soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei clienti e delle parti interessate.

L'Organizzazione si concentra sui processi e sull'analisi e mitigazione di ogni possibile impatto ambientale e di contesto che può interessare il proprio ciclo produttivo e interferire sull'esito conclusivo di ciascuna lavorazione pregiudicando la soddisfazione del cliente.

Il presente manuale descrive il sistema di gestione e il suo modello applicativo, nonché l'impegno della Direzione e di tutto l'organigramma funzionale nella loro completa attuazione. Fornisce, altresì, indicazioni sulle procedure operative da applicare al fine di minimizzare la possibilità di insuccesso nel raggiungimento dello standard qualitativo, e prescrive la necessità di mantenere informazioni documentate riferite al sistema medesimo, al suo monitoraggio e miglioramento.

L'Organizzazione applica quanto disposto dal sistema di gestione della qualità sempre, ovvero ogni qualvolta non esistano particolari motivi ostativi alla sua realizzazione, che, qualora dovessero manifestarsi, saranno documentati e registrati.

Il presente manuale prende in considerazione l'Organizzazione nella sua interezza. Pertanto, sono contemplati nell'ambito del sistema di gestione della qualità tutti i reparti e le funzioni che in essa vi operano, nella convinzione che la Qualità interessi direttamente tutto l'assetto organizzativo e che ogni funzione aziendale, nell'interfacciarsi con le altre componenti (sia interne che esterne), sia in grado di garantire costantemente il rispetto dei requisiti qualitativi che il sistema di gestione si è dato. Ogni responsabile, funzionario, lavoratore o collaboratore dell'Organizzazione, ha l'incarico dell'applicazione delle prescrizioni e delle direttive contenute nel presente Manuale, nell'area, reparto, ufficio di competenza.

0.a Stato di aggiornamento del manuale della qualità

Si riporta di seguito la matrice delle revisioni del presente manuale.

Sez. n.	Oggetto	Data di Emissione: Edizione n. 2 - Rif. UNI EN ISO 9001:2015	Revisione n. 1	Revisione n. 2	Revisione n. 3	Revisione n. 4
0	Introduzione al sistema di gestione della qualità	06/02/2018	29/05/2019	09/06/2021		
1	Scopo e campo di applicazione	06/02/2018				
2	Riferimenti normativi e documentazione	06/02/2018	29/05/2019	09/06/2021		
3	Termini e	06/02/2018				

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_00
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

	definizioni					
4	Contesto dell'Organizzazione	06/02/2018	09/06/2021			
5	Leadership e politica per la Qualità	06/02/2018				
6	Pianificazione	06/02/2018				
7	Supporto	06/02/2018				
8	Attività operative	06/02/2018				
9	Valutazione delle prestazioni	06/02/2018				
10	Miglioramento	06/02/2018				
Allegati, moduli e procedure		V. elenco distribuzione documenti				

Edizioni pregresse:

N. 1 - 30/06/2011 - Rif. UNI EN ISO 9001:2008

## 0.1 Generalità

Il presente manuale per la qualità rappresenta per l'Organizzazione GLM SAS un valido strumento per affermare, definire e divulgare l'approccio alla qualità sia al proprio interno che verso l'esterno. È strutturato in sezioni congruenti con i punti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Le esigenze principali che hanno indotto l'Organizzazione a dotarsi del sistema di gestione della qualità e ad implementarlo nel tempo sono:

- la volontà di descrivere la struttura organizzativa indicando i compiti, le responsabilità e le autorità di ciascuno;
- l'esigenza di descrivere il modus operandi dell'organizzazione, identificando i processi che lo compongono e le loro interazioni, richiamando tutti i documenti e le diverse modalità operative che lo supportano;
- l'esigenza di fornire tutti i riferimenti necessari alla rintracciabilità delle prescrizioni di sistema adottate per assicurare la corretta applicazione, il mantenimento ed il continuo miglioramento del sistema e per verificarlo, tenerlo sotto controllo, aggiornarlo e migliorarlo in maniera continua;
- l'esigenza di dimostrare le capacità di erogare servizi che con regolarità ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili;
- la volontà di accrescere la soddisfazione dei clienti per mezzo dell'applicazione efficiente ed efficace del sistema, attraverso processi di miglioramento continuo, e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- la volontà di migliorare le prestazioni ambientali e ridurre al minimo le emissioni inquinanti;
- la volontà di implementare modelli di sviluppo aziendale eticamente responsabili ed aperti alle sinergie con tutte le parti interessate alle sorti aziendali;
- la volontà di garantire migliori condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

I benefici per l'Organizzazione derivanti dall'attuazione del sistema di qualità sono:

- la capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli obbligatori, in particolare quelli legislativi e regolamentati, ma anche quelli richiesti dal cliente;
- facilitare le opportunità per accrescere il livello generale di soddisfazione del cliente;
- affrontare i rischi e cogliere le opportunità associate al contesto dell'organizzazione ed agli obiettivi prefissati.

Nella progettazione ed attuazione dell'attuale sistema di gestione della qualità concorrono:

- il contesto nel quale l'organizzazione opera ed i rischi ad esso associati;
- le mutevoli esigenze dell'organizzazione;
- i prodotti/servizi che l'organizzazione fornisce;
- I processi adottati.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_00
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

La norma UNI EN ISO 9001:2015 utilizza l'approccio per processi, che incorpora il ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) ed il Risk-Based Thinking:

<i>Approccio per processi Plan-Do-Check-Act (PDCA)</i>	Il ciclo PDCA permette all'Organizzazione di assicurare che i propri processi siano adeguatamente pianificati e dotati di risorse e gestiti, che le opportunità di miglioramento siano determinate, e che si agisca di conseguenza.
<i>Risk-Based Thinking</i>	Il Risk-Based Thinking permette all'Organizzazione di determinare i fattori che potrebbero far deviare i propri processi ed il proprio sistema di gestione per la qualità dai risultati pianificati, di mettere in atto controlli preventivi al fine di minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità quando queste si presentano.

#### 0.1.a Presentazione dell'Organizzazione

Di seguito si riportano i dati descrittivi dell'Organizzazione:

<i>Ragione Sociale</i>	GLM S.A.S. di Giuseppe Luigi Caracciolo & C.
<i>Forma giuridica</i>	Società in accomandita semplice
<i>Partita IVA   Codice Fiscale</i>	12297460151
<i>Codice ATECO 2007</i>	33.12.30 – Riparazione e manutenzione di macchine e apparecchi di sollevamento e movimentazione (esclusi ascensori).
<i>Attività prevalente svolta</i>	Servizi di: - manutenzione ordinaria e straordinaria su trasloelevatori manuali e automatici; - manutenzione ordinaria e straordinaria su carriponte, paranchi e mezzi di sollevamento cose di diverse tipologie; - manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti e macchinari per l'automazione e per sistemi di immagazzinamento; - ammodernamento di impianti con formula chiavi in mano; - riparazione e sostituzione di componenti elettroniche e meccaniche obsolete; - assistenza tecnica e pronto intervento; - effettuazione dei controlli periodici di sicurezza previsti dalle disposizioni di settore.
<i>Campo di applicazione della certificazione UNI EN ISO 9001:2015</i>	Servizi di manutenzione preventiva programmata, assistenza e pronto intervento di impianti di sollevamento, trasloelevatori e rulliere. Effettuazione dei controlli di sicurezza secondo le disposizioni delle leggi in vigore. Settore IAF 18: Macchine ed apparecchiature
<i>Certificato UNI EN ISO 9001:2015</i>	N. Certificato: IT261767 - Accredia Bureau Veritas Italia S.p.A.
<i>Iscrizione CCIAA</i>	REA MB-1545751
<i>Indirizzo Sede Legale</i>	Via Brianza, 7/9 - 20835 Muggiò (MB)
<i>Indirizzo Sede Operativa 1</i>	Via Brianza, 7/9 - 20835 Muggiò (MB)
<i>Altre sedi di lavoro</i>	Lavoro esterno presso Committenti



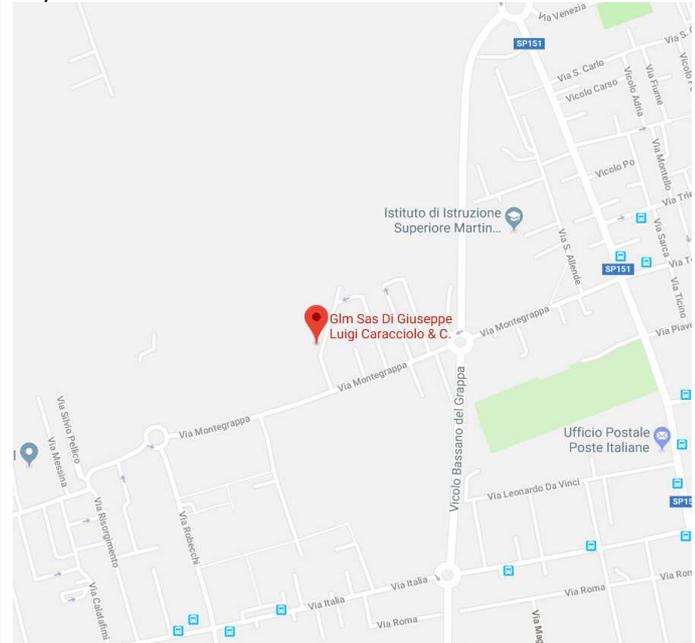
GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA

## SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ

CODICE: SGQ\_MQ\_00

CLASSIFICAZIONE:  
DOCUMENTO PUBBLICO

### Maps



<b>Telefono</b>	+39 0392789453
<b>Fax</b>	+39 0392789445
<b>PEC</b>	glmsas@pec.glmai.it
<b>E-mail</b>	info@glmai.it
<b>Web</b>	<a href="http://www.glmai.it">http://www.glmai.it</a>
<b>Legale Rappresentante</b>	Giuseppe Luigi Caracciolo
<b>N. di Lavoratori</b>	< 15
<b>Cenni storici</b>	<p>L'attività ha inizio nel 1995 come lavoro autonomo svolto da libero professionista, dopo oltre un decennio di esperienza maturata in aziende del settore.</p> <p>L'esponenziale crescita permette la creazione della società GLM S.A.S. che nel 1998 inizia la propria avventura nel campo dell'automazione industriale offrendo ai propri clienti la realizzazione dell'automazione di base e la gestione di impianti automatici di vario genere.</p> <p>Con il passare degli anni la struttura cresce ed inizia a collaborare con la società (HERZ S.R.L.) che si occupa di manutenzione elettromeccanica. GLM S.A.S. può pertanto fornire tutti i servizi complementari per garantire ai clienti finali un pacchetto completo che va dalla manutenzione meccanica ed elettrica fino all'ammodernamento tecnologico degli impianti (hardware e software).</p> <p>Passa un altro decennio e si arriva alla necessità di unire sotto un'unica gestione tutti i servizi necessari alla gestione di un sistema di automazione.</p> <p>Negli anni che vanno dal 1998 al 2009 GLM S.A.S. realizza per HERZ S.R.L. e per altre società, diversi gestionali di magazzino, studia e realizza quadri elettrici per il controllo di trasloelevatori e convogliamenti e si specializza nell'ammodernamento di impianti affinando tecniche che permettono di eseguire i lavori in tempi ridotti, di rispettare i termini di consegna, ed eseguire lavorazioni rispondenti agli standards normativi e qualitativi di riferimento.</p> <p>Nel 2010, GLM S.A.S. acquisisce la società HERZ S.R.L. e la incorpora nella propria struttura. Ciò permette l'ottimizzazione delle risorse e la programmazione di interventi congiunti migliorando pertanto i tempi di risposta ai clienti e la qualità dei servizi offerti.</p> <p>Oggi GLM S.A.S. è una struttura in grado di fornire servizi altamente qualificati.</p>

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_00
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

<i>Mission</i>	La società opera per garantire il mantenimento degli impianti esistenti attraverso una gestione delle manutenzioni professionalmente ed eticamente qualificata, nonché per ricercare sul mercato i ricambi disponibili per la sostituzione di componenti obsoleti con la finalità di evitare il rifacimento completo di impianti e macchinari che invece possono essere adeguati.
----------------	---

## 0.2 Principi di gestione della qualità

L'Organizzazione basa le proprie azioni per il soddisfacimento del sistema di gestione della qualità sui seguenti principi:

- la focalizzazione sul cliente e sull'accrescimento del loro grado di soddisfazione;
- l'impegno della leadership e l'assicurazione delle risorse per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- la partecipazione attiva delle persone al sistema di gestione;
- l'approccio per processi: analisi dei rischi, pianificazione, operazioni, valutazione, miglioramento;
- il processo decisionale basato sulle evidenze degli indicatori e delle informazioni documentate;
- il riesame del sistema da parte della Direzione;
- la gestione delle relazioni interne ed esterne;
- la valutazione preventiva e periodica dei fornitori e collaboratori autonomi, della loro affidabilità e adeguatezza.

## 0.3 Approccio per processi

### 0.3.1 Generalità

L'Organizzazione GLM SAS ritiene che i risultati previsti si raggiungano attraverso l'adeguata gestione dei processi aziendali.

