



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

Titolo:

## **MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ'**

Eseguito da: Chiara Spagnesi  
Controllato da: Laura Masieri  
Approvato da: Alessandro Pini  
Data di esecuzione: 17 Febbraio 2010  
Data di emissione: 19 Maggio 2010

### **INDICE**

- 0. Introduzione**
  - 0.1. Stato di revisione delle sezioni*
  - 0.2. Struttura del manuale della qualità*
  - 0.3. Principi generali**
    - 0.3.1. Orientamento al cliente*
    - 0.3.2. Leadership*
    - 0.3.3. Coinvolgimento del personale*
    - 0.3.4. Approccio per processi*
    - 0.3.5. Approccio sistemico alla gestione*
    - 0.3.6. Miglioramento continuo*
    - 0.3.7. Decisioni basate sui dati di fatto*
    - 0.3.8. Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori*
  - 0.4. Compatibilità con altri sistemi di gestione*
  - 0.5. Trasposizione della norma di riferimento*
- 1. Scopo e campo di applicazione**
  - 1.1. Scopo*
  - 1.2. Applicazione ed esclusione dei principi della norma*
- 2. Riferimenti Normativi**
  - 2.1. Sistema di gestione per la qualità*
  - 2.2. Sicurezza sui luoghi di lavoro*
  - 2.3. Aggiornamenti*
- 3. Termini e definizioni**
  - 3.1. Abbreviazioni*
- 4. Sistema di gestione per la qualità**
  - 4.1. Sistema di gestione per la qualità**
    - 4.1.1. Requisiti Generali*
    - 4.1.2. Processi dati in out sourcing*
    - 4.1.3. Documentazione del sistema di gestione per la qualità*
  - 4.2. Sequenza di processo*
- 5. Responsabilità della direzione**
  - 5.1. Responsabilità della direzione**
    - 5.1.1. Impegno della direzione*
    - 5.1.2. Attenzione focalizzata al cliente*
    - 5.1.3. Politica per la qualità*
  - 5.2. Pianificazione**
    - 5.2.1. Obiettivi per la qualità*
    - 5.2.2. Pianificazione del sistema di gestione per la qualità*
  - 5.3. Responsabilità, Autorità, Comunicazione**
    - 5.3.1. Responsabilità ed Autorità*
      - 5.3.1.1. Legale rappresentante*

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

- 5.3.1.2. *Area amministrativa*
  - 5.3.1.2.1. *Personale*
  - 5.3.1.2.2. *Contabilità generale*
  - 5.3.1.2.3. *Magazzino*
- 5.3.1.3. *Area Commerciale*
  - 5.3.1.3.1. *Vendite*
- 5.3.1.4. *Area Tecnica*
  - 5.3.1.4.1. *Progettazione/Integrazione*
  - 5.3.1.4.2. *Gestione sistema Qualità/Product Assurance*
- 5.3.1.5. *Area Acquisti*
- 5.3.1.6. *Area Produzione*
  - 5.3.1.6.1. *Logistica*
  - 5.3.1.6.2. *Officina di Produzione*
  - 5.3.1.6.3. *Prove controlli e collaudi*
- 5.3.1.7. *Matrice delle responsabilità*
- 5.3.1.8. *Organigramma societario*
- 5.3.2. *Comunicazione interna*
- 5.4. *Riesame della direzione*
- 6. **Gestione delle risorse**
  - 6.1. *Messa a disposizione delle risorse*
  - 6.2. *Risorse Umane*
    - 6.2.1. *Competenza, consapevolezza e addestramento*
    - 6.2.2. *Informazioni*
  - 6.3. *Infrastrutture*
  - 6.4. *Ambiente di lavoro*
- 7. **Realizzazione del prodotto**
  - 7.1. *Pianificazione della realizzazione del prodotto*
  - 7.2. *Processi relativi al cliente*
  - 7.3. *Progettazione e sviluppo*
  - 7.4. *Approvvigionamento*
  - 7.5. *Produzione ed erogazione dei servizi*
    - 7.5.1. *Tenuta sotto controllo delle attività di produzione*
    - 7.5.2. *Processi speciali*
    - 7.5.3. *Identificazione e Rintracciabilità*
      - 7.5.3.1. *Identificazione*
      - 7.5.3.2. *Rintracciabilità*
    - 7.5.4. *Proprietà del cliente*
    - 7.5.5. *Conservazione dei prodotti*
    - 7.5.6. *Conservazione delle materie prime e dei materiali di consumo*
  - 7.6. *Controllo delle apparecchiature di monitoraggio*
- 8. **Misurazioni Analisi e Miglioramento**
  - 8.1. *Generalità*
  - 8.2. *Monitoraggi e misurazioni*
    - 8.2.1. *Soddisfazione del cliente*
    - 8.2.2. *Verifiche ispettive interne*
    - 8.2.3. *Monitoraggio e misurazione dei processi*
    - 8.2.4. *Monitoraggio e misurazione dei prodotti*
      - 8.2.4.1. *Prove controlli e collaudi al ricevimento*
      - 8.2.4.2. *Prove controlli e collaudi in produzione*
      - 8.2.4.3. *Prove controlli e collaudi finali*
      - 8.2.4.4. *Registrazione delle prove e collaudi*
  - 8.3. *Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi*
  - 8.4. *Analisi dei dati*
  - 8.5. *Miglioramento*

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

*8.5.1. Azioni correttive e preventive*

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

## 0 *Introduzione*

### 0.1. Stato di revisione delle sezioni

	Revisioni				
Sezione	Data Rev 0	Data Rev1	Data Rev2	Data Rev3	Data Rev4
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

Gestione SILO srl, nata nel 1950, è da anni riferimento per l'ottica in Italia, in continuo sviluppo fino ai giorni nostri per capacità nella progettazione e produzione di sistemi ottici di precisione. Da sempre è fornitore per l'industria aerospaziale, militare, costruttori di strumentazione scientifiche, per la ricerca e il settore biomedicale, osservatori astronomici, industrie delle telecomunicazioni, sviluppando esperienza sul campo e seguendo costantemente tutte le innovazioni nel settore produttivo, Gestione SILO srl è l'unica azienda privata italiana capace di progettare, costruire, trattare e assemblare sistemi ottici di precisione, questo è il nostro segreto e la nostra forza.

Nel suo stabilimento di Badia a settimo (Firenze) uno staff di 30 persone rappresenta il cuore dell'azienda, i nostri progettisti sono sempre disponibili e pronti a soddisfare in tempo reale le necessità dei clienti.

Il coinvolgimento in progetti internazionali di spicco arricchiscono e perfezionano di anno in anno le capacità aziendali mettendo a disposizione le soluzioni più moderne ed efficaci

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

## 0.2. Struttura del manuale della qualità

Il presente Manuale della Qualità viene redatto ed emesso allo scopo di definire, descrivere e regolamentare tutte le attività necessarie per implementare un efficace **Sistema di Gestione per la Qualità** in accordo alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** all'interno di **Gestione SILO srl** con sede in Via di Castelpulci 14/d a Scandicci (Fi)

Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta per la Direzione una regola ed una convinzione per condurre e gestire la propria organizzazione, mirando al miglioramento progressivo a lungo termine delle prestazioni, concentrando l'attenzione sul Cliente ma tenendo conto delle esigenze di tutte le altre parti interessate.

Il presente manuale della qualità viene strutturato secondo il seguente schema comparativo:

Par. della ISO 9001:2000	Sezione del Manuale
<b>0</b>	0. Introduzione
<b>1</b>	1. Scopo e campo di applicazione
<b>2</b>	2. Riferimenti normativi
<b>3</b>	3. Termini e definizioni
<b>4</b>	4. Sistema di gestione per la qualità
<b>5</b>	5. Responsabilità della direzione
<b>6</b>	6. Gestione delle risorse
<b>7</b>	7. Realizzazione del prodotto
<b>8</b>	8. Misurazioni, analisi e miglioramento

Il Manuale della Qualità viene redatto dal **Quality Assurance manager**, verificato dal **Direttore amministrativo** ed approvato dal **legale rappresentante**.

L'approvazione da parte della Direzione rappresenta l'impegno da parte della stessa di attuare e migliorare il sistema di gestione per la qualità all'interno dell'azienda. La verifica e l'approvazione viene effettuata attraverso la firma del **Quality Assurance manager**, del **Direttore amministrativo** e del **legale rappresentante** del frontespizio. La copia cartacea firmata del frontespizio viene conservata presso l'ufficio tecnico ed è l'unica copia cartacea originale conforme.

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

### **0.3. Principi Generali**

Nello sviluppo e nell'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati presi in considerazione e recepiti gli otto principi indicati nella norma UNI EN ISO 9004:2008:

- **orientamento al cliente**
- **leadership**
- **coinvolgimento del personale**
- **approccio per processi**
- **approccio sistemico alla gestione**
- **miglioramento continuo**
- **decisioni basate su dati di fatto**
- **rapporti di reciproco beneficio con i fornitori**

#### **0.3.1. Orientamento al cliente**

Gestione SILO srl dipende dai propri clienti e pertanto deve capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- capire tutto il complesso delle esigenze ed aspettative del cliente per i prodotti, la loro consegna, il prezzo, la fidatezza etc.;
- assicurare un approccio bilanciato tra le esigenze ed aspettative dei clienti e delle altre parti interessate (personale, fornitori);
- comunicare queste esigenze ed aspettative a tutta l'organizzazione;
- misurare la soddisfazione del cliente ed agire di conseguenza;
- gestire i rapporti con il cliente.

#### **0.3.2. Leadership**

La direzione di Gestione SILO srl, con i più stretti collaboratori crea un ambiente adatto al pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi prefissati.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- operare attivamente e dare il buon esempio;
- comprendere e rispondere alle variazioni dell'ambiente esterno;
- prendere in considerazione le esigenze di tutte le parti interessate;
- farsi una chiara visione del futuro dell'organizzazione;
- stabilire i valori comuni ed i modelli di regole etiche a tutti i livelli dell'organizzazione;
- fornire al personale le necessarie risorse e libertà per agire con responsabilità;
- stimolare, incoraggiare e riconoscere i contributi forniti dal personale;
- promuovere comunicazioni aperte e veritiere;
- educare, addestrare e guidare il personale;
- stabilire obiettivi e traguardi stimolanti
- mettere in atto strategie per raggiungere questi obiettivi e traguardi.

#### **0.3.3. Coinvolgimento del personale**

Le persone, a tutti i livelli costituiscono l'essenza della **Gestione SILO srl** ed il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- accettare l'incarico e la responsabilità di risolvere i problemi;
- ricercare attivamente occasioni per apportare dei miglioramenti;
- ricercare attivamente occasioni per sviluppare la propria competenza, conoscenza ed esperienza;
- condividere liberamente conoscenze ed esperienze;
- concentrare l'attenzione sulla creazione di valore per i clienti;

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

- essere innovativi e creativi nel promuovere gli obiettivi dell'organizzazione;

#### **0.3.4. Approccio per processi**

Ottenere il risultato desiderato gestendo le attività e le risorse come processi.

Ogni attività od operazione che riceve ingressi e li converte in uscite può essere considerata un processo.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- definire il processo per raggiungere i risultati desiderati;
- individuare e misurare i dati in ingresso ed uscita del processo;
- individuare le interfacce tra il processo e le funzioni dell'organizzazione;
- valutare i rischi potenziali, le conseguenze e l'impatto dei processi sui clienti, sui fornitori e sulle altre parti interessate al processo;
- stabilire chiaramente responsabilità, autorità ed a chi fa capo la gestione del processo;
- individuare i clienti interni ed esterni, i fornitori e le altre parti interessate al processo;
- prendere in esame, in fase di progettazione dei processi, le loro fasi, le attività, i flussi, le misure di controllo, le esigenze di addestramento, le attrezzature, i metodi, le informazioni, i materiali e le altre risorse necessarie per raggiungere i risultati desiderati.

#### **0.3.5. Approccio sistemico alla gestione**

Identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi contribuisce all'efficacia ed efficienza di Gestione SILO srl.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- definire il sistema individuando e sviluppando i processi che influiscono sull'obiettivo stabilito;
- strutturare il sistema per raggiungere l'obiettivo nel modo più conveniente;
- comprendere le interdipendenze tra i processi del sistema;
- migliorare continuamente il sistema mediante misure e valutazioni;
- stabilire le condizioni vincolanti per le risorse prima di iniziare le attività.

#### **0.3.6. Miglioramento continuo**

Cercare con continuità di migliorare l'efficacia e l'efficienza del processo invece di attendere che sia qualche problema ad evidenziare le opportunità di miglioramento.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- fare del miglioramento continuativo di prodotti, processi e sistemi, un obiettivo per ogni persona dell'organizzazione;
- applicare i concetti base del miglioramento incrementale e di quello radicale;
- utilizzare valutazioni periodiche a fronte di criteri prestabiliti per individuare le aree di miglioramento potenziale;
- migliorare con continuità l'efficacia e l'efficienza di tutti i processi;
- promuovere attività di tipo preventivo;
- stabilire misure ed obiettivi per guidare e registrare i miglioramenti;
- riconoscere i miglioramenti.

#### **0.3.7. Decisioni basate su dati di fatto**

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- raccogliere dati ed informazioni attinenti agli obiettivi;
- assicurarsi che i dati e le informazioni siano sufficientemente accurati, fidati ed accessibili;
- analizzare i dati e le informazioni con metodi validi;

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge



SILO  
SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

- capire il valore dell'utilizzo di adeguate tecniche statistiche;
- prendere decisioni ed azioni basate sui risultati delle analisi e bilanciate dai dati di esperienza e dall'intuizione.

#### **0.3.8. Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori**

Gestione SILO srl ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto basato sulla reciproca collaborazione migliora per entrambi la capacità di creare valore.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- identificare e selezionare i fornitori di base;
- stabilire comunicazioni chiare ed aperte;
- iniziare congiuntamente lo sviluppo ed il miglioramento di prodotti e processi;
- stabilire congiuntamente una chiara comprensione delle esigenze dei Clienti;
- scambiare informazioni e piani per il futuro;
- riconoscere, al fornitore i miglioramenti ed i successi raggiunti.

#### **0.4. Compatibilità con altri sistemi di gestione**

La società non gestisce altri sistemi di gestione compatibili con il sistema di gestione per la qualità.

### 0.5. Trasposizione della norma di riferimento

Par. della ISO 9001:2008	Sezione del manuale	Procedura di riferimento
<b>0</b>	<b>Introduzione</b>	-
<b>1</b>	<b>Scopo e campo di applicazione</b>	-
<b>2</b>	<b>Riferimenti Normativi</b>	-
<b>3</b>	<b>Termini e definizioni</b>	-
<b>4</b>	<b>Sistema di gestione per la qualità</b>	DOCG01= Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni APG01= Valutazione dei fornitori
<b>5</b>	<b>Responsabilità della direzione</b>	-
<b>6</b>	<b>Gestione delle risorse</b>	DOCG01= Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni
<b>7</b>	<b>Realizzazione del prodotto</b>	TOIG01= Gestione delle ottiche soggette a trattamento di coating ACQO01= Procedura acquisto materiali di consumo ACQO02=Procedura di gestione dei processi in outsourcing TOIO01=Processo di coating su superficie ottica, <b>TOII02=</b> Processo di metallizzazione <b>TOII03=</b> Collaudo spettrofotometrico di un test mass cube <b>TOIO15104=</b> Ar su basso indice <b>TOIO15105=</b> Ar su medio indice <b>TOIO15106=</b> Ar su alto indice <b>COLI06=</b> Taratura di un goniometro ottico <b>COLO02=</b> Collaudo ottiche <b>COLO03=</b> Conservazione e mantenimento dei riferimenti geometrici <b>COLI04=</b> Taratura di un termoigrometro <b>PULI01=</b> Pulizia ottiche con ultrasuoni <b>PULI02=</b> Pulizia meccaniche con ultrasuoni <b>PULI04=</b> Pulizia di una superficie con doratura protetta <b>PULI05=</b> Pulizia delle ottiche a mano <b>PREO01=</b> Preparazione di uno sbizzo di vetro <b>PREO02=</b> Preparazione di uno sbizzo di vetro <b>LUPI01=</b> Lucidatura scatole premistoppa <b>LUPI05=</b> Lucidatura Zaffiro <b>LUPI06=</b> Definizione dei livelli di acidità dell'acqua di lavorazione <b>LULI01=</b> Lucidatura lenti <b>ARLI01=</b> Arrotondatura lenti <b>ARLO01=</b> Menischi in Ge <b>INLI01=</b> Incollaggio doppietto <b>INLI02=</b> Incollaggio piastrine progetto LOE <b>INLO03=</b> Incollaggio con MIL BOND <b>MAGO01=</b> Imballaggio e spedizione ottiche
<b>8</b>	<b>Misurazioni analisi e miglioramento</b>	<b>COLG01=</b> Gestione della strumentazione di collaudo <b>NCG01=</b> Gestione delle NC <b>VIG01=</b> Verifiche Ispettive Interne <b>COLO02=</b> Collaudo Ottiche

La norma di riferimento generale è la ISO10110. Se nei disegni costruttivi viene specificata una norma diversa il responsabile della Qualità provvede a procurarla e farla avere ai responsabili di

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge



RODIERA ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

reparto produttivi in modo da comprendere i requisiti. La versione definitiva delle tavole costruttive viene inviata al cliente per approvazione prima della costruzione.

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

## **1 Scopo e campo di applicazione**

### **1.1. Scopo**

Il presente Manuale della Qualità viene redatto ed emesso allo scopo di definire, descrivere e regolamentare tutte le attività necessarie per implementare un efficace **Sistema di Gestione per la Qualità** in accordo alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** all'interno di Gestione SILO srl, con sede in Via di Castelpulci 14/d in Scandicci.

La scelta di inserire in Gestione SILO srl un Sistema di Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 è motivata dalla sentita esigenza di regolamentare in forma chiara ed univoca lo svolgimento del lavoro, mediante documenti di riferimento (il Manuale per la Gestione della Qualità, procedure e istruzioni), in base ai quali ottimizzare l'organizzazione delle risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti tecnico/commerciali con la clientela.

Non si trascurano, inoltre, le potenzialità di espansione sul mercato, che si ritengono possibili proprio in virtù di un consolidamento dell'attuale immagine dell'organizzazione, basato sul fatto di poterla presentare certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Oltre a soddisfare questi scopi primari, la Direzione di Gestione SILO srl ritiene che la diffusione della propria Politica per la Qualità, attraverso la divulgazione del Manuale, possa contribuire ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nell'organizzazione e per l'organizzazione, coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle sue Procedure, in modo che tutti possano concorrere alla riduzione di sprechi e difetti, riconducibili alla "non qualità", che inevitabilmente apportano costi aggiuntivi all'economia e all'immagine guadagnata "sul campo".

I pertinenti requisiti normativi verranno applicati in ogni fase del processo affinché sia assicurata la conformità del prodotto finale.

### **1.2. Applicazione ed esclusione dei principi della norma**

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Gestione SILO srl documentato da questo Manuale, si applica ogni qualvolta i requisiti del prodotto sono espressi da un progetto definito o da specifiche e quando la qualità del servizio può essere dimostrata e supportata da idonea documentazione relativa all'attività di:

**Progettazione e realizzazione di apparecchiature ottiche di precisione**



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

## 2 **Riferimenti Normativi**

### 2.1. **Sistema di gestione per la qualità**

I riferimenti considerati per la definizione del Sistema di Gestione per la Qualità sono conosciuti sulla base delle seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9001:2008**- Sistemi di gestione per la qualità – requisiti

### 2.2. **Sicurezza sul luogo di lavoro<sup>1</sup>**

**DLGS 81/08** - Attuazione delle direttive CEE9/CEE riguardanti il miglioramento della Sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

### 2.3. **Aggiornamenti**

#### **Documenti del cliente**

Vedi DOCG01

#### **Normative**

Le revisioni alle norme tecniche utilizzate in azienda viene garantito dall'invio da parte degli enti di normazione (UNI, CEI etc.) dei bollettini di aggiornamento.

**Responsabile della qualità** stabilisce quali aggiornamenti acquistare.

La richiesta di acquisto di nuove norme viene fatta a cura del **Quality assurance Manager** che provvede a comunicarla a **Direttore Acquisti**.