Un processo è considerato come una sequenza ripetibile di attività orientate allo stesso obiettivo, la cui conoscenza consente un rapido raggiungimento delle decisioni.

I processi possono essere raggruppati in due categorie: principali e di supporto

Per processo principale si intende quel processo necessario alla realizzazione del servizio richiesto dal cliente, e che quindi fornisce valore aggiunto.

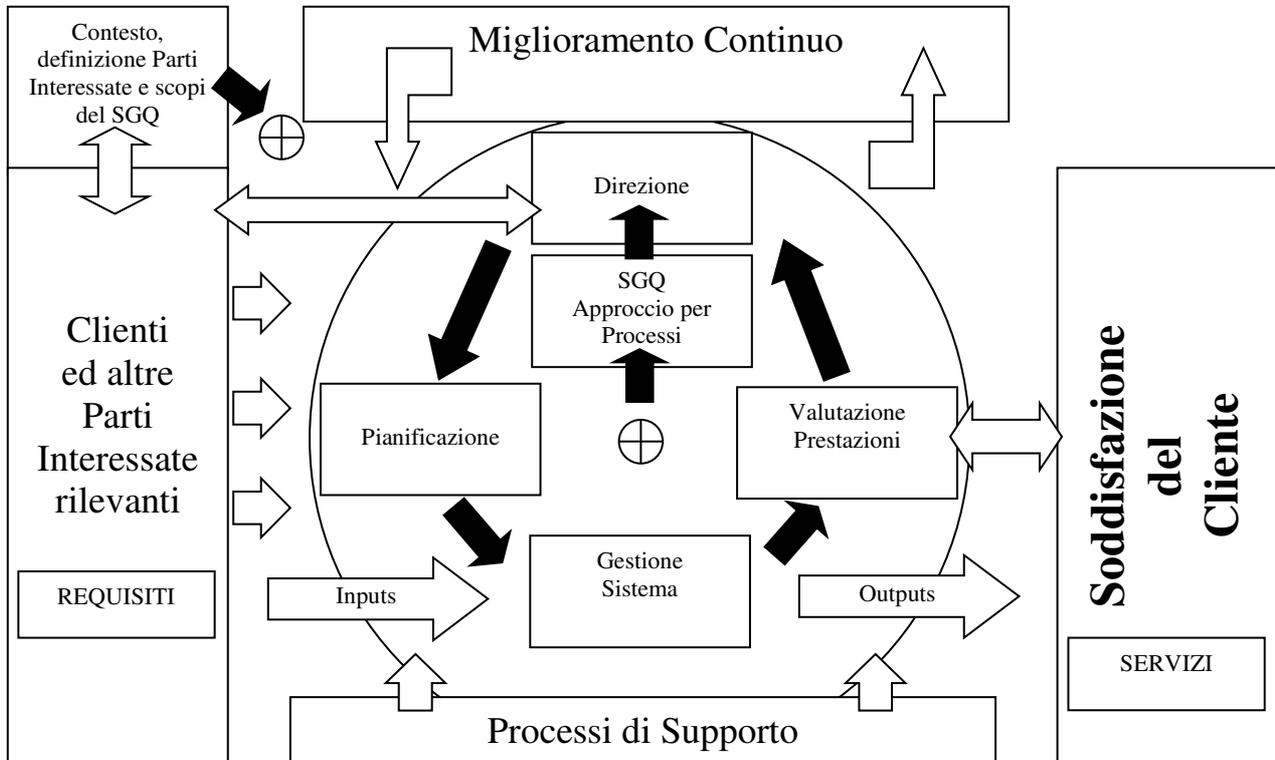
Per processo di supporto si intende, invece, quel processo necessario al funzionamento dell'Organizzazione, seppur non necessariamente collegato alla realizzazione del servizio.

I processi ritenuti critici, anche sulla base dell'analisi dei rischi, sono pianificati attraverso procedure operative e/o illustrati da informazioni documentate ad essi riferiti.

L'adeguata gestione dei processi consente il raggiungimento di prestazioni efficaci nonché il miglioramento dei processi medesimi.

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Risk-Based Thinking.

La figura che segue rappresenta graficamente il flusso di gestione dei processi:

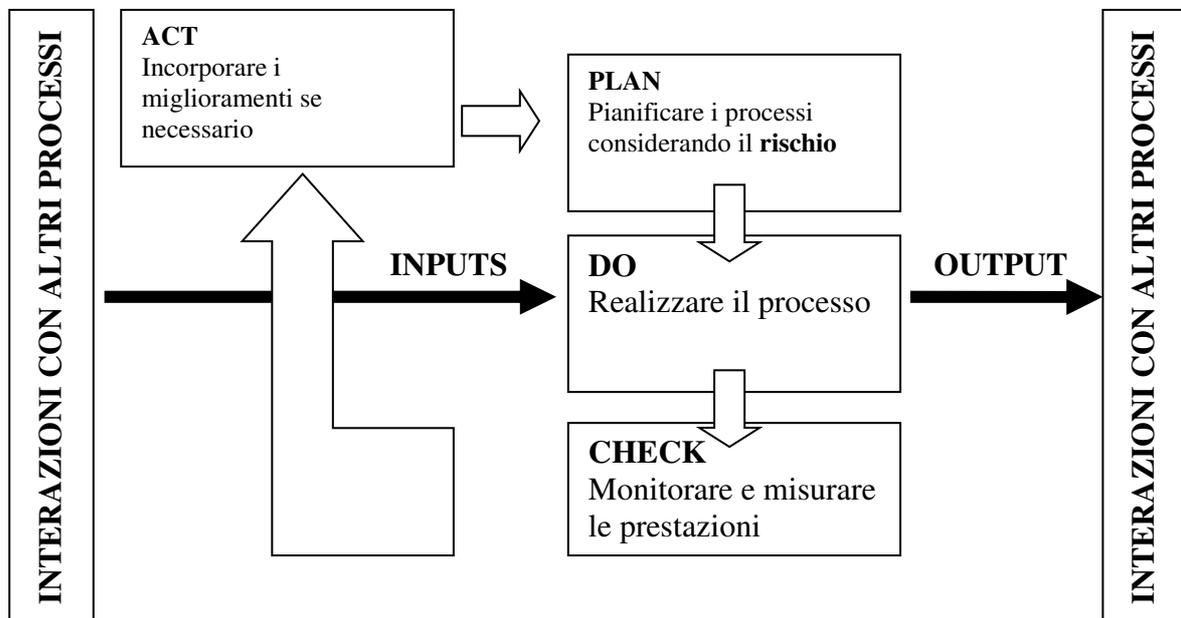


 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_00
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

### 0.3.2 Ciclo Plan-Do-Check-Act

A tutti i processi può essere applicata la citata metodologia “PDCA: Plan - Do - Check - Act”, di seguito descritta brevemente:

<b>PLAN</b> Pianificare	Definire gli obiettivi del sistema ed i suoi processi, stabilire le risorse necessarie per ottenere risultati in conformità ai requisiti del cliente, a quelli cogenti ed alle politiche dell'Organizzazione, prevedere ed affrontare i rischi e cogliere le eventuali opportunità che dovessero presentarsi.
<b>DO</b> Fare	Attuare ciò che è stato pianificato.
<b>CHECK</b> Verificare	Monitorare e misurare i processi, i prodotti ed i servizi risultanti a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate e riferire sui risultati.
<b>ACT</b> Agire	Intraprendere azioni per migliorare le prestazioni, per quanto necessario.



### 0.3.3 Risk-Based Thinking - Risk Assessment

Il Risk-Based Thinking permette all'Organizzazione di determinare previsionamente i fattori che potrebbero rendere inefficaci i processi e il sistema di gestione della qualità, e di porre preventivamente in atto le azioni ed i controlli necessari ad assicurare che ciò non accada, o di gestirli in caso di accadimento. L'incertezza del risultato risulta dunque mitigata, anzi può essere trasformata in opportunità di crescita.

Il risk assessment si sviluppa, quindi, con la finalità di:

- identificare i rischi;
- analizzare i rischi;
- valutare i rischi;
- individuare il trattamento necessario per mitigare i rischi.

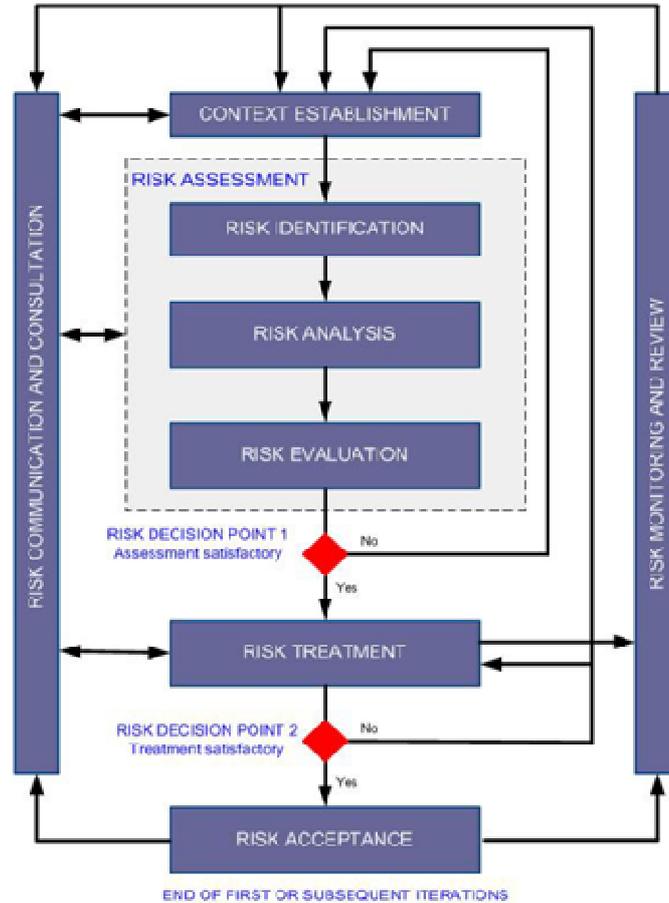
Owner del risk assessment è la Direzione.

L'analisi del rischio è basata sulla consapevolezza che l'Organizzazione possiede di tutti i fattori interni, esterni e trasversali che in qualche modo possono interferire con il flusso dei processi produttivi deviandone l'esito. L'Organizzazione ha pertanto preso in considerazione il contesto in cui opera (ambientale, infrastrutturale, socio-economico, finanziario, tecnologico), nonché il proprio modello organizzativo e produttivo (risorse umane, fornitori, capacità di pianificazione) e ne ha analizzato i fattori di rischio considerandone sia la probabilità di accadimento, che l'impatto conseguente.

L'approccio metodologico è dunque di tipo previsionale e prevenzionistico e consente all'Organizzazione di tutelare l'efficacia del proprio flusso di processi e la validità del risultato finale.

Nell'Organizzazione il Risk-Based Thinking è basato sulla capacità di ogni componente dell'organigramma di assumere decisioni e intraprendere azioni non in modo meccanico e acritico, ma come effetto di una valutazione razionale delle possibili conseguenze, positive o negative, delle proprie scelte o omissioni. A ciò si giunge attraverso la formazione delle risorse umane, l'assicurazione di strumenti adeguati per il raggiungimento degli obiettivi, la definizione chiara di compiti, responsabilità, autorità, e la realizzazione di procedure di lavoro standardizzate.

I processi del risk assessment sono rappresentati nel seguente flow chart:



Secondo il principio della bilateralità del rischio, ogni fattore valutato con effetti negativi (*downside risk*), può sviluppare una potenziale opportunità con effetti positivi (*upside risk*). L'organizzazione valuta e gestisce i rischi individuati sulla base di tale consapevolezza, secondo il principio di perseguire il miglioramento continuo dei propri processi.

La metodologia utilizzata dall'Organizzazione per l'analisi e valutazione dei rischi e delle opportunità è quella della matrice bidimensionale a più livelli, dove gli elementi della matrice sono la probabilità di accadimento dell'evento e l'impatto potenziale desunto:

- probabilità: frequenza o possibilità di accadimento nel tempo dell'evento che può interessare i processi aziendali;
- impatto: finanziario su flussi di cassa o sul margine operativo, impatto organizzativo, impatto sui prodotti (come ad esempio la scelta di dismettere un prodotto o di proporre uno nuovo), sull'infrastruttura, impatto legato all'adozione di nuovi fornitori. Occorre, quindi, identificare tutti i potenziali impatti sui processi aziendali.

La risultante di ogni singolo rischio mappato è data da  $R = P \times I$  ed è da confrontare con la matrice bidimensionale del rischio, con il livello di esposizione e con la logica di trattamento di seguito descritti:



GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA

## SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ

CODICE: SGQ\_MQ\_00

CLASSIFICAZIONE:  
DOCUMENTO PUBBLICO

Punteggio	Probabilità	Descrizione
1	Improbabile	Evento che si verifica ogni dieci anni o meno
2	Probabile	Evento che si verifica una volta all'anno
3	Molto probabile	Evento che si verifica una volta all'anno o fino a una volta al mese
4	Frequente	Evento che si verifica più di una volta al mese

Punteggio	Impatto	Descrizione
1	Basso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ perdita di controllo di gestione non grave</li> <li>▪ perdita non grave di competitività o capacità di raggiungere gli obiettivi</li> <li>▪ perdita non grave di produttività del personale</li> <li>▪ sanzione operativa non grave imposta dalle autorità</li> <li>▪ impatto operativo minimo</li> </ul>
2	Medio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ moderata perdita di controllo di gestione</li> <li>▪ moderata perdita di competitività o capacità di raggiungere gli obiettivi</li> <li>▪ moderata perdita di produttività del personale</li> <li>▪ moderate sanzioni imposte dalle autorità</li> <li>▪ impatto operativo moderato</li> </ul>
3	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ significativa perdita operativa del controllo di gestione</li> <li>▪ significativa perdita operativa della competitività o della capacità di raggiungere gli obiettivi</li> <li>▪ significativa perdita operativa di produttività del personale</li> <li>▪ sanzioni operative significative imposte dalle autorità</li> <li>▪ impatto operativo significativo</li> </ul>
4	Molto Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ grave o quasi permanente perdita di controllo di gestione</li> <li>▪ grave o quasi permanente perdita della competitività o della capacità di raggiungere gli obiettivi</li> <li>▪ grave o quasi permanente perdita di produttività del personale</li> <li>▪ gravi sanzioni imposte dalle autorità</li> <li>▪ impatto operativo grave o quasi permanente</li> </ul>

<b>MATRICE DELLA CLASSIFICAZIONE DEL RISCHIO</b>				
<b>Risultante dal prodotto combinato tra probabilità e impatto</b>				
Probabilità → Impatto ↓	Improbabile (1)	Probabile (2)	Molto probabile (3)	Frequente (4)
Molto Alto (4)	Medio (4)	Medio (8)	Alto (12)	Critico (16)
Alto (3)	Basso (3)	Medio (6)	Alto (9)	Alto (12)
Medio (2)	Basso (2)	Medio (4)	Medio (6)	Medio (8)
Basso (1)	Trascurabile (1)	Basso (2)	Basso (3)	Medio (4)

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_00
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

Punteggio	Esposizione	Gestione: azione di controllo, trattamento necessario o obiettivo da praticare
1	Trascurabile	Rischio che non richiede alcun controllo o misure aggiuntive
2-3	Basso	Rischio che rientra nei parametri accettabili di servizio; in questo caso le misure e i controlli implementati sono ritenuti sufficienti
4-8	Medio	Il Rischio deve essere gestito perché costituisce un punto di criticità. Il rischio può essere mitigato estendendo il campo di applicazione delle misure e controlli esistenti, oppure può essere trasferito. In ogni caso il monitoraggio e le revisioni del rischio devono tener conto di questo livello
9 to 12	Alto	Il Rischio può compromettere le attività produttive e i rapporti con clienti, si possono avere ricadute sui vincoli contrattuali, legislativi e normativi. Per tali motivi il rischio deve essere mitigato con controlli e misure esistenti o introdotte ad hoc. Deve essere stabilito un piano del trattamento del rischio dove è indicato in che tempi, modi e risorse l'Organizzazione intende mitigare il rischio
13 to 16	Critico	Il Rischio può distruggere le attività produttive ed avere un impatto non sostenibile dall'azienda. Per tali motivi il rischio deve essere trattato con urgenza ed efficacia ed il piano di trattamento deve avere priorità su tutte le altre attività

L'obiettivo della valutazione è, dunque, identificare come saranno trattati i rischi identificati: i rischi critici o molto alti devono essere mitigati o evitati. I rischi bassi possono essere trascurati, seppur monitorati nel tempo.

Il trattamento del rischio comporta:

- l'identificazione e valutazione delle possibili opzioni di trattamento;
- l'assegnazione della responsabilità per i livelli medio, alto e critico;
- l'adozione delle misure necessarie per diminuire il livello di rischio e/o contenere gli impatti.

Sono disponibili diverse opzioni per il trattamento del rischio che possono essere applicate singolarmente o in combinazione, considerando la propensione al rischio dell'azienda:

Opzione	Trattamento del rischio
Accettare il rischio	Accettare consapevolmente il rischio, documentando le ragioni della scelta, le implicazioni derivanti dall'accettazione e l'approvazione da parte del responsabile del processo aziendale coinvolto
Evitare il rischio	Evitare il rischio, mettendo in atto i necessari interventi secondo un principio di sostenibilità economica rispetto ai requisiti di business, o vietando le iniziative che possono determinare le condizioni di insorgenza del rischio
Trasferire il rischio	Trasferire il rischio, ad esempio tramite il ricorso ad un'assicurazione o ad un outsourcer specializzato, specificando nell'accordo di servizio tutti i requisiti necessari
Mitigare il rischio	Mitigare il rischio, intraprendendo azioni (tecniche, fisiche, amministrative ecc.) atte a prevenire il rischio o ridurne l'impatto con le contromisure da applicare per ripristinare la situazione precedente all'evento

Ogni trattamento deve essere approvato dalla Direzione. La stessa Direzione lo rivaluterà in sede di riesame.

Secondo il principio della bilateralità del rischio, ogni fattore valutato con effetti negativi (downside risk), può sviluppare una potenziale opportunità con effetti positivi (upside risk). Pertanto si parla di rischi e/o opportunità.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_01
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

## Indice generale della sezione 1 **Scopo e campo di applicazione**

1	Scopo e campo di applicazione .....	1
1.1	Esclusioni dal campo di applicazione .....	1

### 1 Scopo e campo di applicazione

Nell'attuare il sistema di gestione della qualità, l'Organizzazione GLM SAS fa propria l'esigenza e allo stesso tempo la volontà di assicurare regolarità e conformità nell'erogazione di servizi in grado di soddisfare requisiti cogenti e requisiti di input, con costanza e con capacità di gestione dei rischi e di valorizzazione delle opportunità che si presentino durante le varie fasi operative.

Le finalità sono:

- rendere evidente e tangibile la capacità dell'Organizzazione di fornire con regolarità servizi conformi ai requisiti del cliente e delle altre parti interessate;
- rafforzare la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate applicando efficacemente il sistema e i processi di miglioramento continuo, assicurando il rispetto delle leggi e dei regolamenti di riferimento, controllandone e gestendone il mercato.

Il presente manuale traccia, dunque, le linee guida dell'Organizzazione per l'implementazione ed il mantenimento del proprio sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 che si riferisce al seguente campo di applicazione:

<i>Campo di applicazione:</i>	<b>Servizi di manutenzione preventiva programmata, assistenza e pronto intervento di impianti di sollevamento, trasloelevatori e rulliere. Effettuazione dei controlli di sicurezza secondo le disposizioni delle leggi in vigore.</b>
-------------------------------	--

Le funzioni interessate dal suddetto campo di applicazione sono: tutte.

### 1.1 Esclusioni dal campo di applicazione

Sono esclusi dal campo di applicazione del sistema di gestione della qualità di GLM SAS i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 di seguito elencati, con l'indicazione della relativa motivazione a latere:

<i>Requisito della norma escluso dal campo di applicazione</i>	<i>Motivazione</i>
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	L'Organizzazione non effettua attività di progettazione di prodotti e servizi, in quanto l'erogazione dei servizi è disciplinato da norme tecniche di settore, ed i requisiti di input sono da queste descritte. Ulteriori requisiti rispetto a quelli cogenti, vengono indicati dai costruttori.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_02  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

## Indice generale della sezione 2 **Riferimenti normativi e documentazione**

2	Riferimenti normativi.....	1
2.1	Documentazione del SGQ, allegati e correlati .....	2

## 2 Riferimenti normativi

Scopo della presente sezione è quello di indicare la normativa ISO, le norme legislative ed i regolamenti cogenti per la gestione del sistema di qualità e delle attività dell'Organizzazione.

La responsabilità di gestire l'acquisizione e l'archiviazione di tutta la normativa ISO di riferimento è stata demandata dall'Direzione al Responsabile del sistema di gestione della qualità.

In capo alla Direzione resta la responsabilità di acquisire le norme legislative ed i regolamenti vigenti sul territorio e nell'ambito delle attività in cui opera GLM S.A.S.

L'Organizzazione si attiene ai seguenti riferimenti normativi per la gestione del sistema di qualità e per l'esecuzione delle attività.

### *Norme di riferimento del sistema di gestione:*

- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- UNI EN ISO 9000:2015 - Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9004:2018 - Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità
- UNI EN ISO 19011:2018 - Linee guida audit di sistemi di gestione
- UNI ISO 31000:2018 - Gestione del rischio, principi e linee guida
- Regolamento UE 679/2016 Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
- D.LGS. 81/2008 e s.m.i. Testo Unico per la salute e sicurezza dei lavoratori
- D.LGS. 152/2006 e s.m.i. Testo Unico ambientale
- D.LGS. 196/2003 e s.m.i. Codice in materia di protezione dei dati personali

### *Norme specifiche di riferimento dei servizi erogati dall'Organizzazione:*

- Norma UNI ISO 4309:2019 - Apparecchi di sollevamento - Funi - Cura, manutenzione, ispezioni e scarto
- Norma CEI EN 60204-1:2018 - Sicurezza del macchinario – Equipaggiamento elettrico delle macchine - Parte 1, Regole generali
- Norma UNI EN 1493:2010 - Sollevatori per veicoli
- Norma UNI EN 15635:2009 - Sistemi di stoccaggio statici di acciaio - Utilizzo e manutenzione dell'attrezzatura di immagazzinaggio
- Norma UNI EN ISO 13857:2020 - Sicurezza del macchinario - Distanze di sicurezza per impedire il raggiungimento di zone pericolose con gli arti superiori e inferiori
- Norma UNI EN ISO 13855:2010 - Sicurezza del macchinario - Posizionamento dei mezzi di protezione in funzione delle velocità di avvicinamento di parti del corpo umano
- Norma UNI EN 528:2021 - Trasloelevatori - Requisiti di sicurezza per le macchine S/R
- D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i. - Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro – Allegato VII, Verifiche di attrezzature
- Norma UNI EN ISO 14119:2013 - Sicurezza del macchinario - Dispositivi di interblocco associati ai ripari - Principi di progettazione e di scelta
- Linee Guida ISPESL 359:1999 - Accessori di sollevamento, accessori di imbracatura, brache, funi

Le norme citate, in tutto o in parte, sono richiamate nel sistema di gestione della qualità dell'Organizzazione e sono indispensabili per la sua corretta applicazione.

Le norme cogenti del settore sono informazioni documentate disponibili al presente manuale.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<i>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</i>	CODICE: SGQ_MQ_02
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

## 2.1 Documentazione del SGQ, allegati e correlati

La documentazione del SGQ dell'Organizzazione GLM S.A.S. comprende quei documenti necessari per assicurare il funzionamento efficace dei processi, il loro monitoraggio ed il loro miglioramento. Costituisce dunque un kit di strumenti di supporto alle funzioni che dirigono e gestiscono il sistema, e può essere tenuta sia in forma cartacea che digitale.

L'elenco completo della documentazione di sistema è riportato nell'allegato modulo SGQ\_MOD\_DOC, Elenco Distribuzione Documenti.