Una volta ricevute le nuove norme **Quality Assurance manager** modifica la lista delle normative aggiornandola.

Le normative di garanzia qualità sono ricevute da **Quality Assurance manager** che provvede a catalogarle, fornirle alle aree aziendali richiedenti.

**Quality Assurance manager** provvederà inoltre a:

- mantenere un elenco aggiornato
- eliminare le copie superate

---

<sup>1</sup> Le attività relative alla sicurezza sono curate per Gestione SILO srl da “Sfera Ingegneria e Progettazione di Stefano Pancari” in qualità di RSPP



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

### **3 Termini e definizioni**

Per ciò che riguarda la terminologia utilizzata, allo scopo di chiarirne e uniformarne il significato nello sviluppo del presente Manuale, si utilizza come riferimento il glossario proposto dalla Norma UNI EN ISO 9000:2008.

Vengono qui di seguito evidenziati i termini di uso corrente presenti in questo manuale:

#### **MANUALE QUALITA'**

documento che descrive il Sistema di Gestione per la Qualità della Società.

#### **QUALITA'**

grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche (presenti in qualcosa specialmente in maniera permanente) soddisfa i requisiti.

#### **POLITICA PER LA QUALITA'**

obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dalla Direzione.

#### **REQUISITO**

esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente a volte formalizzata in un Documento (Requisito specificato).

#### **PRODOTTO**

risultato di un processo o di un servizio

#### **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

percezione del Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

**Nota:** I reclami dei Clienti sono indice di scarsa soddisfazione, ma la loro assenza non implica necessariamente che il Cliente sia Soddisfatto.

Anche l'assenza di reclami non implica la completa soddisfazione del Cliente.

#### **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

sistema per guidare e tenere sotto controllo l'organizzazione della Società.

#### **CONTROLLO E COLLAUDO**

valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati.

#### **CONTRATTO**

requisiti concordati tra l'organizzazione ed il cliente e formalizzati mediante un documento esplicitamente accettato da entrambe le parti

#### **CLIENTE**

organizzazione che riceve un prodotto o un servizio.

#### **FORNITORE**

organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio.

#### **ORGANIZZAZIONE**

insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.

#### **PROCEDURA**

modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

### **PROVA**

determinazione di una o più caratteristiche mediante una procedura.

### **CONFORMITA'**

soddisfacimento di un requisito.

### **NON CONFORMITA'**

mancato soddisfacimento di un requisito.

### **DIFETTO**

mancato soddisfacimento di un requisito attinente un'utilizzazione prevista o specificata.

### **AZIONE PREVENTIVA**

azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o altre situazioni potenziali indesiderabili.

### **AZIONE CORRETTIVA**

azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o altre situazioni indesiderabili rilevate.

**Nota:** un'azione correttiva si adotta per prevenire il ripetersi di una non conformità, mentre un'azione preventiva si adotta per prevenire il verificarsi.

### **3.1. Abbreviazioni**

Per ciò che riguarda la terminologia utilizzata, allo scopo di chiarirne e uniformarne il significato nello sviluppo del presente Manuale, si utilizza come riferimento il glossario proposto dalla Norma

**DIR** Amministratore Unico  
**GQU** Rappresentante della Direzione  
**QUA** Responsabile Assicurazione Qualità  
**COM** Responsabile Ufficio Commerciale  
**ACQ** Responsabile Ufficio Acquisti  
**GEC** Responsabile Gestione Commessa  
**UTE** Responsabile Ufficio Tecnico  
**AMM** Area amministrativa  
**OFF** Responsabile Officina  
**PCC** Prove, Controlli e Collaudi  
**MAG** Addetto del Magazzino  
**MQ** Manuale della Qualità  
**PO** Procedure Operative

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SILO

SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

## **4 Sistema di gestione per la qualità**

### **4.1. Sistema di gestione per la qualità**

#### **4.1.1. Requisiti Generali**

Gestione SILO srl mantiene attivo aggiornato e documentato un Sistema di Gestione per la Qualità aziendale in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2008, al fine di assicurare che i servizi/prodotti siano conformi ai requisiti specificati.

Questo sistema, è stato concepito con lo scopo primario di migliorare continuamente il prodotto/servizio fornito attraverso opportune aggiornamenti allo stesso allineandosi parallelamente alle esigenze della Committenza.

Gestione SILO srl:

- identifica mediante un “Piano della Qualità” tutte le fasi ed i processi all’interno dell’organizzazione per l’applicazione e l’attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- stabilisce la sequenza dei Processi necessari alla realizzazione del prodotto/servizio;
- stabilisce i criteri ed i metodi necessari per assicurare l’efficace funzionamento e controllo dei processi predisponendo opportune Procedure della Qualità, Procedure Operative, Istruzioni di Lavoro, schede di rilevazione e strumenti di controllo qualora la loro assenza possa pregiudicare la qualità del prodotto/servizio fornito;
- si assicura attraverso l’analisi delle richieste del Committente che prima dell’inizio delle attività, siano disponibili i mezzi e le risorse necessarie allo scopo;
- controlla attraverso opportune analisi statistiche l’efficacia e l’efficienza dei processi;
- attua tutte le Azioni necessarie per migliorare il prodotto/servizio offerto attraverso opportune attività di verifica ispettiva interna, prevenzione e correzione delle non conformità.

#### **4.1.2. Processi dati in outsourcing**

Gestione SILO sotto la propria piena responsabilità può affidare parte di alcuni processi a fornitori esterni che definisce di volta in volta secondo le proprie esigenze. La gestione dei processi dati in outsourcing è definita nella procedura ACQ02-Gestione dei processi dati in out sourcing.

Il controllo sul prodotto affidato in esterno dipende dall’impatto che il processo ha sul prodotto finale. In fase di collaudo le specifiche definite al momento dell’ordine vengono verificate tutte.

#### **4.1.3. Documentazione del sistema di gestione per la qualità**

Tale documentazione è tenuta sotto controllo come descritto nella procedura gestionale DOCG01

### **4.2. Sequenza di processo**

La direzione, allo scopo di migliorare la competitività e consolidare il successo, ha deciso di attuare un sistema di gestione per la qualità attraverso un approccio per processi.

Questo scaturisce dalla convinzione che la competitività è generata dalla creazione di conoscenza e da come la stessa viene gestita; certi che la conoscenza si ottiene attivando la condivisione della conoscenza individuale posseduta da ciascun partecipante al processo attraverso il flusso di informazioni dirette (richieste) o indirette che si determinano nel processo stesso.

Con l’approccio per processo e quello sistemico di gestione non si vuole ridurre l’importanza delle “singole parti”, ma considerarle in ragione del loro essere “sistema”, cioè ogni funzione, area o settore mira a ottimizzare non solo i propri obiettivi, ma allinearli e renderli coerenti con una strategia di sistema sulla base delle varie attività svolte quotidianamente per creare “valore” nei corrispondenti processi.

L’identificazione dei processi è stata effettuata sulla base della seguente convenzione:

- tenere a riferimento lo schema contenuto nella norma ISO 9001:2008;
- identificare un dettaglio, ove possibile, dei macroprocessi, in processi che contengano

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

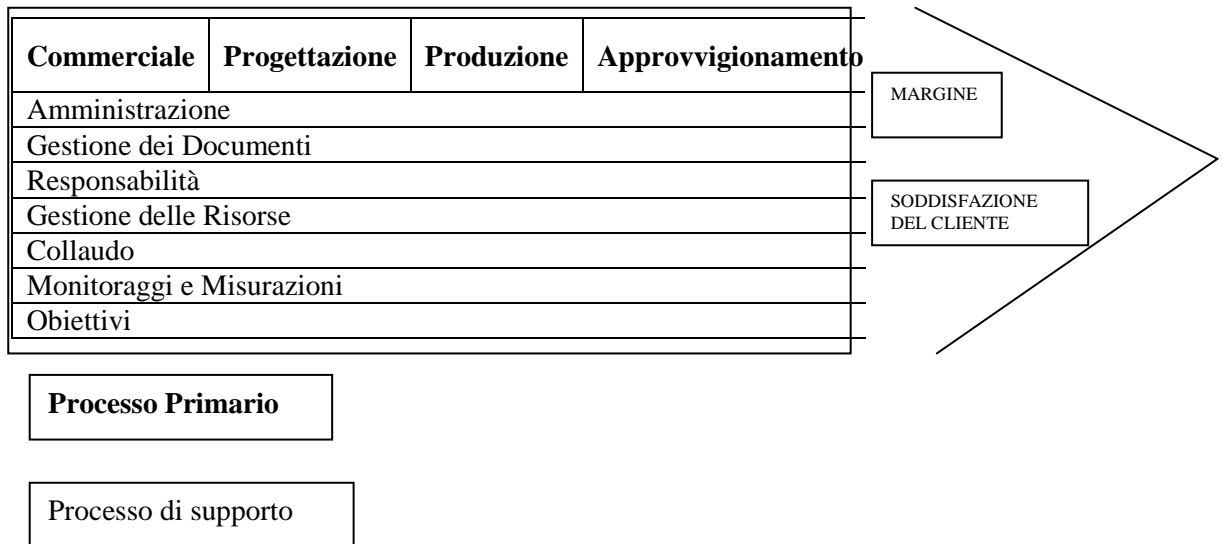
*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*

- tutte le attività presenti in azienda e necessarie per raggiungere gli obiettivi aziendali; ricomporre le attività in processi i cui confini, se pur dinamici e soggetti a ridefinizioni e aggregazioni, restino nell'ambito dei quattro macroprocessi previsti dallo schema normativo.

I processi, inoltre, raggruppano e dispongono le attività secondo una logica di finalità e di risultati a valore aggiunto.