L'ulteriore documentazione prodotta e riferita ai processi, alle attività e al sistema di gestione, nonché le relative registrazioni, saranno unite alle informazioni documentate già esistenti.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_03
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

Indice generale della sezione 3 **Termini e definizioni**

3	Termini e definizioni.....	1
3.1	Abbreviazioni.....	2

3 Termini e definizioni

Si applicano le definizioni fornite dalla UNI EN ISO 9001:2015 e dalla UNI EN ISO 9000:2015. Di seguito si riportano le principali:

Erogazione del servizio	Insieme di attività svolte che definiscono il servizio erogato dall'organizzazione in termini di efficienza, economicità, rispetto delle normative di sicurezza, comfort per il cliente, salvaguardia ambientale
Cliente/Committente	Ente, istituto, azienda o privato che affida all'organizzazione il compito di svolgere un servizio oppure effettua un ordinativo di uno specifico prodotto o insieme di prodotti e/o servizi, quindi li riceve
Controllo qualità servizio	Verifica effettuata in azienda al fine di valutare, secondo i criteri oggettivi predefiniti, che l'organizzazione del servizio sia rispondente alle norme contrattuali e/o agli standard aziendali a monte definiti
Controllo qualità prodotto	Insieme delle operazioni di verifica effettuate in azienda al fine di valutare che il prodotto trasformato o venduto sia conforme alle norme contrattuali o comunque agli standard aziendali definiti a monte
Sistema di gestione per la qualità	Sistema per stabilire una politica per la qualità e gli obiettivi per la qualità al fine di conseguire codesti obiettivi
Prodotto	Risultato di uno specifico processo
Processo	Attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita
Soddisfazione del cliente	Opinione del cliente sul grado in cui una transazione ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del cliente stesso
Fornitore	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o servizio
Procedura	Documento che definisce modalità e attività di gestione di un'attività o di un processo
Istruzione	Documento che specifica modalità attuative o di controllo di specifiche attività
Non conformità	Non ottemperanza ad uno specifico requisito
Conformità	Ottemperanza ad uno specifico requisito
Reclamo	Espressione di una qualsiasi insoddisfazione del cliente
Azione correttiva	Azione adottata per eliminare la causa effettiva di una non conformità rilevata
Audit	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della verifica ispettiva
Qualità	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti
Gestione per la qualità	Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità
Assicurazione della qualità	Parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti
Controllo della qualità	Parte della gestione per la qualità mirata a soddisfare i requisiti per la qualità
Verifica ispettiva per la qualità	Esame sistematico indipendente mirato a stabilire se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito e se quanto stabilito viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi
Miglioramento continuo	Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti
Requisito	Esigenza o aspettativa che può essere espressa o usualmente implicita o obbligatoria
Organizzazione	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_03
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

	interrelazioni
Politica della qualità	Obiettivi ed indirizzi generali di una organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dalla Direzione
Rintracciabilità	Capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando
Pianificazione della qualità	Parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità ed a specificare i processi operativi e le relative risorse necessarie per conseguire tali obiettivi
Registrazione	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte
Validazione	Conferma a seguito di controllo di quanto si è in possesso (esempio dati), sostenuta da evidenze oggettive verificabili, tangibili, che i requisiti specifici previsti relativi ad un utilizzo o ad un'applicazione, sono soddisfatti
Efficacia	Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati
Efficienza	Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerle
Infrastruttura	Base organizzativa di tipo materiale (spazi di lavoro, attrezzature, strumentazione) o immateriale (know how, software etc.) legata alla realizzazione di un determinato servizio
Ambiente di lavoro	Insieme di condizioni in cui opera una persona
Outsourcing	Risorsa esterna
Piano della qualità	Documento che per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto, specifica quali procedure e risorse associate devono essere utilizzate, e da chi e quando

### 3.1 Abbreviazioni

Si applicano gli acronimi di cui alla ISO 9000:2015 e quelli riferiti alle figure previste dal D.Lgs. 81/2008. Di seguito si riportano i principali:

#### *Generali:*

PQ	Politica della qualità
QMS	Quality Management System
SGQ	Sistema di gestione della qualità

#### *Per i Documenti:*

ALL	Allegato
MOD	Modulo/modello
MQ	Manuale della qualità
POI	Procedura operativa
PRG/PS	Procedura gestionale

#### *Per le Funzioni:*

ACQ	Responsabile acquisti
AAI	Addetto antincendio
AMM	Responsabile amministrativo
APS	Addetto al primo soccorso
A/RSP	Addetto/Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
CDA	Consiglio di Amministrazione
COM	Responsabile commerciale/marketing
DIR/DG	Direzione
DL	Datore di lavoro
HR (RU)	Human resource (Risorse umane)
IA (AI)	Internal auditor (Auditor interno)
IT	Responsabile dell'Information technology
MC	Medico competente

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<i>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</i>	CODICE: SGQ_MQ_03  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

OP Operatore di processo  
 PRG Responsabile di programmazione/pianificazione  
 RGQ Responsabile del sistema di gestione della qualità  
 RLS Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_04
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

#### Indice generale della sezione 4 **Contesto dell'Organizzazione**

4	Contesto dell'Organizzazione .....	1
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto.....	1
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate.....	2
4.3	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità.....	3
4.4	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi.....	3

#### 4 Contesto dell'Organizzazione

GLM SAS ha determinato le componenti rilevanti per le proprie attività, in grado cioè di influenzare la propria capacità di conseguire i risultati attesi al fine di monitorarle e riesaminarle costantemente.

L'ambito operativo dei propri processi principali può essere descritto come segue:

<i>Servizi erogati</i>	<i>Mercato/i di riferimento</i>
Manutenzioni ordinarie e straordinarie, assistenza tecnica, ricambi	Automazione industriale, sollevamento di cose, immagazzinamento

#### 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Ai fini della comprensione del contesto dell'Organizzazione, sono stati individuati i fattori che lo compongono, che sono stati classificati in:

- Esterni: derivanti dagli aspetti ambientali, tecnologici, competitivi, di mercato, culturali ed economici, sia internazionali che nazionali, regionali o locali;
- Interni: legati ai valori, alla cultura, alla conoscenza ed alle prestazioni dell'Organizzazione stessa.

<i>Fattori esterni</i>	<i>Descrizione</i>
Normativa e modifiche alla legislazione vigente	Legislazione europea e nazionale, e norme europee e nazionali. Revisioni, modifiche e integrazioni possibili, ma non repentine.
Clienti	Sono composti prevalentemente da imprese operanti nel settore produttivo industriale e a seguire nel settore terziario. Tra i committenti può esservi occasionalmente la pubblica amministrazione.
Partners	Nessuno.
Fornitori	I principali fornitori di materiali vengono valutati.
Variazioni economiche nel mercato dell'Organizzazione	Mercato stabile poiché trattasi di servizi cogenti.
La concorrenza dell'Organizzazione	Non ha impatto rilevante sull'andamento del fatturato e dei processi. L'Organizzazione ha sviluppato negli anni la capacità di mantenimento dei clienti.
Eventi che possono influire sull'immagine aziendale	La policy aziendale è incentrata sullo sviluppo delle capacità dei propri collaboratori e sulla garanzia della qualità del servizio.
Evoluzione della tecnica	L'Organizzazione è al passo con l'evoluzione della tecnica nel settore.
Raggio d'azione	Principalmente in Italia, ma anche Europa e paesi esteri.
Emergenza COVID-19	Pandemia da COVID-19 che ha generato una vera emergenza in termini di salute pubblica, ma anche sospensione di tutte le attività con ripercussioni sul mercato nazionale e internazionale.
Ente di certificazione	L'organizzazione è certificata UNI EN ISO 9001:2015 dall'Organismo Accreditato Accredia: Bureau Veritas Italia S.p.A.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_04
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

<i>Fattori interni</i>	<i>Descrizione</i>
Organizzazione interna	È stato realizzato e diffuso l'organigramma funzionale che si allega.
Organizzazione in relazione alla fase di emergenza COVID-19	Attenzione particolare agli adempimenti, stabiliti per leggi, DPCM, ordinanze e linee guida nazionali e regionali, con l'obiettivo di garantire la salute e sicurezza dei propri lavoratori e clienti/visitatori, di usufruire dei supporti economici previsti dal Governo e dalla UE.
Attrezzature	L'azienda utilizza veicoli tipo autofurgone, utensili manuali, ed attrezzature/apparecchiature specifiche che sono riportate nell'allegato registro.
Personale	L'organico aziendale è selezionato sulla base delle esigenze dell'organizzazione. L'azienda vanta risorse esperte e giovani integrazioni, già in avanzata fase di formazione. Assicura altresì percorsi di affiancamento, formazione, briefing su nuove tecniche e tecnologie. L'azienda garantisce e incoraggia i requisiti di salute e sicurezza sul lavoro, sia strutturali che comportamentali.
Ambienti di lavoro	La sede di lavoro è adeguata. Questa è utilizzata per le attività di direzione, amministrazione, pianificazione, magazzino. Le attività operative si svolgono presso i vari Committenti.

#### 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Le parti interessate per il sistema di gestione della qualità dell'Organizzazione sono tutte le persone giuridiche o fisiche che possono produrre un potenziale effetto sulla capacità di erogare il servizio secondo gli standards prefissati, cogenti e di input. Pertanto, si è proceduto ad identificarle e a determinarne le esigenze e/o aspettative, riassumendole nella tabella seguente:

<i>Parti interessate</i>	<i>Esigenze / aspettative</i>	<i>Valutazione della soddisfazione basata su</i>	<i>Percezione della soddisfazione delle parti interessate</i>
Clienti	Qualità del servizio svolto; Competenza del personale; Rispetto dei tempi stabiliti.	Fidelizzazione del cliente; Contratto di esclusiva con il cliente principale; Analisi del grado di soddisfazione del cliente; Assenza di reclami; Indicatori aziendali di fatturato e marginalità positivi.	<input checked="" type="checkbox"/> Soddisfatto <input type="checkbox"/> Non soddisfatto <input type="checkbox"/> Non applicabile
Fornitori	Ordini chiari ed esaustivi; Pagamenti nel rispetto delle scadenze e degli accordi; Richiesta di fidelizzazione.	Assenza di Non Conformità; Assenza di solleciti di pagamento; Problem solving tempestivo; Valutazione dei fornitori; Indicatori aziendali di fatturato e marginalità positivi.	<input checked="" type="checkbox"/> Soddisfatto <input type="checkbox"/> Non soddisfatto <input type="checkbox"/> Non applicabile
Risorse umane	Soddisfazione personale; Crescita professionale, pianificazione e sviluppo organizzativo; Coinvolgimento; Disponibilità ed	Disponibilità nell'accogliere le richieste motivate dei lavoratori e gli spunti di miglioramento suggeriti; Assenza di conflitti,	<input checked="" type="checkbox"/> Soddisfatto <input type="checkbox"/> Non soddisfatto <input type="checkbox"/> Non applicabile

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_04
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

<i>Parti interessate</i>	<i>Esigenze / aspettative</i>	<i>Valutazione della soddisfazione basata su</i>	<i>Percezione della soddisfazione delle parti interessate</i>
	accessibilità ad adeguati strumenti operativi; Ottime condizioni di salute e sicurezza sul lavoro.	vertenze, istanze giudiziarie; Turnover aziendale basso; Assenza di incidenti di sicurezza; Rispetto delle procedure di sicurezza.	
Utenti e lavoratori in genere	Qualità del servizio svolto; Sicurezza dell'utenza.	Assenza di segnalazioni/reclami; Assenza di incidenti.	<input checked="" type="checkbox"/> Soddisfatto <input type="checkbox"/> Non soddisfatto <input type="checkbox"/> Non applicabile
Società/proprietà	Buon andamento del fatturato e indicatori sulle marginalità; Business continuity; Raggiungimento degli obiettivi prefissati.	Indicatori aziendali di fatturato e marginalità positivi; Nuovi investimenti; Penetrazione in nuovi mercati.	<input checked="" type="checkbox"/> Soddisfatto <input type="checkbox"/> Non soddisfatto <input type="checkbox"/> Non applicabile
Organismo di certificazione ISO 9001	Audit di terza parte.	Esiti positivi degli audit di terza parte.	<input checked="" type="checkbox"/> Soddisfatto <input type="checkbox"/> Non soddisfatto <input type="checkbox"/> Non applicabile

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

Il campo di applicazione è stato determinato nella sezione 02 del presente manuale, è reso disponibile e mantenuto costantemente aggiornato tramite idonee informazioni documentate. Esso dichiara i tipi di servizi offerti e fornisce una giustificazione per il requisito della norma di riferimento che l'Organizzazione determina quale "non applicabile" al proprio sistema gestionale della qualità.

Il requisito "non applicabile" non può influenzare la capacità o la responsabilità dell'Organizzazione di assicurare la conformità dei propri servizi ed il livello generale di soddisfazione del cliente.

#### 4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

Per attuare, mantenere e migliorare il proprio sistema di gestione per la qualità sono stati definiti i processi necessari e la loro applicazione nell'ambito dell'Organizzazione stabilendo:

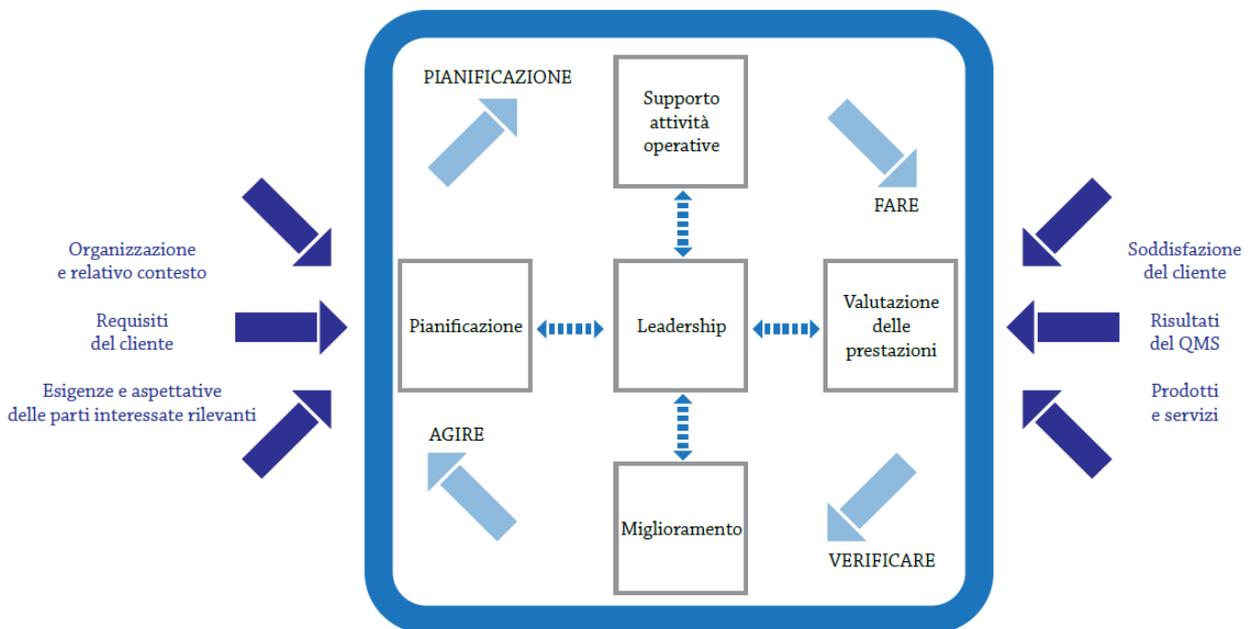
- o Gli inputs e gli outputs di tali processi;
- o La sequenza e l'interconnessione tra essi;
- o I criteri ed i metodi necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo dei processi (monitoraggio, misurazioni, indicatori di prestazioni);
- o Le risorse necessarie e la disponibilità di esse;
- o Le responsabilità e le autorità dei singoli processi;
- o Il modo di affrontare i rischi e cogliere le opportunità in conformità dei requisiti;
- o La valutazione di ciascun processo e l'attuazione di ogni modifica necessaria affinché ogni processo consegua il risultato atteso;
- o Il miglioramento dei processi e del sistema di gestione per la qualità.