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

Nella nostra organizzazione abbiamo individuato i processi, primari e di supporto, facendo riferimento alla Catena del Valore del Porter:





Gestione SILO srl  
 Via di Castelpulci 14/d  
 50010 Scandicci Firenze  
 Tel: 0557221367  
 Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

Processo	Elementi in entrata	Elementi in uscita	Documenti	Responsabile
<b>Commerciale: acquisizione commesse</b>	Richiesta cliente Requisiti cogenti	Contratto Commessa	MQ SEZ 7.2	Commerciale Ufficio Tecnico
<b>Progettazione</b>	Richiesta cliente Requisiti cogenti Requisiti interni	Calcoli Disegni Specifiche tecniche Riesami Verifiche Richieste di acquisto pianificazioni	MQ SEZ 7.3	Ufficio Tecnico
<b>Pianificazione</b>	Richiesta del cliente Requisiti cogenti Requisiti interni	Individuazione delle risorse	MQ SEZ 7.5	Ufficio Tecnico Responsabile di produzione
<b>Realizzazione/Sviluppo commessa</b>	Richiesta del cliente Requisiti cogenti Requisiti interni	Consegna finale nei tempi, nei costi e con le prestazioni definite	MQ SEZ 7.5	Ufficio Tecnico Responsabile alla logistica
<b>Approvvigionamento</b>	Richieste di acquisto Disegni Specifiche tecniche Richiesta materiali Criteri di controllo qualità	Ordini di acquisto Controllo prodotti Conservazione dei prodotti Identificazione e rintracciabilità	MQ SEZ 7.4	Responsabile Acquisti
<b>Produzione</b>	Disegni Fogli di lavoro	Dichiarazioni di conformità	MQ SEZ 7.5	Responsabile Produzione Ufficio Tecnico
<b>Gestione strumenti collaudo</b>	Cens_strum.xls	Cens_strum.xls Certificati di taratura	MQ SEZ 7.6	Responsabile collaudi
<b>Gestione documenti</b>	Processi	Procedure Istruzioni Piani Qualità Documenti per la qualità	MQ SEZ 4	Responsabile gestione qualità
<b>Verifiche Ispettive interne</b>	Piano VI, evidenze documentali e comportamentali	NC AC AP	MQ SEZ 8	Responsabile gestione qualità
<b>Misurazione Analisi Monitoraggio</b>	Dati di processo e di prodotto	Indicatori	MQ SEZ 8	Responsabile gestione qualità
<b>Riesame della direzione</b>	VI RNC RAC A.Prev Soddisfazione del cliente Prestazioni Conformità prodotti Modifiche SGQ Raccomandazioni per il miglioramento	Miglioramento SGQ e prodotti Risorse Obiettivi	MQ SEZ 5	Direzione

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

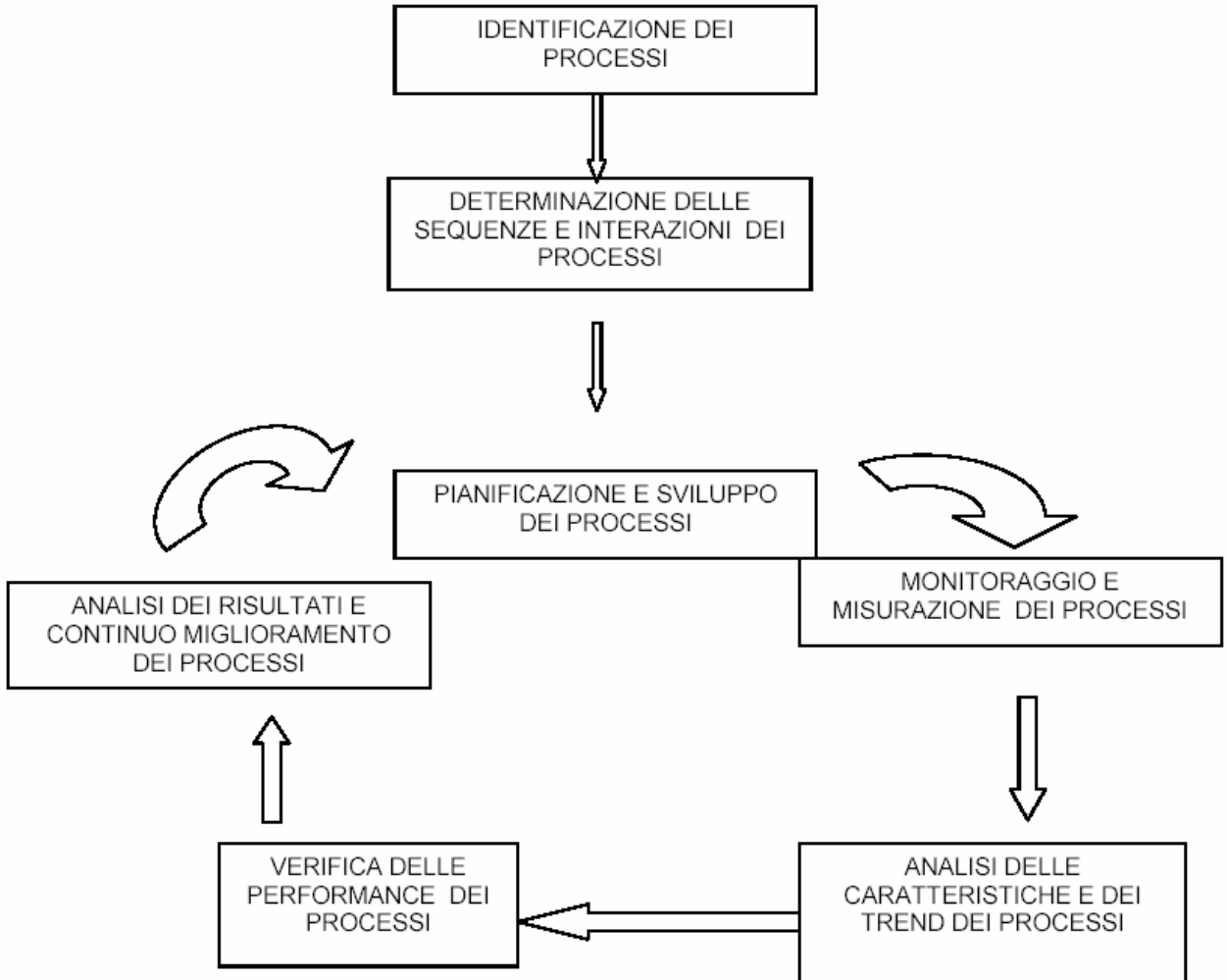
Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge

Per determinare le interazioni tra i processi è stato seguito il presente iter:





SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

Per definire le interazione fra processi è stato attuato il criterio del PDCA (§0.2 ISO9001:2008)  
Non ci sono processi affidati all'esterno

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOIETA ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

## **5 Responsabilità della direzione**

### **5.1. Responsabilità della direzione**

#### **5.1.1. Impegno della direzione**

La Direzione di Gestione SILO srl ritiene indispensabile il coinvolgimento di tutto il personale per l'applicazione ed il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, il tutto finalizzato a sostenere ed accrescere la soddisfazione del Cliente relativamente al prodotto fornito.

A tal fine la Direzione di Gestione SILO srl si impegna a trasmettere ed a comunicare a tutti i dipendenti i principi e le finalità del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso momenti di incontro e di formazione.

Per Gestione SILO sono fondamentali i suggerimenti del personale a tutti i livelli per migliorare continuamente il sistema operativo e la qualità del prodotto fornito e sono quindi apprezzate e valutate tutte le Azioni proposte a tal fine.

Le funzioni di primo livello dell'organigramma sono sempre interpellate prima di decisioni strategiche al fine di prendere in considerazione eventuali consigli e suggerimenti.

#### **5.1.2. Attenzione focalizzata al cliente**

Gestione SILO srl pone una particolare attenzione nell'identificare le esigenze implicite ed esplicite della propria Clientela in quanto essa rappresenta il presente ed il futuro della propria attività.

Con una frequente e pianificata comunicazione con il Cliente, attraverso l'Ufficio Commerciale in collaborazione con l'Ufficio Tecnico e la Direzione sottolinea il proprio impegno nel cercare di soddisfare le richieste e le aspettative del Cliente.

Non viene altresì posto in secondo piano l'impegno per il miglioramento dei prodotti forniti indipendentemente dalla richiesta della Clientela.

#### **5.1.3. Politica per la qualità**

Con l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità documentato, Gestione SILO srl assume un impegno mediante il quale si prefigge di assicurare la qualità delle proprie commesse per soddisfare le attese del cliente e consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore.

Oltre a questo scopo principale, per mezzo del Sistema di Gestione della Qualità si prefigge:

- a) elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nella organizzazione, coinvolgendole nella conoscenza dell'importanza della propria attività;
- b) prevenire, ridurre e/o eliminare le non conformità, perché causa di sprechi e difetti che producono costi aggiuntivi e possibile danno alla propria clientela;
- c) soddisfare le richieste del committente realizzando quanto indicato al paragrafo b);
- d) migliorare continuamente il prodotto/servizio fornito in linea alle esigenze di quanto richiesto dal mercato attraverso indagini di marketing ed incontri con i clienti;
- e) continuo adeguamento delle capacità e flessibilità produttiva aziendale, al fine di mantenere un'elevata competitività dei propri prodotti ed un'ottimale rapporto qualità/prezzo;
- f) il rispetto di tutte le leggi applicate;
- g) coinvolgere e trasmettere al personale di tutti i livelli la Politica della Qualità attraverso incontri periodici;
- h) fissare e raggiungere degli obiettivi misurabili per valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

A tal fine, premesso il rispetto delle leggi in vigore, della normativa tecnico-contrattuale e di quella relativa alla sicurezza del prodotto, decide di stabilire e mantenere un programma di Gestione per la Qualità per la pianificazione e il controllo di tutte le attività aventi influenza sulla qualità.

La responsabilità per la istituzione, applicazione e mantenimento del Sistema Qualità è affidata al Rappresentante della Direzione, il quale si avvale per l'applicazione della collaborazione del responsabile della Area Qualità che opera in una linea separata di autorità rispetto alla produzione.

Il responsabile della *Area Qualità* ha l'autorità e la libertà organizzativa per:

- promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità del prodotto, servizio, del processo e del sistema qualità;
- identificare e registrare ogni problema relativo al prodotto, servizio, al processo ed al sistema qualità;
- avviare, proporre o fornire soluzioni attraverso i canali stabiliti;
- verificare l'attuazione delle soluzioni;
- tenere sotto controllo l'ulteriore trattamento o consegna del prodotto non conforme finché la carenza la condizione insoddisfacente sia stata corretta;

Tutto il personale della società è obbligato ad agire in conformità a quanto stabilito nel presente manuale ed alle procedure in esso richiamate.

Eventuali divergenze tra il responsabile della Area Qualità ed altri responsabili saranno sottoposte all'attenzione della Direzione per la loro risoluzione.

## 5.2. Pianificazione

### 5.2.1. Obiettivi per la qualità

Come enunciato nella Politica della qualità la Direzione aziendale si è impegnata a definire gli obiettivi per la qualità per le pertinenti funzioni aziendali. Gli obiettivi che la Direzione definisce sono coerenti con la politica della qualità e misurabili, per permettere la verifica del loro raggiungimento. Inoltre, la Direzione si impegna a definire obiettivi che comportano azioni di miglioramento aziendale.

Gli obiettivi sono definiti annualmente dalla Direzione e sono quantificati e misurabili mediante "indici" specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto delle esigenze del cliente, dell'azienda e del mercato in cui opera o intende operare. Essi sono definiti per tutta l'organizzazione aziendale ed assegnati ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza.

Gli obiettivi della qualità comprendono quanto necessario ad ottemperare ai requisiti del prodotto (richieste del Cliente, necessità aziendali, requisiti legali, normative, ecc.). Questi obiettivi sono stati presi e dovranno essere presi in considerazione al momento della pianificazione dei processi di realizzazione dei prodotti

Gli obiettivi della qualità sono in genere definiti, verificati e registrati al momento dei riesami del SGQ da parte della Direzione. La loro diffusione al personale può avvenire durante il riesame stesso o attraverso riunioni apposite delle quali è mantenuta registrazione.

### 5.2.2. Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

La pianificazione della qualità, intesa come il complesso delle attività mediante le quali sono stabiliti i processi necessari per conseguire in modo efficace ed efficiente gli obiettivi per la qualità e per soddisfare i requisiti, è attuata applicando integralmente il contenuto del presente manuale della qualità e le procedure. La Direzione della ha preso in considerazione fra gli elementi in ingresso della pianificazione del sistema di gestione per la qualità:

- \_ la definizione della Politica aziendale per la Qualità;
- \_ l'identificazione degli aspetti qualitativi più significativi dei "prodotti";

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

- \_ i controlli e le analisi per misurare la qualità dei “prodotti”;
- \_ le strategie dell’azienda (ivi inclusi gli obiettivi);
- \_ le esigenze operative;
- \_ la valutazione dei requisiti delle norme di legge e delle normative volontarie cui l’Azienda ha deciso di conformarsi;
- \_ le esigenze e le aspettative dei Clienti;
- \_ la valutazione delle prestazioni dei prodotti, servizi e dei processi aziendali;
- \_ la valutazione di opportunità di miglioramento;
- \_ la conduzione delle verifiche ispettive interne;
- \_ riesame della direzione.

La Direzione ha, in seguito a quanto sopra, individuato e stabilito i seguenti fattori chiave per soddisfare i requisiti riportati e conseguire gli obiettivi:

- \_ la competenza e l’abilità del personale necessarie all’Azienda;
- \_ le responsabilità e le autorità aziendali per applicare i processi definiti;
- \_ le risorse necessarie (finanziarie, umane, infrastrutture e ambiente di lavoro);
- \_ l’assicurazione della compatibilità tra realizzazione del prodotto, procedure di controllo e relativa documentazione;
- \_ la valutazione e il controllo delle prestazioni dei fornitori;
- \_ la programmazione e attuazione della formazione;
- \_ la registrazione delle eventuali non conformità;
- \_ la registrazione delle eventuali azioni correttive e preventive intraprese;
- \_ la raccolta e analisi delle informazioni di ritorno del Cliente;
- \_ gli indicatori da monitorare per misurare il miglioramento delle prestazioni aziendali e il conseguente raggiungimento degli obiettivi;
- \_ l’esecuzione di verifiche ispettive interne al fine di monitorare il sistema di gestione per la qualità;
- \_ la preparazione di documenti di registrazione.
- \_ I punti sopra esposti sono riesaminati dalla Direzione periodicamente e soprattutto quando sono pianificate ed attuate delle modifiche al sistema di gestione, in modo da garantire l’integrità del sistema stesso.

### **5.3. Responsabilità, Autorità, Comunicazione**

#### **5.3.1. Responsabilità ed Autorità**

L’organizzazione di Gestione SILO è sintetizzata nell’organigramma societario riportato alla fine del presente paragrafo.

Di seguito sono definite le responsabilità, l’autorità e i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità.

##### **5.3.1.1. Legale Rappresentante**

Il Legale rappresentante ha l’intera responsabilità delle attività della società incluse quelle amministrative, finanziarie, tecniche e commerciali.

Rientra tra le sue responsabilità :

- definire la politica della società, stabilire gli obiettivi, assegnare i compiti alle aree dipendenti, controllare i risultati di gestione
- effettuare il riesame della direzione
- definire la linea di politica della società nel campo della qualità
- designare il rappresentante per la qualità
- approvare il manuale della qualità

Al legale rappresentante rispondono direttamente :

*AREA AMMINISTRATIVA*

*AREA COMMERCIALE*

*AREA TECNICA*

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

*AREA ACQUISTI*  
*AREA PRODUZIONE*

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

### **5.3.1.2. Area Amministrativa**

L'Area Amministrativa ha la responsabilità della gestione economica e finanziaria della società.

Coordina le attività delle seguenti funzioni :

*Personale*

*Contabilità Generale*

*Magazzino materia prima*

*Magazzino finito*

#### **5.3.1.2.1. Personale**

- cura la selezione e l'assunzione del personale
- mantiene i rapporti con gli enti assistenziali e previdenziali
- gestisce l'archivio del personale

#### **5.3.1.2.2. Contabilità generale**

- effettua la contabilità fornitori/clienti
- effettua la contabilità industriale

#### **5.3.1.2.3. Magazzino**

- garantisce il corretto immagazzinamento delle materie prime e prodotti finiti pronti per la spedizione
- distribuisce il materiale secondo la distinta base e su fabbisogno dei reparti utilizzatori
- provvede alla segregazione del materiale non conforme
- controlla lo stato di conservazione del materiale durante il periodo di immagazzinamento
- provvede alla consegna dei prodotti finiti

### **5.3.1.3. Area commerciale**

- ricerca nuovi sbocchi commerciali per i prodotti della società
- emette le richieste di offerta
- esamina le richieste di offerta da parte dei clienti e predisporre i relativi preventivi
- emette le conferme d'ordine
- effettua il riesame del contratto
- verifica l'evasione dell'ordine del cliente
- prepara il budget
- prepara il catalogo prodotti
- gestisce i reclami dei clienti, in collaborazione con altre funzioni aziendali
- coordina le attività della funzione : *Vendite*

#### **5.3.1.3.1. Vendite**

- gestisce la rete degli agenti di commercio
- mantiene i rapporti diretti con i funzionari dei potenziali clienti e con quelli già acquisiti
- gestisce un archivio file clienti

### **5.3.1.4. Area Tecnica**

Ha la responsabilità del coordinamento generale delle attività di approvvigionamento, sviluppo tecnico e direzione lavori di tutte le commesse della società.

Coordina le attività delle seguenti funzioni :

*Progettazione ottica*

*Progettazione meccanica*

*Integrazione optomeccanica*

#### **5.3.1.4.1. Progettazione e Integrazione**

- coordina le attività di progettazione
- collabora con l'Officina di Produzione nella soluzione di problemi tecnici
- elabora specifiche tecniche

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

- emette i piani di progettazione
- collabora con l'Area Commerciale nella preparazione del catalogo prodotti
- gestisce gli interventi di assistenza

### **5.3.1.5. Gestione Sistema qualità e product assurance**

Il Quality assurance manager ha il compito di :

- emettere e gestire il manuale e le procedure di qualità
  - mantenere l'archivio dei documenti del sistema qualità
  - promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non conformità
  - verificare l'attuazione delle azioni correttive e preventive
  - informare il GQU della necessità di fermare le attività produttive se queste non sono conformi al contratto
  - valutare e qualificare i fornitori e tenere sotto controllo il loro standard di qualità
  - verificare l'applicazione del programma di garanzia di qualità attraverso "verifiche ispettive" programmate o non programmate
  - provvedere all'addestramento del personale al sistema qualità
  - fornire al GQU dati per la preparazione dei rapporti periodici sull'andamento qualitativo della produzione e sul sistema di qualità
  - verificare che le attività si svolgano secondo documenti aggiornati
  - effettua il rilevamento dati per elaborazioni statistiche
- gestisce la lista dei fornitori qualificati

#### **5.3.1.5.1. Prove Controlli e Collaudi**

- esegue eventuali ispezioni ed analisi sui materiali in arrivo
- esegue prove, controlli e collaudi finali
- rileva e formalizza le non conformità della sua competenza
- gestisce i materiali non conformi della sua competenza
- emette i certificati di collaudo
- effettua la taratura degli strumenti di prova, controllo e collaudo
- archivia i risultati di prove, controlli e collaudi

.

### **5.3.1.6. Area Acquisti**

- coordina le attività di ricerca e selezione dei fornitori
- valuta le offerte dei fornitori e conduce le trattative
- emette l'ordine di acquisto
- sollecita le consegne dei materiali

### **5.3.1.7. Area Produzione**

Coordina le attività delle seguenti funzioni

- Logistica
- Preparazione attrezzature
- Preparazione vetro
- Lavorazione Ottica
- Trattamento
- Arrotondatura
- Pulizia
- Incollaggio/Montaggio
- Collaudo

#### **5.3.1.7.1. Logistica**

Tale funzione costituisce l'interfaccia della società verso il cliente, relativamente agli

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

aspetti gestionali, tecnici ed organizzativi della commessa, per cui coordina tutte le azioni della società nei confronti del cliente.