L'elenco dei processi svolti dall'Organizzazione può essere schematizzato nei punti seguenti:

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_04
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

<b>1</b>	<b>Processi principali</b>
1.1	Fase commerciale: acquisizione del contratto di manutenzione, definizione dei requisiti di input, pianificazione degli interventi
1.2	Acquisti e forniture: valutazione dei fornitori di servizi e prodotti, approvvigionamento del magazzino
1.3	Operations: programmazione e svolgimento degli interventi
<b>2</b>	<b>Processi trasversali di supporto</b>
2.1	Policy: definizione della politica e dello scopo del sistema
2.2	Risorse: formazione e addestramento del personale, implementazione delle procedure interne e standardizzazione delle metodiche di lavoro, manutenzione delle infrastrutture
2.3	Valutazione: soddisfazione del cliente, audit interni, misurazioni
2.4	Miglioramento: riesame della Direzione, azioni correttive, miglioramento continuo

I processi sono svolti applicando la logica di flusso di seguito rappresentata:





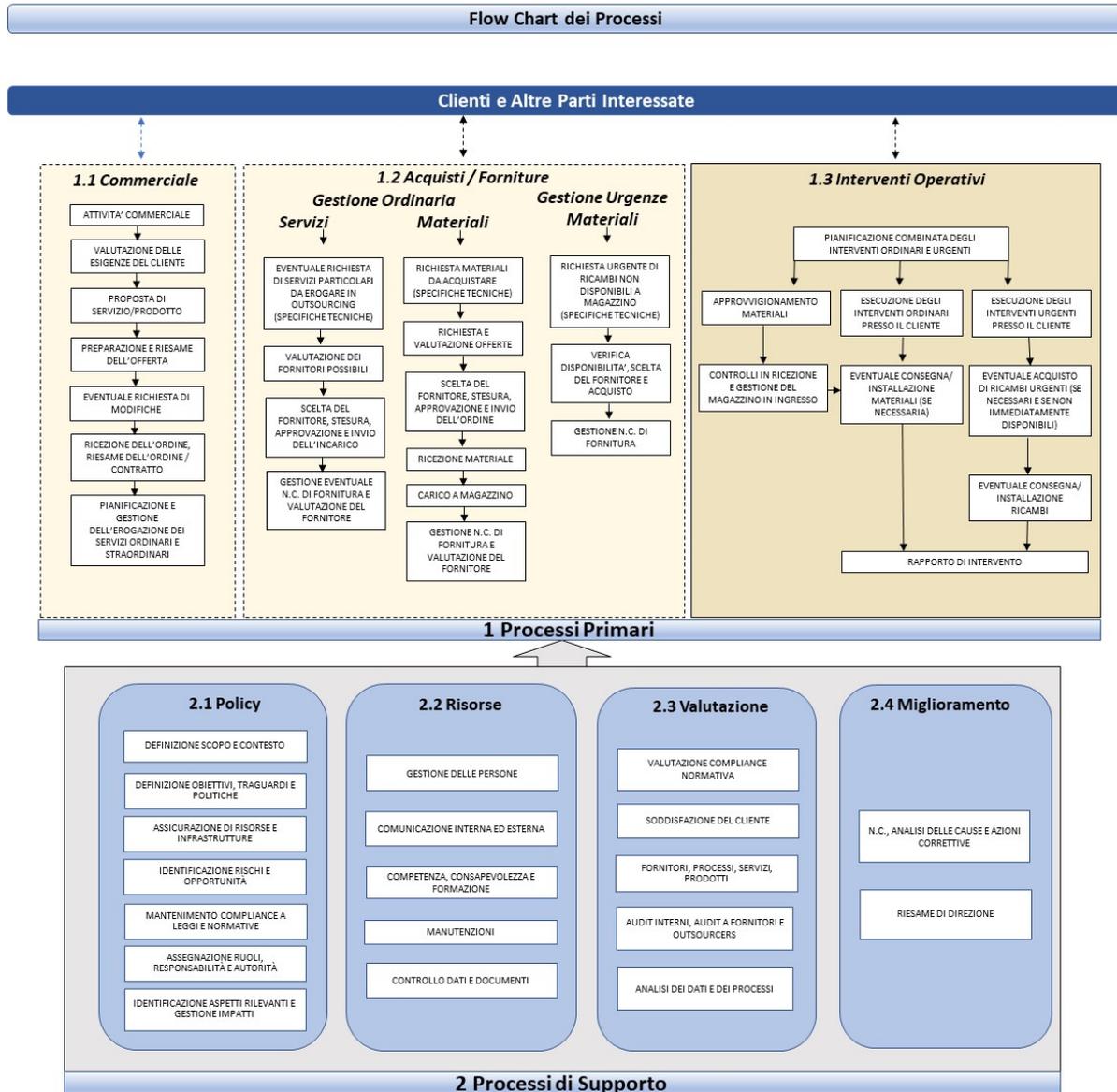
GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA

# SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ

CODICE: SGQ\_MQ\_04

CLASSIFICAZIONE:  
DOCUMENTO PUBBLICO

Il flow chart che segue descrive dettagliatamente i processi principali e di supporto dell'Organizzazione:



 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_05
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

## Indice generale della sezione 5 **Leadership e politica per la qualità**

5	Leadership .....	1
5.1	Impegno .....	1
5.1.2	Focalizzazione sul cliente .....	1
5.2	Politica per la Qualità .....	1
5.3	Ruoli e responsabilità .....	2

### 5 Leadership

La Direzione dimostra il comando e l'impegno rispetto al sistema di gestione della qualità nei seguenti modi:

- si assume la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione;
- stabilisce gli obiettivi della politica di qualità e si assicura che essa sia compatibile con la direzione strategica ed il contesto stesso dell'organizzazione;
- assicura la comunicazione, la condivisione e l'applicazione della *Politica della Qualità*;
- assicura l'integrazione del proprio sistema gestionale con altri requisiti di altri processi di business dell'organizzazione, in particolar modo di quelli ritenuti critici;
- promuove l'utilizzo dell'approccio per processi e del Risk-Based Thinking;
- assicura le risorse necessarie e la loro disponibilità per la realizzazione del sistema di gestione per la qualità;
- diffonde l'importanza di una gestione efficace della qualità, nonché di conformarsi ai requisiti del sistema di gestione;
- assicura che il sistema di gestione raggiunga i risultati previsti;
- coinvolge, dirige e sostiene le risorse umane a contribuire all'efficacia dell'intero sistema di gestione;
- promuove il miglioramento continuo;
- sostiene le altre funzioni aziendali rilevanti affinché esse esercitino correttamente la propria leadership nelle rispettive aree di competenza.

#### 5.1 Impegno

La Direzione della GLM S.A.S. è responsabile per l'attuazione del sistema di gestione della qualità, compresi lo sviluppo e la diffusione della politica di qualità, degli obiettivi futuri, dei piani di lavoro o delle specifiche del servizio, focalizzandosi sulla soddisfazione del cliente, sull'efficacia dei processi pianificati, svolti e monitorati, sul riesame periodico e miglioramento continuo.

##### 5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La Direzione dimostra il suo ruolo e impegno rispetto all'attenzione rivolta al cliente, assicurando:

- la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti;
- l'indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente;
- la garanzia che i servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili;
- il mantenimento della soddisfazione del cliente nel tempo;
- la partecipazione diretta del cliente alla valutazione dei processi di realizzazione dei servizi.

#### 5.2 Politica per la Qualità

La Direzione di GLM S.A.S. ha individuato i seguenti obiettivi generali per la politica della qualità che persegue, incoraggia e divulga:

- il mantenimento di un SGQ rispondente alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e la sua implementazione nel tempo;

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<i>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</i>	CODICE: SGQ_MQ_05  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

- l'assicurazione che la politica per la qualità sia capita, praticata e raggiunta, revisionata e mantenuta a tutti i livelli operativi dell'Organizzazione;
- l'erogare di servizi conformi ai requisiti ed ai piani definiti dal costruttore e dalle norme di settore;
- sviluppare stili e modalità di lavoro univoci ed omogenei all'interno dell'Organizzazione attraverso l'adozione di procedure;
- sviluppare interventi di innovazione tecnologica di processo;
- disporre di un sistema di valutazione dei risultati che tenga conto della soddisfazione del cliente, delle performance organizzative e degli effetti sociali ed economici degli interventi;
- promuovere relazioni e collaborazioni con il sistema territoriale delle imprese, delle associazioni e delle istituzioni;
- accrescere le competenze professionali dei propri collaboratori, in coerenza con gli obiettivi di sviluppo dell'Organizzazione;
- promuovere occasioni di condivisione della conoscenza tra i collaboratori attraverso incontri periodici e informazioni mirate;
- organizzare i rapporti in seno all'Organizzazione in maniera chiara ed inequivocabile, secondo un organigramma nel quale ciascuna funzione abbia un responsabile che ne garantisca l'attuazione;
- esplicitare le attribuzioni di ciascun ruolo organizzativo, affinché chi lo rappresenta conosca a fondo l'estensione ed i limiti del proprio operato;
- definire compiutamente le procedure di lavoro affinché il servizio erogato abbia una storia del tutto rintracciabile, nel comune interesse dell'Organizzazione e del cliente;
- monitorare le procedure e i processi con l'intento di assicurare la conformità del servizio di output rispetto ai requisiti di input;
- esigere dai propri fornitori/appaltatori il rispetto dei requisiti cogenti e di commessa di servizi commissionati;
- eliminare eventuali non conformità rilevate e trasformarne le azioni correttive in risorse di miglioramento futuro;
- registrare le informazioni documentate del SGQ;
- rispettare le norme e le buone prassi di salute e sicurezza dei lavoratori e rispetto dell'ambiente.

Estratto del presente paragrafo 5.2 costituisce dichiarazione della politica per la qualità che la Direzione intende divulgare alle parti interessate.

### 5.3 Ruoli e responsabilità

La politica della qualità stabilita nel presente manuale deve essere applicata e praticata dall'intero organigramma dell'Organizzazione.

Al presente manuale sono allegati il mansionario e l'organigramma funzionale dell'Organizzazione.

 <p>GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA</p>	<p><i>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</i></p>	<p>CODICE: SGQ_MQ_06</p> <hr/> <p>CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO</p>
---	---	---

Indice generale della sezione 6 **Pianificazione**

6	Pianificazione.....	1
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità .....	1
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento .....	1
6.3	Pianificazione delle modifiche .....	2

6 Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

L'Organizzazione GLM S.A.S. pianifica:

- o le azioni per affrontare i rischi e le opportunità;
- o le modalità per integrare ed attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità (descritte nella sezione 4 del presente manuale) e per valutare l'efficacia di tali azioni.

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

Le eventuali opzioni prese in considerazione dall'Organizzazione per affrontare i rischi comprendono:

- o evitare il rischio o rimuoverne la fonte;
- o assumersi il rischio in modo da perseguire una specifica opportunità;
- o modificare la probabilità o le conseguenze;
- o condividere il rischio;
- o farsi carico del rischio stesso in modo cosciente.

Per opportunità si intendono:

- o adozione di nuove prassi;
- o lancio di nuovi servizi;
- o apertura di nuovi mercati;
- o indirizzarsi a nuovi clienti;
- o potenziare la capacità di mantenimento dei clienti;
- o creazione di partnership ed accordi di natura commerciale;
- o utilizzo di nuove tecnologie;
- o altre possibilità praticabili per affrontare le esigenze dell'Organizzazione o dei relativi clienti.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Gli obiettivi per la qualità sono:

- o coerenti con la politica per la qualità;
- o fortemente pertinenti alla conformità dei servizi ed all'incremento della soddisfazione del cliente e delle parti interessate;
- o monitorati e misurabili in modo oggettivo;
- o comunicati alle parti interessate;
- o aggiornati;
- o rapportati ai requisiti applicabili.