Ha la responsabilità di:

- gestire i documenti di commessa
- preparare il budget di commessa
- emettere ed aggiornare la lista dei documenti contrattuali
- elaborare l'offerta tecnica
- preparare la distinta base
- programmare la produzione dall'acquisizione dell'ordine fino alla consegna
- emettere e aggiornare i programmi di previsione dei reparti di produzione
- elaborare, aggiornare e fa rispettare il programma di produzione per ogni commessa rispetto alla consegna
- verificare l'avanzamento dei lavori rispetto alla programmazione generale della commessa e alle date contrattuali

### **5.3.1.7.2. Officina di produzione**

Presso l'officina di produzione si effettuano le seguenti attività:

- Preparazione attrezzature
- Preparazione vetro
- Costruzioni ottiche
- Arrotondatura
- Pulizia ottiche
- Trattamento
- Incollaggio
- Montaggio

Ognuna di esse è gestita da un Capo Reparto il quale svolge le seguenti attività :

- gestisce i documenti tecnici di produzione
- verifica la conformità tra i documenti tecnici e il materiale approvvigionato
- organizza le linee di produzione e gestisce il personale operativo
- provvede al rispetto dei programmi di consegna
- emette programmi ed esegue le attività di manutenzione dei mezzi di produzione
- assicura il pieno rispetto delle norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e sicurezza
- provvede all'addestramento del personale destinato alle linee di produzione
- coordina la produzione nella linea di sua competenza
- fa eseguire i controlli di linea
- consegna il prodotto finito

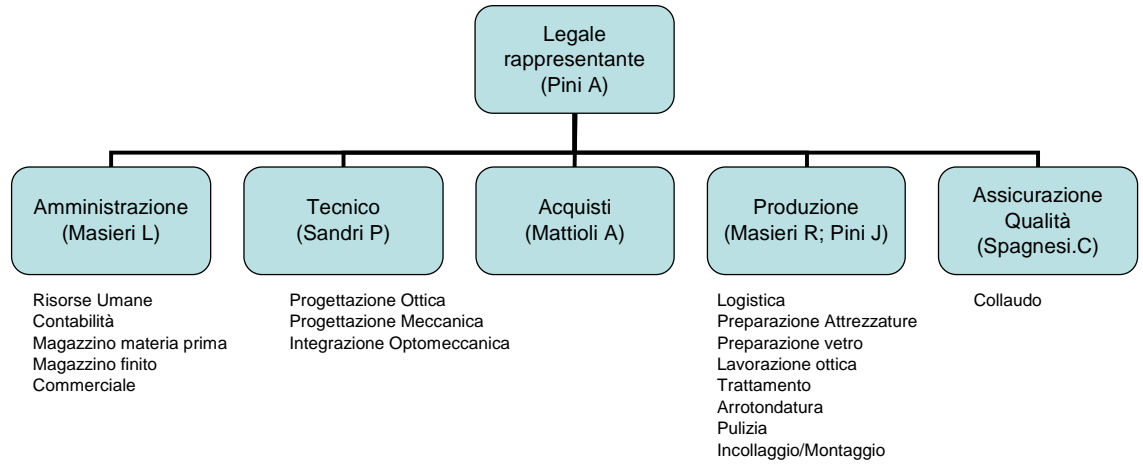


Gestione SILO srl  
 Via di Castelpulci 14/d  
 50010 Scandicci Firenze  
 Tel: 0557221367  
 Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

### 5.3.1.8. Matrice delle responsabilità

Attività	Funzione	
	Responsabile	Collabora
Politica e obiettivi di qualità	Legale rappresentante	
Gestione del sistema qualità	Quality Assurance manager	Direttore Tecnico
Riesame sistema qualità	Quality Assurance manager	Legale rappresentante
Gestione documenti del sistema qualità	Quality Assurance manager	
Riesame del contratto	Commerciale	Ufficio Tecnico
Emissione documenti di progetto	Direttore Tecnico	
Riesame del progetto	Direttore Tecnico	Responsabile Aree
Verifica del progetto	Direttore Tecnico	
Validazione del progetto	Direttore Tecnico	
Qualificazione fornitori	Quality Assurance Manager	Direttore Acquisti
Emissione ordini acquisto	Direttore Acquisti	
Programmazione produzione	Direttore Produzione	Ufficio tecnico
Manutenzione mezzi di produzione	Direttore Produzione	Area Tecnica
Controlli di accettazione	Prove controlli e collaudi	Quality Assurance manager
Controlli di produzione	Operatori di linea	
Controlli e collaudi finali	Prove controlli e collaudi	
Taratura strumenti di misura prova e controllo	Quality Assurance Manager	Prove controlli e collaudi
Gestione delle NC	Quality Assurance Manager	Prove controlli e collaudi
Determinazione soddisfazione del cliente	Quality Assurance Manager	
Gestione Reclami dei clienti	Quality Assurance Manager	Prove controlli e collaudi
Azioni correttive	Quality Assurance Manager	
Azioni Preventive	Quality Assurance Manager	Direttore Tecnico
Gestione Magazzini	Magazzino	
Gestione documenti di registrazione qualità	Quality Assurance Manager	
Verifiche Ispettive di qualità	Quality Assurance Manager	
Addestramento del personale	Quality Assurance Manager /Resp. Aree	
Assistenza	Ufficio Tecnico	Officina di produzione
Tecniche Statistiche	Quality Assurance Manager	Resp.Aree

### 5.3.1.9. Organigramma societario





SILO

SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl

Via di Castelpulci 14/d

50010 Scandicci Firenze

Tel: 0557221367

Fax: 0557221394

[www.silo.it](http://www.silo.it)

### **5.3.2. Comunicazione Interna**

Gestione SILO srl garantisce adeguati processi di comunicazione interna al fine di trasmettere sia informazioni di carattere tecnico richieste per l'attività da svolgere sia le informazioni inerenti l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

La comunicazione interna all'Azienda è importante al fine di raggiungere gli obiettivi e di migliorare le prestazioni dei processi aziendali.

L'Azienda diffonde e comunica al suo interno la politica per la qualità, gli obiettivi, i requisiti e i risultati ottenuti. La Direzione aziendale ritiene che la diffusione di queste informazioni aiuti a migliorare le prestazioni aziendali in quanto coinvolge direttamente e personalmente le risorse umane al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le modalità di comunicazione utilizzate internamente all'Azienda comprendono:

- comunicazioni e informazioni da parte dei responsabili di funzione;
- riunioni informative del personale;
- avvisi posti in evidenza in punti specifici della sede.

responsabili di funzione hanno la responsabilità di comunicare e fare presente alla Direzione le necessità di aggiornamento del personale, le necessità di attrezzature/strumenti particolari, ecc.

### **5.4. Riesame della direzione**

La Direzione effettua almeno una volta all'anno il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità allo scopo di assicurare la sua continua adeguatezza ed efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e gli obiettivi stabiliti nella politica di qualità dell'azienda.

Il riesame del Sistema Qualità è pianificato e condotto da Quality Assurance Manager per assicurare che il sistema di gestione continui ad essere idoneo, adeguato ed efficace. Il riesame deve valutare ed eventualmente stabilire quali cambiamenti sono richiesti al sistema di gestione per la qualità in quanto tale, alla politica e agli obiettivi. I risultati dei riesami del Sistema Qualità costituiscono quindi la base per eventuali azioni di miglioramento al fine di aumentare efficacia ed efficienza di attività e processi e di raggiungere gli obiettivi prestabiliti e di aggiornarli. In particolare, le finalità dei riesami di sistema sono:

- valutare se il sistema mantiene la sua conformità ai requisiti della norma di riferimento e se soddisfa le necessità e aspettative del Cliente;
- valutare se il sistema continua ad essere idoneo ed adeguato ai processi aziendali e al conseguimento degli obiettivi;
- valutare se il Sistema Qualità è correttamente attuato ed è efficace nel conseguimento degli obiettivi prestabiliti;
- evidenziare mancanze o irregolarità del sistema, identificare i punti di debolezza e valutare opportunità di miglioramento.



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

## 6 *Gestione delle risorse*

### 6.1. **Messa a disposizione delle risorse**

Gestione SILO srl, dispone di mezzi e di strumenti appropriati e idonei per effettuare tutte le verifiche necessarie al costante monitoraggio dei requisiti qualitativi delle commesse, stabilite attraverso le Procedure di Qualità interne finalizzate al mantenimento della conformità alle specifiche richieste del cliente e quanto stabilito dalla normativa vigente legata al prodotto.

Gestione SILO srl, ha definito i requisiti e le qualifiche delle risorse necessarie per stabilire e mantenere il sistema di gestione per la qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia. Ha definito inoltre la necessità di formazione ed addestramento per le risorse interne dovuta ad eventi esterni (aggiornamenti normativi, tecnologie) o interni (strategie, organizzazione) al fine di accrescere la soddisfazione del cliente ottemperando i requisiti del cliente stesso.

La qualificazione del personale preposto allo svolgimento delle attività di controllo è adeguatamente e costantemente assicurata tramite opportuni programmi di sensibilizzazione, addestramento e aggiornamento.

Le funzioni di primo livello sono state opportunamente addestrate sugli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità e sono in grado di valutare e proporre azioni migliorative, attività fondamentale per mantenere l'efficacia e l'efficienza del sistema nel tempo.

### 6.2. **Risorse Umane**

#### 6.2.1. **Competenza consapevolezza e addestramento**

Il Quality Assurance manager in base alle esigenze concordate con ciascun responsabile formula un programma di addestramento del personale per la sensibilizzazione al Sistema di Gestione per la Qualità e, dove possibile, un programma di addestramento specifico per le attività operative.

I programmi possono essere aggiornati in funzione di esigenze specifiche o di nuove necessità.

La tipologia e l'estensione dell'addestramento sono influenzate anche dal prodotto che si intende realizzare in quanto la formazione del personale incide anche sulla conformità del prodotto.

Tutte le attività relative all'addestramento ed alla valutazione del personale sono riportate sul Rapporto di Addestramento.

I documenti utilizzati sono descritti in dettaglio nella procedura

#### **DOCG01- Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni**

Per ogni funzione della Organizzazione la cui attività influenza la qualità del prodotto fornito Gestione SILO srl:

- **Ha definito la competenza necessaria**

Il livello di qualificazione del personale costituisce per Gestione SILO srl un patrimonio prezioso, oltre che una garanzia di credibilità e professionalità, e pertanto risulta opportuno curarlo e seguirlo con particolare impegno ed attenzione.

- **Fornisce ulteriore addestramento qualora si renda necessario integrarlo alla competenza del personale**

Tutti i responsabili di Funzione, collaborano nell'individuare e definire le singole esigenze di formazione per il personale alle proprie dipendenze.

L'addestramento del personale di Gestione SILO srl, viene realizzato con i seguenti metodi:

- corsi di formazione interni/esterni
- corsi di aggiornamento interni/esterni
- affiancamento a personale esperto
- affidamento di incarichi specifici controllati

L'affiancamento è normalmente applicato per addestrare personale che, pur mostrando attitudine per specifiche mansioni, ha bisogno di acquisire un maggior livello di pratica, sicurezza ed autonomia.

La presenza in affiancamento a personale idoneo, è considerato il metodo più immediato e pratico



SILO

SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

per sviluppare e potenziare le predisposizioni e di un soggetto, grazie al clima organizzativo allo spirito di collaborazione, al rispetto reciproco ed all'armonia instaurato all'interno di Gestione SILO srl.

• **Verifica l'efficacia dell'addestramento**

Attraverso colloqui con il personale, le verifiche sul campo e l'analisi dei motivi che hanno causato le non conformità, Gestione SILO srl valuta l'efficacia dell'addestramento.

Qualora si rendessero necessarie ulteriori sessioni di addestramento il Responsabile della Qualità, con la collaborazione dei responsabili di funzione coinvolti pianifica successive attività di formazione.

• **Informa il personale sull'importanza del lavoro svolto e lo rende consapevole sulle conseguenze del risultato della propria attività**

Gestione SILO srl, durante le attività di addestramento e formazione indicate sensibilizza il proprio personale sulle eventuali conseguenze nel caso fosse fornito un prodotto/servizio non conforme alle prescrizioni del cliente, raccomandando tutto il personale e i soci di svolgere il proprio lavoro con la massima diligenza e qualora sorgessero dei dubbi o delle difficoltà informare il proprio responsabile di funzione.

• **Conserva tutte le registrazioni relativamente al grado di istruzione, di addestramento ed esperienza del personale**

### 6.2.2. Informazioni

Il personale viene costantemente informato ed aggiornato principalmente per mezzo di comunicazione attraverso la partecipazione ad incontri che vengono effettuati con il personale al fine di monitorare il grado di soddisfazione delle persone che collaborano in azienda.

Durante gli incontri viene diffusa la politica aziendale e vengono eventualmente riportati gli elogi/critiche fatti dal cliente al fine di migliorare il servizio prestato.

Tali incontri vengono effettuati con una periodicità di un anno, salvo eventuali casi particolari, dopo la riunione di riesame del SGQ.

### 6.3. Infrastrutture

Per lo svolgimento della propria attività la Gestione SILO srl, ha individuato, fornito e mantiene le infrastrutture necessarie per assicurare la qualità del prodotto fornito.

I magazzini e le aree di lavoro sono predisposte in maniera tale da favorire una corretta esecuzione del lavoro, identificazione dei prodotti ed in accordo alle normative relative alla sicurezza del lavoro. Inoltre, Gestione SILO srl,, pianifica le varie fasi del processo e mantiene in efficienza l'attrezzatura utilizzata per assicurarne la continua capacità (SEZ. 07).

Il processo, avviene in maniera controllata ed in particolare come indicata nella SEZ. 07 del presente manuale e dalle Procedure della Qualità (vedi § 0.5 del presente manuale)

Per quanto riguarda il personale operativo, ciascun addetto di Gestione SILO srl,, nei propri ambiti di competenza, è responsabilizzato a compiere il proprio operato in autocontrollo, tuttavia eventuali lavorazioni che prevedono controlli e cura particolare vengono sempre supervisionati dai responsabili di Funzione.

A livello informatico vengono utilizzati software per la gestione e controllo della produzione , strumenti di Office Automation, Autocad e Solid Work per i disegni meccanici, Zemax per la progettazione ottica e Macleod per la progettazione dei trattamenti.

### 6.4. Ambiente di lavoro

Il RSPP<sup>2</sup> vigila costantemente sia l'ambiente di lavoro che l'attività degli addetti al fine di assicurarsi

---

<sup>2</sup> Vedi nota 1



RODIERA ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

che vengano utilizzate tutte le precauzioni previste in accordo al DLGS 81/08 al quale Gestione SILO srl ha adeguato le proprie strutture e formato il proprio personale.

Dal momento che temperatura e umidità possono avere un impatto sul prodotto, nei reparti dove questi parametri risultano critici è stato eseguito un monitoraggio e sono stati stabiliti criteri in base ai quali prendere provvedimenti per garantire la piena conformità del prodotto finale (LULO01)

## 7 *Realizzazione del Prodotto*

### 7.1. **Pianificazione della realizzazione del prodotto**

La Gestione SILO srl ha implementato al proprio interno un efficace sistema di gestione e controllo di tutte le fasi produttive svolte.

Tali attività sono svolte sulla base delle procedure della qualità descritte al § 0.5 del presente manuale

La gestione ed il controllo viene garantito da :

- una pianificazione delle attività
- un efficace sistema documentale di supporto alle attività
- una serie di verifiche delle attività
- una manutenzione degli impianti e dei macchinari di produzione

Al momento dell'arrivo di un ordine il responsabile alla logistica inserisce l'ordine sul programma di gestione contabile e gli attribuisce una codifica interna (numero di commessa). Una copia dell'ordine viene quindi passata all'ufficio tecnico per l'esecuzione dei disegni che vengono poi spediti in accettazione al cliente.

Dopo che il cliente ha dato l'accettazione il responsabile alla logistica prepara il foglio produzione e lo consegna alla produzione. Una volta consegnato il foglio produzione viene aggiornato il documento di pianificazione delle consegne. Quest'attività è monitorata e tenuta sotto controllo attraverso un modulo dedicato ("Situazione ordine prima della produzione si veda DOCG01)

La produzione si effettua su commessa; la carpenteria viene realizzata come prodotto per il magazzino; per alcuni clienti si realizzano prodotti standard per la vendita a listino.

L'officina di produzione si divide in:

- Preparazione attrezzature
- Preparazione vetro
- Costruzioni ottiche
- Arrotondatura
- Pulizia ottiche
- Trattamento
- Incollaggio
- Montaggio
- Collaudo

Ogni linea fa riferimento ad un Capo Reparto.

A questo scopo vengono predisposti opportune procedure distinte per processo, come descritto nella sezione 4 del presente Manuale della Qualità.

La pianificazione delle attività è fatta rispettando le prescrizioni applicabili.

I documenti che riportano tali prescrizioni sono:

- disegni
- schede di lavorazione
- distinta base
- istruzioni di lavoro

Le disposizioni di uso corrente che si applicano presso i reparti produttivi sono documentate attraverso procedure operative.

Se contrattualmente previsto, le attività di produzione sono pianificate e controllate mediante l'impiego di un *Piano Qualità*, emesso da **QUA**. Tale documento consente di far esprimere al cliente la vigilanza, ossia a quali controlli o attività desidera presenziare; queste fasi sono da considerarsi vincolanti, ossia non possono essere eseguite in assenza del cliente a meno di espressa rinuncia.

Il coordinamento delle linee produttive è affidato ai Capi Reparto i quali, tra l'altro, hanno la responsabilità di verificare che vengano applicate le norme antinfortunistiche e le misure di sicurezza da parte degli operatori.

Giornalmente viene informato il responsabile della *logistica* circa



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

l'avanzamento delle singole commesse.

Al termine delle lavorazioni tutta la documentazione viene consegnata al responsabile  
*alla logistica*

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

## **7.2. Processi relativi al cliente**

Il riesame del contratto e tutte le attività ad esso connesse, sono eseguite sulla base della procedura della qualità **COMG01 Gestione delle offerte**

## **7.3. Progettazione e sviluppo.**

Per assicurarsi che vengano inserite nei documenti progettuali tutte le richieste del cliente e che i dati di uscita soddisfino i dati di ingresso, la progettazione e le successive verifiche e controlli sono effettuate sulla base della procedura della qualità **DOCG01 Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni**

## **7.4. Approvvigionamento**

Per assicurare che il prodotto/servizio acquistato sia conforme ai requisiti specificati, le attività di approvvigionamento presso la Gestione SILO srl sono eseguite sulla base della procedura della qualità **APG01-Valutazione dei fornitori, ACQ01 e ACQ02**

## **7.5. Produzione ed erogazione dei servizi**

### **7.5.1. Tenuta sotto controllo delle attività di produzione**

I documenti utilizzati per il controllo del processo, sono :

- *pianificazione commessa*
- *foglio di lavoro*
- *distinta materiali*
- *piano della qualità*

La revisione dei documenti di controllo del processo segue lo stesso iter seguito dai documenti originali ed è oggetto delle stesse operazioni.

Le procedure operative applicabili, sono rese disponibili sui posti di lavoro dove si effettuano le attività, nel loro livello ultimo di revisione.

### **Verifica delle attività**

Per garantire la conformità del prodotto ai requisiti contrattuali vengono eseguiti nel corso delle lavorazioni e alla fine del processo, i controlli previsti dalle procedure operative e dal piano della qualità.

I controlli sono effettuati durante le lavorazioni in autocontrollo da operatori addestrati.

I Capi Reparto devono verificare che gli strumenti utilizzati dagli operatori siano identificati e che la taratura ove richiesta non sia scaduta.

Se un'attività non è conforme alle prescrizioni applicabili si applica la NCG01

Se si prevedono eventuali ulteriori particolari controlli, essi saranno attuati da **PCC** o da altro personale qualificato interno o esterno.

Le attività sulla parte non conforme vengono sospese fino alla risoluzione della non conformità ed il relativo prodotto viene contrassegnato in modo ben evidente.

Ad esito positivo dei controlli finali viene emessa da Prove, Controlli e Collaudi il *Certificato di Conformità* attestante la corrispondenza dei prodotti ordinati ai requisiti contrattuali ed e alle norme e specifiche applicabili.

### **Manutenzione**

Tutti gli interventi di manutenzione sono riportati su un'apposita scheda intestata all'apparecchiatura a cura del responsabile della manutenzione

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE LAVORAZIONI**

I materiali lavorati correntemente non richiedono ambienti di lavoro particolari. Se sarà

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008

Revisione 00

Emissione:II

Questo documento una volta stampato costituisce copia non conforme

*Gestione Silo srl, proprietaria del documento, si riserva i diritti sanciti dalla legge*



SILO

SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

richiesto di lavorare materiali inquinanti o che possano causare danni, il RSPP provvederà alla definizione delle opportune protezioni e accorgimenti per soddisfare le esigenze di protezione della salute, della sicurezza e dell'ambiente.