Nel pianificare le modalità di raggiungimento dei propri obiettivi per la qualità, GLM S.A.S. stabilisce:

- o cosa dovrà essere fatto;
- o quali risorse saranno impegnate;
- o il responsabile di ciascuna azione;
- o i tempi stimati di realizzazione;
- o la metodologia di valutazione dei risultati raggiunti.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<i>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</i>	CODICE: SGQ_MQ_06  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

### 6.3 Pianificazione delle modifiche

Qualora si manifesti l'esigenza di modifiche al sistema di gestione della qualità, queste vengono intraprese in modo programmato.

A tal fine l'Organizzazione considera:

- le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- l'integrità del sistema di gestione della qualità;
- la disponibilità delle risorse;
- l'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e delle autorità nell'ambito dell'organigramma funzionale.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_07
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

## Indice generale della sezione 7 **Supporto**

7	Supporto .....	1
7.1	Risorse .....	1
7.1.1	Generalità.....	1
7.1.2	Risorse umane.....	1
7.1.3	Infrastruttura .....	2
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi .....	2
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione .....	2
7.1.5.1	Generalità.....	2
7.1.5.2	Riferibilità delle misurazioni .....	3
7.1.6	Conoscenza organizzativa .....	3
7.2	Competenza.....	3
7.3	Consapevolezza.....	3
7.4	Comunicazione.....	4
7.5	Informazioni documentate.....	4
7.5.1	Generalità.....	4
7.5.2	Creazione e aggiornamento .....	4
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate .....	4

## 7 Supporto

### 7.1 Risorse

#### 7.1.1 Generalità

GLM S.A.S. ha determinato e fornito le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento ed il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione della qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015. Le risorse comprendono il personale, le competenze specialistiche, le infrastrutture, la tecnologia, l'ambiente di lavoro e le risorse finanziarie.

In particolare l'Organizzazione ha considerato:

- o le capacità delle risorse esistenti al proprio interno di attuare, aggiornare e migliorare i processi del sistema di gestione;
- o la necessità di acquisire risorse esterne qualora quelle interne non siano sufficienti al conseguimento di tutti gli scopi;
- o garantire il mantenimento di risorse adeguate anche in caso di accadimento di eventi rischiosi per l'Organizzazione, così come analizzati e descritti nella sezione 4 del presente manuale e nell'allegato "Valutazione dei rischi e delle opportunità".

#### 7.1.2 Risorse umane

Per garantire la competenza del personale, è prassi consolidata nell'Organizzazione identificare le qualifiche, l'esperienza e le responsabilità che sono necessari per valutare ogni posizione che influenza la qualità del servizio ed il mantenimento della sua conformità. Le qualifiche comprendono i requisiti degli skills, delle competenze acquisite e delle esperienze maturate. Le qualifiche adeguate, insieme ad opportuni cicli di formazione, affiancamento, e momenti di condivisione della conoscenza, forniscono le competenze necessarie a soddisfare gli incarichi assegnati e ne consentono il miglioramento nel tempo.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_07
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

Le qualifiche di partenza sono valutate al momento dell'assunzione o della stipula del contratto di prestazione professionale, e quando un dipendente cambia mansione si valutano se i requisiti sono adeguati per il cambio di posizione o se è necessario implementarli. La funzione AMM in collaborazione con la Direzione mantiene la registrazione delle qualifiche dei dipendenti e dei collaboratori. Se vengono rilevate differenze tra le qualifiche del dipendente o del collaboratore e le esigenze di lavoro, si prevedono dei cicli di formazione o affiancamento o altre azioni per adeguare la risorsa umana alla necessaria competenza. I risultati della formazione vengono valutati per determinare se il livello di formazione è stato efficace.

Le registrazioni della formazione del personale sono mantenute dalla funzione AMM per dimostrare la competenza e l'esperienza acquisita da ogni risorsa umana.

Tutti i dipendenti sono formati sulla rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali e al rispetto delle politiche impostate.

### 7.1.3 Infrastruttura

GLM S.A.S. ha determinato e messo a disposizione, nonché mantiene le infrastrutture necessaria per il funzionamento dei propri processi ed al fine di conseguire la conformità dei servizi, considerando complessivamente gli edifici, gli ambienti di lavoro e i servizi connessi, le macchine, attrezzature e gli utensili di lavoro, le strumentazioni di processo (hardware e software), gli arredi ed i servizi di supporto (come i sistemi di comunicazione e gli impianti tecnologici).

Le infrastrutture sono mantenute in efficienza attraverso specifiche attività di controllo anche in riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e dalle norme tecniche applicabili.

### 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

La Direzione, in collaborazione con le varie funzioni aziendali, mette a disposizione e mantiene l'ambiente necessario per il funzionamento dei processi.

Nel caso specifico, l'ambiente idoneo all'Organizzazione consiste in una combinazione di fattori umani e fisici ottimali quali ad esempio:

- un management adeguato e molto impegnato verso gli obiettivi;
- condizioni sociali non discriminatorie, tranquille e non conflittuali;
- condizioni psicologiche volte alla riduzione ed alla prevenzione dello stress e protezione emotiva;
- condizioni fisiche adeguate, quali temperatura, umidità, illuminazione e igiene;
- comunicazione orizzontale e verticale efficace;
- assegnazione di mansioni chiare e ben definite;
- gestione e manutenzione delle infrastrutture e delle attrezzature utilizzate;
- coinvolgimento del personale;
- garanzia di svolgimento degli obblighi di salute e sicurezza sul lavoro e gestione delle emergenze;
- realizzazione e implementazione del sistema di gestione della qualità.

### 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

#### 7.1.5.1 Generalità

L'Organizzazione utilizza macchine e attrezzature quali: furgoni, carrello elevatore, cestello elevatore, molatrici di profilatura, utensili manuali, e strumenti di misura come tester, oscilloscopio e calibri.

Vengono utilizzate e conservate adeguate informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse impiegate per la misurazione ed il monitoraggio.

Le risorse utilizzate per la taratura e la manutenzione delle strumentazioni:

- sono adatte allo scopo specifico dell'attività di monitoraggio e di misurazione e ne rispettano i requisiti;
- godono dell'assicurazione della continuità nell'idoneità allo scopo;
- vengono tenute a disposizione come informazioni documentate.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<i>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</i>	CODICE: SGQ_MQ_07
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

### 7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni

I metodi per il controllo degli strumenti di monitoraggio e di misurazione sono descritti attraverso l'apposita procedura operativa "Taratura interna degli strumenti".

Per garantire la validità dei risultati, delle misurazioni e del monitoraggio è necessario rispettare le seguenti considerazioni:

- settaggio, calibrazione o verifica a intervalli specificati, o, se necessario, prima dell'uso;
- calibrazione secondo parametri riconducibili ad opportuni standards di misurazione;
- protezione da danneggiamenti e deterioramenti durante la movimentazione, la manutenzione e la conservazione degli strumenti;
- protezione contro regolazioni che potrebbero invalidare il risultato della misurazione;
- identificazione univoca dell'apparecchiatura per consentire il corretto uso della calibrazione;
- divieto di utilizzo quando un'apparecchiatura è risultata essere fuori taratura ed i risultati devono essere riconvalidati oppure necessita di manutenzione.

Il responsabile della funzione interessata, a seconda dei casi, deve valutare e registrare la validità dei risultati delle misurazioni. Il responsabile della funzione deve intraprendere azioni appropriate su qualsiasi apparecchiatura, prodotto o processo che possono essere interessati a requisiti non conformi.

Le registrazioni dei risultati di calibrazione e validazione sono mantenuti come informazione documentata.

La riferibilità delle misurazioni è una componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati di misura.

### 7.1.6 Conoscenza organizzativa

La conoscenza organizzativa è una risorsa preziosa che sostiene i requisiti di qualità che assicurano la conformità dei processi e del loro esito finale.

Per assicurare la conoscenza organizzativa vengono organizzati incontri periodici finalizzati a condividere argomenti, metodiche di lavoro, e varie fonti di conoscenza interna ed esterna.

Le fonti di conoscenza interna includono le conoscenze acquisite con l'esperienza ed il coaching, le lezioni apprese dai fallimenti e dai successi, la raccolta e la condivisione delle conoscenze e delle esperienze non documentate, i risultati di miglioramento dei processi.

Le fonti di conoscenza esterna spesso includono altre norme internazionali o nazionali, documenti di ricerca, conoscenze raccolte da parte dei clienti, o altre parti interessate.

## 7.2 Competenza

Tutto il personale, nell'ambito delle attività che ad esso fanno capo, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del sistema di gestione e nel raggiungimento degli obiettivi che l'Organizzazione si è prefissata.

Al fine di ottenere tale coinvolgimento, l'Organizzazione definisce:

- l'individuazione delle esigenze di competenza del personale che svolge attività di impatto sulla qualità del servizio;
- la formazione e addestramento necessari per soddisfare tali esigenze;
- la valutazione dell'efficacia della formazione fornita.

## 7.3 Consapevolezza

Il raggiungimento degli obiettivi dipende dal grado di consapevolezza. Perciò GLM S.A.S. assicura che le risorse umane che svolgono un'attività lavorativa sotto il proprio controllo siano consapevoli:

- della politica per la qualità che l'Organizzazione ha assunto;
- degli obiettivi pertinenti alla qualità, per la parte di propria competenza diretta;
- del proprio contributo, possibile e necessario, all'efficacia del sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 ivi compresi i benefici derivanti dal miglioramento continuo delle prestazioni;
- delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione medesimo;

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<i>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</i>	CODICE: SGQ_MQ_07  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

- del codice etico e comportamentale che l'Organizzazione si è data e che viene fatto conoscere al personale all'atto dell'assunzione o dell'affidamento incarico.

#### 7.4 Comunicazione

Una comunicazione efficace è essenziale per il sistema di gestione della qualità, e la Direzione garantisce che siano presenti gli strumenti che la facilitino. Sia per le comunicazioni interne che esterne l'Organizzazione predilige la modalità elettronica, ma nei casi in cui occorre viene utilizzata anche la modalità cartacea.

La responsabilità della comunicazione è assegnata sempre a chi comunica anche nel caso di assolvimento ad un incarico affidatogli da altri.

#### 7.5 Informazioni documentate

##### 7.5.1 Generalità

Il sistema di gestione della qualità comprende:

- le informazioni documentate obbligatorie e richieste dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015;
- le informazioni documentate che l'Organizzazione ritiene necessarie per l'efficacia del proprio sistema di gestione della qualità, sia interne che esterne.

GLM S.A.S. gestisce le informazioni documentate preferibilmente tramite sistema informatico, utilizzando il software gestionale e la share di rete aziendale.

Nei casi in cui è cogente o opportuno, l'Organizzazione produce o mantiene la documentazione in formato cartaceo.

##### 7.5.2 Creazione e aggiornamento

Le informazioni documentate sono create e aggiornate con identificazione univoca data da:

- un titolo o un codice di riferimento;
- la data di emissione e le date di successiva eventuale revisione;
- i riferimenti delle funzioni interne che hanno partecipato alla redazione delle stesse e quelle che le hanno approvate.

##### 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

GLM S.A.S. tiene sotto controllo le informazioni documentate richieste dal sistema di gestione della qualità come prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 al fine di assicurare che esse siano:

- leggibili, identificabili e rintracciabili;
- disponibili alle parti interessate ed idonee all'utilizzo, dove e quando necessario;
- adeguatamente protette e salvaguardate da perdita di riservatezza, utilizzo improprio o perdita di integrità.

Le informazioni documentate sono allocate su server aziendale con backup dei dati e, quando occorre, in formato cartaceo presso l'archivio dell'Organizzazione.

Sia il server dati che l'archivio hanno l'accesso consentito solo alle funzioni organizzative autorizzate e comunque nel rispetto della disciplina sul rispetto della privacy, del segreto professionale, della sicurezza delle informazioni e del codice etico e comportamentale dell'azienda.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_08
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

## Indice generale della sezione 8 **Attività operative**

8	Attività operative.....	1
8.1	Pianificazione e controlli operativi.....	1
8.2	Requisiti per i prodotti ed i servizi .....	2
8.2.1	Comunicazione con il cliente.....	2
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi .....	2
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi .....	2
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi .....	3
8.3.1	Generalità.....	3
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.....	3
8.4.1	Generalità.....	3
8.4.2	Tipo ed estensione del controllo .....	4
8.4.3	Informazioni ai fornitori esterni.....	4
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi.....	5
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi .....	5
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità .....	5
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori esterni.....	5
8.5.4	Preservazione .....	5
8.5.5	Attività post-consegna .....	5
8.5.6	Controllo delle modifiche .....	6
8.6	Rilascio di prodotti e servizi.....	6
8.7	Controllo degli output non conformi.....	6

## 8 Attività operative

### 8.1 Pianificazione e controlli operativi

I processi svolti da GLM S.A.S. sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti cogenti e quelli specificati in fase di contrattualizzazione/ordine dei servizi.

Pertanto, sono pianificate e realizzate azioni per:

- o determinare i requisiti dei servizi;
- o definire i criteri di svolgimento dei servizi;
- o determinare le risorse necessarie per conseguire i risultati;
- o tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti;
- o conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto, nonché per dimostrarne la conformità.

La pianificazione ed i controlli sono supportati da risorse adeguate. Le disposizioni e le modalità operative sono veicolate attraverso:

- o procedure operative;
- o moduli standard di lavoro;
- o esempi di output già realizzati;
- o riunioni e sessioni formative o di affiancamento.

Eventuali situazioni particolari che dovessero richiedere integrazioni con riferimenti o specifiche, sono valutate in sede di definizione dei requisiti dei servizi. Queste valutazioni consentono di individuare gli eventuali fattori critici ricorrendo, in tempo utile, allo sviluppo delle necessarie capacità e/o al reperimento delle necessarie risorse.

L'Organizzazione assicura altresì la tenuta sotto controllo dei processi eventualmente svolti in modalità outsourcing attraverso fornitori/appaltatori.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_08  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

Come descritto nell'analisi dei processi, gli interventi operativi possono essere di tipo ordinario e/o straordinario. Gli interventi ordinari sono previsti ad intervalli regolari, secondo relativo scadenario, ed i materiali correlati vengono per tempo acquistati. Gli interventi operativi straordinari, previsti a monte nel contratto/ordine originario, assumono carattere di urgenza. Questi riguardano attività di assistenza con pronto intervento tecnico finalizzato a risolvere nell'immediatezza guasti o anomalie su macchine o impianti. La funzione PRG riceve la richiesta di intervento urgente e ne pianifica lo svolgimento in modalità combinata con gli altri interventi ordinari in modo da consentirne il regolare svolgimento di entrambi. Per gli interventi urgenti può esservi la necessità di forniture di materiali non immediatamente disponibili. Per tale evenienza gli operatori di processi, sotto la supervisione della Direzione, possono procedere direttamente all'acquisto del ricambio occorrente a alla sua installazione o fornitura. Di ogni tipo di intervento operativo l'operatore di processo redige un rapporto di intervento che viene poi restituito alle funzioni PRG e AMM. La funzione AMM procede alla fatturazione dell'intervento.

## 8.2 Requisiti per i prodotti ed i servizi

### 8.2.1 Comunicazione con il cliente

GLM S.A.S. ha stabilito le modalità di comunicazione con il cliente in relazione a:

- informazioni relative ai servizi;
- gestione delle richieste, ordini, contratti e relative modifiche;
- ottenimento di informazioni di ritorno relativamente ai servizi erogati (feedback), compresi i reclami e le segnalazioni di disservizio;
- gestione e tenuta sotto controllo - quando e se applicabile - della proprietà del cliente, anche in relazione a quanto stabilito dalle normative nazionali e comunitarie in materia di privacy e protezione delle informazioni e dalle disposizioni sul segreto professionale;
- definizione di requisiti specifici per azioni di emergenza, quando necessarie;
- definizione delle tempistiche di intervento, durata del servizio, modalità di erogazione, inclusioni ed esclusioni.

La funzione responsabile COM, coordinandosi con la Direzione, sviluppa la definizione e la realizzazione delle strategie di offerta, di distribuzione e di comunicazione, tenendo in considerazione i fattori di contesto che il sistema ha individuato.

La funzione COM comunica direttamente con i clienti e recepisce ogni informazione relativa al servizio erogato o al materiale fornito, che possa migliorarne le caratteristiche.

### 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

La funzione Commerciale ha la responsabilità di preparare le offerte di servizi o materiali da fornire al cliente, di accettare gli ordini e le eventuali variazioni successive.

L'attività viene istruita in collaborazione con la funzione Direzione e svolta in collaborazione con la funzione Pianificazione delle operazioni.

Le fasi che costituiscono l'attività di riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio, sono:

- inequivocabile definizione dei requisiti cogenti e di quelli attesi;
- esatto accertamento delle esigenze implicite o espresse dal cliente;
- capacità di soddisfare gli accordi contrattuali.

Le attività sono formalizzate attraverso gli usuali documenti con valenza contrattuale (richiesta di offerta, offerta, ordine, contratto).

Il flusso delle attività viene gestito in parte tramite il software gestionale in uso e in parte tramite moduli standard di lavoro.

Sono inoltre contemplate le modalità di gestione delle eventuali modifiche agli stessi contratti.

### 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_08  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

L'attività di riesame dei requisiti di input assume complessità diverse a seconda del settore di appartenenza del committente, che può avanzare in forme diverse le richieste di offerta.

Per lo più le offerte si riferiscono ad adempimenti normativi (manutenzioni periodiche e controlli di sicurezza cogenti), per cui i relativi riferimenti normativi rappresentano i requisiti cogenti di base.

Qualora le specifiche e/o le condizioni della richiesta del cliente non siano ben chiare ed univoche, è compito del COM contattarlo per una migliore definizione e per suggerire l'adozione di soluzioni più adeguate al soddisfacimento dei requisiti.

Per le richieste di offerta pervenute, COM in collaborazione con DIR elabora l'offerta, che viene poi codificata e registrata tramite il software gestionale.

Eventuali scostamenti tra le richieste e le disponibilità aziendali vengono risolti con il coinvolgimento del cliente e incorporate nell'offerta.

Il documento elaborato da COM è trasmesso al cliente solo dopo accurato riesame, in base al quale la proposta fornita (a meno di variazioni impreviste) risulta fattibile per l'Organizzazione ed in grado di soddisfare i requisiti espliciti ed impliciti.

Le funzioni che partecipano all'elaborazione della offerta sono prevalentemente COM e DIR. Nei casi di bandi o avvisi ad evidenza pubblica e gare di fornitura, viene coinvolta la funzione AMM, e se necessario può essere coinvolto supporto legale esterno.

Alla ricezione dell'ordine da parte del cliente, COM lo sottopone a riesame per verificare che quanto riportato in esso sia conforme a quanto offerto.

Tutti i punti che differiscono dall'offerta, devono essere risolti e accettati dall'azienda e dal cliente prima dell'accettazione dell'ordine.

Ad esito positivo del riesame, sotto la supervisione della Direzione, l'ordine viene inserito nel programma gestionale e processato in collaborazione con PRG che pianifica le attività e con la funzione ACQ per gli acquisti/forniture.

In caso di accettazione con riserva da parte del cliente, ovvero modifica di requisiti di base od infine necessità di chiarimenti, l'iter viene ripetuto fino al raggiungimento di un accordo definitivo: ordine o rigetto.

### 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

#### 8.3.1 Generalità

L'Organizzazione non effettua attività di progettazione di prodotti e servizi, in quanto l'erogazione dei servizi è disciplinato da norme tecniche di settore, ed i requisiti di input sono da queste descritte. Ulteriori requisiti rispetto a quelli cogenti, vengono indicati dai costruttori.

### 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

#### 8.4.1 Generalità

Per assicurare che i prodotti e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti, GLM S.A.S. ha determinato specifici controlli sui processi nel caso in cui:

- servizi e prodotti realizzati da fornitori esterni siano destinati ad essere incorporati nei servizi forniti dall'Organizzazione;
- prodotti e servizi di fornitori esterni siano direttamente forniti ai clienti per conto dell'Organizzazione;
- un processo o una sua parte venga svolto da un fornitore esterno quale esito di una decisione dell'Organizzazione.

I controlli vertono su:

- possesso dei requisiti cogenti del professionista o del materiale e relative certificazioni;
- quotazioni e tariffe;
- tempistiche di lavoro;
- know-how e skills, disponibilità e affidabilità;
- eventuale certificazione/i emessa/e da organismo/i terzo/i accreditato/i.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_08  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

La valutazione dei fornitori dei servizi e dei prodotti è affidata alla funzione ACQ, con il supporto delle altre funzioni all'uopo necessarie.

#### 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

GLM S.A.S. assicura che i processi forniti dall'esterno non influenzino negativamente la capacità della stessa di rilasciare con regolarità ai propri clienti servizi conformi.

Pertanto, ACQ provvede alla valutazione e qualificazione dei fornitori al fine di determinare la loro capacità tecnico-organizzativa nel fornire materiali e/o servizi, in accordo con le dovute prescrizioni di garanzia della qualità.

La valutazione può essere effettuata con uno dei seguenti metodi:

1. analisi di precedenti forniture (valutazione storica);
2. acquisizione e analisi documentale di prima valutazione con colloquio de visu;
3. audit presso la sede del fornitore/appaltatore.

Le attività di valutazione sono registrate e aggiornate periodicamente per i fornitori e/o appaltatori abituali, ovvero all'occorrenza per i fornitori e/o appaltatori una tantum non precedentemente valutati.

Il fornitore sottoposto a valutazione può risultare:

- o qualificato;
- o non qualificato;
- o qualificato sotto prescrizione/i.

Soltanto i fornitori qualificati sono inseriti nella lista dei fornitori qualificati istituita presso ACQ, e possono fornire all'Organizzazione i servizi o materiali richiesti.

I fornitori qualificati sotto prescrizione/i potranno essere inseriti nella lista dei fornitori qualificati dopo aver attuato in maniera soddisfacente le azioni correttive richieste da GLM S.A.S., entro il periodo prestabilito.

I fornitori non qualificati non possono fornire prodotti/servizi all'Organizzazione.

La lista dei fornitori qualificati viene utilizzata ogniqualvolta si devono effettuare acquisti di materiale/servizi considerati strategici, ovvero materiali/servizi che possono influire sul rispetto delle prescrizioni qualitative dei servizi/prodotti o che rappresentano un fattore rilevante in termini di costo nell'economia gestionale dell'Organizzazione.

La lista viene riesaminata con periodicità annuale a cura della funzione ACQ, la quale, se occorre, può richiedere il supporto alle altre funzioni organizzative.

Per l'aggiornamento particolare importanza viene data all'analisi delle eventuali Non Conformità riscontrate e ai ritardi nelle consegne imputabili al fornitore stesso che devono essere evidenziate della valutazione storica.

Per le forniture urgenti di materiali che occorrono con immediatezza e che non sono disponibili si può far ricorso a fornitori non valutati avendo cura di richiedere la certificazione dei medesimi materiali che saranno necessarie per esigenze di identificazione e rintracciabilità e di conseguenza per la gestione di eventuali non conformità.

#### 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

GLM S.A.S. garantisce l'adeguatezza dei requisiti specifici prima della loro comunicazione ai fornitori esterni, e si impegna a comunicare ad essi informazioni dettagliate circa:

- o i processi, prodotti e servizi da fornire;
- o i tempi di erogazione o fornitura richiesti dal cliente;
- o i riferimenti cogenti applicabili;
- o la competenza necessaria alla fornitura, comprese le eventuali qualifiche specifiche;
- o le modalità di interazione fra il fornitore esterno e l'Organizzazione stessa, le procedure di lavoro ed il codice comportamentale dell'Organizzazione;
- o l'approvazione di prodotti, servizi, metodi, processi ed apparecchiature;
- o il controllo ed il monitoraggio da applicare sulle prestazioni del fornitore esterno da parte dell'Organizzazione;
- o le attività di verifica o di validazione che l'Organizzazione o i propri clienti intendono effettuare sul fornitore esterno.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_08  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

## 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

### 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

GLM S.A.S. attua l'erogazione dei servizi ai clienti in condizioni controllate.

Queste condizioni comprendono sempre:

- la disponibilità di informazioni documentate che definiscano le caratteristiche dei servizi da erogare o delle attività da eseguire così come i risultati precisi da conseguire, nonché, quando occorre, dei materiali da fornire;
- la disponibilità e l'utilizzo di idonee risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione in fasi appropriate al fine di verificare che i criteri per il controllo dei processi o degli elementi in uscita e quelli relativi all'accettazione dei prodotti e dei servizi, siano soddisfatti;
- l'utilizzo di infrastrutture ed ambienti idonei per il funzionamento dei processi;
- la designazione di risorse umane competenti, comprese le eventuali qualifiche richieste;
- l'attuazione di azioni atte a prevenire gli errori umani.

### 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

GLM S.A.S. assicura la ricostruzione mediante i documenti emessi dal sistema di ogni attività realizzata, dalla nascita del progetto alla fase finale del feedback da parte del cliente. Del flusso dei processi vengono conservate le relative informazioni documentate in formato digitale e/o cartacea.

### 8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori esterni

GLM S.A.S. salvaguarda la proprietà dei clienti o dei fornitori esterni quando questi sono sotto il proprio controllo o vengono da essa utilizzati. Si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare la proprietà del cliente o del fornitore esterno anche nel caso in cui questa viene messa a disposizione per essere utilizzata o incorporata nei prodotti e nei servizi elaborati.

L'Organizzazione opera nel rispetto delle norme e buone pratiche in materia di privacy e sicurezza delle informazioni.

### 8.5.4 Conservazione

L'Organizzazione assicura la conservazione e l'integrità degli elementi in uscita dei servizi erogati e delle attività di supporto che sono state attivate per la loro realizzazione. Cura l'identificazione, la movimentazione, il controllo della contaminazione, l'imballaggio, lo stoccaggio, la trasmissione o trasporto e la protezione degli elementi in uscita. Assicura le proprie infrastrutture fisiche e tecnologiche per la preservazione degli output.

### 8.5.5 Attività post-consegna

GLM S.A.S. svolge prevalentemente attività di manutenzioni e controlli periodici con eventuale sostituzione/fornitura di ricambi di componenti obsolete sulle macchine o impianti. Pertanto, l'attività di assistenza tecnica assume carattere continuo e contempla la gestione di pronti interventi d'emergenza. L'attività di assistenza viene svolta considerando:

- i requisiti cogenti applicabili;
- le eventuali conseguenze indesiderate prevedibili;
- la natura, l'utilizzo e la durata di vita attesa;
- i requisiti stabiliti in sede di contratto;
- le informazioni di ritorno da parte del cliente.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<i>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</i>	CODICE: SGQ_MQ_08  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

In caso di inadempienze da parte del cliente riferite agli aspetti contrattuali e/o agli obblighi di legge, l'Organizzazione si riserva di interrompere le attività post-vendita e l'erogazione dei servizi di tipo continuativo, e di conseguenza di essere manlevato dalle rispettive responsabilità, sia quale persona giuridica che per le persone fisiche delle proprie risorse umane interne e in outsourcing.

#### 8.5.6 Controllo delle modifiche

GLM S.A.S. riesamina e tiene sotto controllo le modifiche relative ai processi di erogazione dei servizi al fine di assicurare la continua conformità di sistema e di requisiti, nonché il loro miglioramento continuo; impiega e conserva idonee informazioni documentate che descrivono i risultati dei riesami delle modifiche, le funzioni che autorizzano queste ultime e, più in generale, qualsiasi azione necessaria derivante dai riesami. Ad ogni intervento segue un relativo rapporto svolto dal rispettivo operatore di processo.

#### 8.6 Rilascio di prodotti e servizi

GLM S.A.S. applica le previste attività nelle opportune fasi dei processi, per garantire che i servizi siano conformi ai requisiti di input. Ogni attività è descritta dalla relativa documentazione amministrativa e commerciale, nonché dal rapporto di intervento tecnico.

#### 8.7 Controllo degli output non conformi

GLM S.A.S. identifica e tiene sotto controllo gli output non conformi ai requisiti, in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontaria o la ripetizione.

I requisiti sono intesi ad evitare che i prodotti e servizi non conformi vengano utilizzati o consegnati.

Una volta identificato qualsiasi servizio o materiale non conforme, indipendentemente da quando ciò accada, se cioè durante il processo di erogazione o successivamente, l'Organizzazione avvia un processo in base al quale la funzione competente ha il compito di decidere cosa fare. Le azioni possibili sono quelle elencate:

- correzione;
- contenimento, restituzione o sospensione della fornitura dei prodotti e servizi;
- informazione al cliente;
- ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione.

Una volta che gli output non conformi vengono corretti, sarà nuovamente verificata la conformità ai requisiti.

A tal fine, l'Organizzazione utilizza e conserva adeguate informazioni documentate per:

- descrivere le non conformità;
- descrivere le azioni adottate;
- descrivere le concessioni;
- identificare l'autorità che decide le azioni in riferimento alle non conformità.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_09  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

## Indice generale della sezione 9 **Valutazione delle prestazioni**

9	Valutazione delle prestazioni .....	1
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione .....	1
9.1.1	Generalità.....	1
9.1.2	Soddisfazione del cliente .....	1
9.1.2	Analisi e valutazione.....	1
9.2	Audit interni .....	1
9.3	Riesame della Direzione.....	2
9.3.1	Generalità.....	2

### 9 Valutazione delle prestazioni

#### 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

##### 9.1.1 Generalità

GLM ha attivato una serie di controlli da effettuare nel corso ed al termine dell'erogazione dei servizi, per monitorare i processi, verificare la qualità dei servizi erogati e considerare la soddisfazione degli utenti.

Gli strumenti utilizzati sono:

- analisi di indicatori quali: clienti acquisiti, clienti mantenuti, fatturato, margine di guadagno;
- verifica e analisi di eventuali reclami da parte del cliente;
- conduzione di verifiche ispettive interne.

##### 9.1.2 Soddisfazione del cliente

In fase di riesame, la Direzione valuta le eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti pervenuti da parte dei clienti. Nella fase commerciale, altresì, vengono raccolti feedback sugli interventi effettuati.

##### 9.1.2 Analisi e valutazione

GLM S.A.S. analizza e valuta le informazioni che emergono dal monitoraggio e dagli indicatori che costituiscono i dati di ingresso dei vari riesami della Direzione.

Detti sono utilizzati per:

- dimostrare la conformità dei prodotti e dei servizi ai requisiti di input specificati;
- prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente, ed incrementarla;
- dimostrare le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione della qualità;
- dimostrare che quanto pianificato è stato poi effettivamente realizzato;
- valutare l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- valutare le prestazioni dei fornitori esterni;
- individuare le necessità di miglioramento del sistema di gestione della qualità per poi praticarle.

#### 9.2 Audit interni

Ad intervalli pianificati l'Organizzazione conduce audit interni per valutare punti di forza e debolezza oltre che per fornire informazioni finalizzate ad accertare se il sistema di gestione della qualità:

- è conforme ai requisiti propri dell'Organizzazione;
- è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- è efficacemente attuato e mantenuto.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_09  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

Gli audit interni sono condotti da personale appositamente formato (che può essere sia interno che esterno) secondo le prescrizioni della norma UNI EN ISO 19011:2012.

La scelta degli auditor e la conduzione degli audit devono assicurare l'imparzialità e l'obiettività del processo di audit.

GLM S.A.S.:

- pianifica, stabilisce, mette in atto e mantiene programmi di audit comprensivi di frequenza, metodologia, responsabilità, requisiti di pianificazione e reporting che tengono in considerazione l'importanza dei processi coinvolti, i cambiamenti che influiscono sull'organizzazione ed i risultati degli audit precedenti;
- definisce i criteri ed il campo di applicazione per ciascun audit;
- seleziona gli auditor e conduce gli audit in modo tale da assicurare l'obiettività ed imparzialità del processo di audit;
- assicura che i risultati degli audit siano riportati al pertinente livello direzionale;
- adotta correzioni ed azioni correttive appropriate senza indebiti ritardi;
- conserva adeguate informazioni documentate quale evidenza dell'attuazione del programma di audit e dei risultati di audit.

L'attività di internal audit dell'Organizzazione ha lo scopo di verificare:

- la conformità dei requisiti propri dell'Organizzazione relativi al suo sistema di gestione della qualità;
- la conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

### 9.3 Riesame della Direzione

#### 9.3.1 Generalità

La Direzione di GLM S.A.S. riesamina il sistema di gestione della qualità ogni anno, al fine di assicurarsi della sua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Il Riesame viene effettuato anche al fine di valutare le opportunità di miglioramento dei servizi erogati e di tutti i processi ad essi correlati.

Al Riesame partecipano le funzioni che la Direzione ritiene opportuno ascoltare al fine di:

- valutare eventuali non conformità, nonché le relative azioni correttive da mettere in atto;
- migliorare il sistema di gestione;
- attivare azioni di miglioramento continuo dei servizi erogati.

Riesami più frequenti possono essere effettuati qualora esigenze organizzative, modifiche significative o altre situazioni particolari ne rendano necessaria l'attuazione.

#### 9.3.2 Input al riesame della Direzione

Nel corso del riesame sono oggetto di valutazione i seguenti elementi di ingresso:

- azione di follow-up delle decisioni prese nei precedenti riesami;
- analisi del contesto e cambiamenti (fattori rilevanti interni ed esterni);
- analisi dei risultati dei canali di ascolto e coinvolgimento delle parti interessate;
- approvazione e riesame periodico delle politiche aziendali;
- informazioni di ritorno del cliente e relative azioni di monitoraggio;
- obiettivi di miglioramento e valutazione del grado di conseguimento di quelli in essere;
- prestazioni dei processi e conformità dei servizi o materiali;
- analisi delle non conformità e azioni correttive;
- risultati degli audit interni o eventualmente esterni;
- prestazioni dei fornitori;
- adeguatezza delle risorse umane, tecniche e finanziarie;
- efficacia delle azioni intraprese per la valutazione per affrontare i rischi e le opportunità;
- verifica della conformità normativa/legislativa;
- attuazione del programma di formazione e pianificazione di eventuali ulteriori interventi formativi;
- necessità di aggiornamento e/o di modifiche al sistema di gestione.

Vengono inoltre esaminate le proposte avanzate dai responsabili di funzione.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<i>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</i>	CODICE: SGQ_MQ_09  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

### 9.3.3 Output al riesame della Direzione

Dall'esecuzione del riesame scaturiscono le decisioni della Direzione e le azioni relative a:

- opportunità di miglioramento;
- esigenze di modifiche al sistema di gestione;
- necessità di risorse (umane, finanziarie, strutturali);
- adeguatezza dell'Organizzazione e delle risorse messe in campo rispetto agli obiettivi, ai rischi, alle opportunità, ed ai cambiamenti in vista;
- raggiungimento degli obiettivi stabiliti e del loro eventuale aggiornamento;
- implementazione di eventuali azioni correttive e/o piani di miglioramento ai fini del miglioramento dei servizi, del sistema e dei processi;
- eventuali azioni/spunti di miglioramento circa il processo di riesame;
- valutazione della continua idoneità della politica e degli obiettivi stabiliti;
- valutazione della efficacia del processo di miglioramento continuo;
- pianificazione di interventi formativi;
- pianificazione di verifiche ispettive;
- investimenti necessari;
- eventuali altre azioni.

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<b>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	CODICE: SGQ_MQ_10
		CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO

## Indice generale della sezione 10 **Miglioramento**

10	Miglioramento .....	1
10.1	Generalità.....	1
10.2	Non conformità e azioni correttive .....	1
10.3	Miglioramento continuo .....	1

## 10 Miglioramento

### 10.1 Generalità

GLM S.A.S. seleziona le opportunità di miglioramento ed attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del cliente ed accrescerne il livello generale di soddisfazione gestendo tutti i processi con un approccio migliorativo.

Ciò include, in fase di riesame, la valutazione su:

- le opportunità di miglioramento dei servizi per soddisfare i requisiti così come per affrontare le esigenze e le aspettative future;
- la correzione, la prevenzione e la riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione della qualità.

Costituiscono elementi di miglioramento dell'Organizzazione:

- il miglioramento della risposta ai requisiti ed alle esigenze del cliente, mediante una continua evoluzione dei propri servizi;
- l'abbattimento degli eventi indesiderati (contenimento del rischio) quali, ad esempio, i reclami dei clienti o le non conformità di prodotto o processo.

### 10.2 Non conformità e azioni correttive

Qualora si verificano non conformità, comprese quelle segnalate dai reclami, l'Organizzazione è pronta ad agire ed intraprendere azioni per tenerle sotto controllo e correggerle, al fine di affrontarne le conseguenze. Viene sistematicamente valutata l'esigenza di azioni per eliminare le cause delle non conformità in modo che non si verifichino ulteriormente. In particolare viene riesaminata ed analizzata la non conformità e determinate le cause con la finalità di prevenirla oltreché correggerla. Di ogni azione correttiva intrapresa dovrà essere valutata e riesaminata l'efficacia.

Se e quando necessario, i rischi e le opportunità valutati nel corso della pianificazione saranno aggiornati così come potrà essere modificato ed aggiornato il sistema di gestione della qualità stesso.

Quando possibile, l'organizzazione mette in atto azioni preventive allo scopo di impedire a monte la manifestazione di una non conformità, o comunque in grado di abbattere la probabilità che si riverifichi.

Tutto il personale dell'azienda cui è stato affidato il compito di coordinamento ha la responsabilità di rilevare le eventuali non conformità in qualunque fase dei processi, affinché vengano intraprese idonee azioni correttive.

Documenti, supporti e servizi non conformi devono essere identificati e le relative non conformità devono essere registrate e risolte.

L'Organizzazione impiega e conserva adeguate informazioni documentate quale evidenza della natura delle non conformità e di ogni successiva azione intrapresa oltre che dei risultati di ciascuna azione correttiva.

### 10.3 Miglioramento continuo

Tutti i processi descritti dal sistema di gestione della qualità vengono gestiti in ottica di miglioramento costante. La Direzione ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del sistema:

- riesame della Direzione;
- analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne;

 GLM S.A.S. - MUGGIÒ (MB), ITALIA	<i>SGQ-MANUALE DELLA QUALITÀ</i>	CODICE: SGQ_MQ_10  CLASSIFICAZIONE: DOCUMENTO PUBBLICO
---	----------------------------------	---

- analisi dei rischi e delle opportunità per l'Organizzazione;
- misurazioni dei processi/servizi e del livello di soddisfazione dei clienti;
- rispetto della politica della qualità e degli obiettivi del sistema.

La direzione definisce le azioni di miglioramento registrandole nel verbale del riesame decidendo eventualmente le azioni correttive, i nuovi obiettivi e i piani di miglioramento.