#### **SICUREZZA E RESPONSABILITÀ DA PRODOTTO**

L'RSPP è responsabile di tutte le questioni relative alla sicurezza

Le aree produttive devono applicare procedure e metodi per evitare difetti del prodotto e/o pericoli

L'area amministrazione è responsabile del mantenimento di un archivio in cui viene raccolta ordinatamente la documentazione nazionale ed internazionale di leggi, norme, standard tecnici e procedure che possono applicarsi ai prodotti dell'azienda.

Tale documentazione è mantenuta aggiornata e resa disponibile rapidamente alle funzioni interessate.

#### **7.5.2. Processi speciali**

I processi speciali presenti in Gestione SILO sono gli incollaggi e la pulizia. Tali processi sono validati attraverso le procedure INLO e la procedura PULO01.

#### **7.5.3. Identificazione e rintracciabilità**

##### **7.5.3.1. Identificazione**

La società ha predisposto un sistema di identificazione di materiali/parti e prodotti per assicurare, in tutte le fasi di accettazione, immagazzinamento, produzione e consegna, la loro correlazione con la relativa documentazione.

L'identificazione dei materiali, prodotti semilavorati e finiti viene realizzata in modo tale che il metodo prescelto non danneggi la parte identificata.

Nel caso in cui è materialmente impossibile mantenere l'identificazione diretta sul materiale, essa viene mantenuta attraverso documenti.

Se contrattualmente previsto, la società adoterà il sistema di identificazione richiesto dal cliente.

La perdita di identificazione costituisce causa di non conformità.

Il materiale viene segregato e successivamente messo in ciclo solo dopo aver ristabilito l'identificazione e relativa registrazione.



SILO

SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

#### **7.5.3.2. Rintracciabilità**

La rintracciabilità, ove possibile, viene assicurata dall'annotazione degli elementi identificativi su ogni documento di impiego dal ricevimento dei materiali/prodotti fino ai collaudi finali.

Dai documenti di commessa infatti è possibile risalire al progetto, ai disegni utilizzati, ai documenti di produzione, ai materiali impiegati e alla relativa documentazione e certificazione emessa.

#### **7.5.4. Proprietà del cliente**

Il materiale ricevuto dal cliente viene :

- controllato secondo le modalità adottate per i materiali acquistati dell'azienda
- se richiesto identificato con etichette, cartellini, scritte indelebili o altri mezzi idonei che riportano dati di commessa o riferimenti richiesti dal cliente
- collocato nell'area ad esso destinata

I prodotti in eccesso o danneggiati sono mantenuti opportunamente segregati ed identificati fino a quando il cliente non comunica le azioni da intraprendere.

#### **7.5.5. Conservazione dei Prodotti Finiti**

I criteri di conservazione dei prodotti finiti sono descritti nella procedura interna MAG01

#### **7.5.6. Conservazione delle materie prime e dei materiali di consumo**

Le materie prime acquistate da Gestione SILO si possono dividere in tre categorie : materie prime, collanti, materiale a consumo

##### **7.5.6.1. Vetro**

Il vetro una volta acquistato viene caricato sul programma gestionale a disposizione dell'amministrazione. Se il vetro è un vetro ottico il bollettino che lo accompagna viene inserito sul server in forma digitale, mentre la copia originale cartacea viene conservata presso l'archivio dell'ufficio tecnico.

- La materia prima viene invece stoccata nel magazzino appositamente dedicato su scaffali che riportano il nome del vetro.

##### **7.5.6.2. Collanti**

Colle e collanti vengono conservati presso il reparto incollaggio e montaggio. Questi reparti dispongono di un registro dove riportano i dati salienti di ogni lavoro eseguito fra cui anche il tipo di colla usata e la scadenza della colla usata. La colla viene acquistata in seguito alla segnalazione degli operatori addetti all'incollaggio che il materiale è in esaurimento

##### **7.5.6.3. Materiali speciali**

Per la pulizia di alcuni componenti meccanici viene utilizzato l'alcool isopropilico ultrapuro per il quale Gestione SILO dispone di regolare permesso d'acquisto.

##### **7.5.6.4. Materiali per evaporazione a vuoto**

Il materiale usato presso il reparto trattamenti per l'evaporazione a vuoto viene conservato presso il reparto trattamenti e acquistato in seguito alla segnalazione degli operatori addetti all'incollaggio che il materiale è in esaurimento

##### **7.5.6.5. Materiali di consumo**

Si considerano materiali di consumo: solventi, diluenti, peci, abrasivi, imballaggi, cancelleria.

- Solventi e diluenti vengono stoccati nei container (fuori dallo stabilimento),
- Peci e abrasivi sono conservati presso i reparti che ne fanno uso
- Imballaggi sono conservati presso il magazzino finito
- La cancelleria è conservata presso l'amministrazione

Anche in questo caso l'acquisto di nuovo materiale avviene in seguito alla segnalazione degli operatori addetti all'incollaggio che il materiale è in esaurimento



RODIERA ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

#### **7.6. Controllo delle apparecchiature di monitoraggio**

Le apparecchiature utilizzate per controlli, misurazioni e collaudi, sono sottoposte a controlli, tarature e manutenzioni, sulla base della procedura della qualità **COLG01 Gestione della strumentazione di collaudo**.



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

## 8 *Misurazioni Analisi e Miglioramento*

### 8.1. Generalità

Gestione SILO srl attua in modo pianificato i processi misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento al fine di:

- dimostrare la conformità a quanto fornito;
- verificare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità

A tal fine, come indicato nella sezione 7 del presente Manuale vengono predisposti opportuni controlli sui fornitori, sul processo e sul prodotto finito ed elaborate con cadenza annuale opportune statistiche dalle quali è possibile evidenziare possibilità di miglioramento del prodotto/servizio fornito.

### 8.2. Monitoraggi e misurazioni

#### 8.2.1. Soddisfazione del cliente

Al fine di fornire un prodotto/servizio sempre migliore e per mantenersi aggiornata sulle nuove esigenze del Cliente/mercato Gestione SILO esegue un monitoraggio presso i suoi Clienti per valutare il grado della loro soddisfazione e per tenere in giusta considerazione tutti i loro suggerimenti.

Il livello di soddisfazione dei clienti è un indicatore rappresentativo dello scostamento tra la qualità percepita e qualità attesa.

A tal scopo:

- gestisce la comunicazione interna e le relazioni con i clienti e altri organismi esterni secondo quanto precisato ai precedenti paragrafi (5 e 7);
- tratta i reclami secondo quanto meglio specificato al paragrafo 8.3;
- applica tecniche statistiche in accordo al paragrafo 8.4 di questo Manuale.

In realtà, **QUA** (eventualmente in collaborazione con **COM**, quando è coinvolto il Cliente) si fa carico di ogni eventuale osservazione, segnalazione e reclamo proveniente dall'interno e/o dall'esterno, adoperandosi affinché riceva adeguata e soddisfacente risposta.

Tutte le segnalazioni, soprattutto quando si tratta di reclami propriamente detti, ma comunque in ogni caso, sono registrate e sono valutate in fase di riesame da parte della direzione in accordo a quanto stabilito al paragrafo **V** di questo manuale.

La direzione aziendale ha deciso di stimare la soddisfazione/insoddisfazione del Cliente in modo diretto, vale a dire registrare ed analizzare la valutazione sull'azienda (organizzazione aziendale, qualità dei prodotti, competenza del personale, ecc.) dei Clienti.

Sulla base dei risultati, delle informazioni ottenute e dei reclami la Direzione può intraprendere azioni di correzione e/o miglioramento sia in termini di prodotto che di organizzazione e disposizioni aziendali.

La soddisfazione del cliente viene monitorata inoltre verificando la presenza o meno di reclami, diminuzione di ordini ecc

#### 8.2.2. Verifiche ispettive interne

Le verifiche ispettive vengono condotte all'interno della società annualmente, sulla base della procedura della qualità **VIG01 Verifiche ispettive interne**.

#### 8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi

La capacità del processo della Gestione SILO srl è tenuta sotto controllo mediante monitoraggio del prodotto in riferimento ai requisiti richiesti in ogni fase di progettazione, produzione e consegna.



SILO

SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

Attraverso le verifiche ispettive interne ed utilizzando opportune tecniche statistiche Gestione SILO srl verifica la continua adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità.

Qualora i risultati delle indagini non evidenziano risultati positivi, la Gestione SILO srl adotta opportune Azioni Correttive e Preventive al fine di assicurare la conformità dei prodotti ai requisiti richiesti.

#### **8.2.4. Monitoraggio e misurazione dei prodotti**

##### **8.2.4.1. Prove controlli e collaudi al ricevimento**

I materiali in ingresso sono controllati con sistematicità dagli addetti a Prove controlli e collaudi con l'obiettivo di assicurare la rispondenza quantitativa e qualitativa tra quanto ricevuto e quanto specificato nell'ordine di acquisto.

Al termine delle operazioni il materiale viene depositato in magazzino o consegnato all'Officina di Produzione.

L'estensione ed il tipo di controlli a cui sottoporre il materiale in ingresso, dipenderà dalla criticità del prodotto in ingresso e da eventuali controlli già effettuati presso il fornitore.

Per motivi di urgenza un materiale in arrivo può essere immesso direttamente nel ciclo produttivo solo dietro autorizzazione del responsabile Produzione dopo che è stato identificato in modo certo e registrato onde permettere il suo immediato ritiro e sostituzione nel caso venisse riscontrata la sua non conformità rispetto ai requisiti specificati.

##### **8.2.4.2. Prove controlli e collaudi in produzione**

Lungo l'intero ciclo produttivo si effettuano i controlli al fine di verificare la conformità del prodotto e del processo a quanto previsto dalle procedure operative applicabili.

Le prove, i controlli e i collaudi sono eseguiti dagli operatori in fasi appropriate in maniera sistematica.

Le modalità, i criteri di accettazione, la frequenza dei controlli e l'emissione della documentazione relativa sono descritti nelle procedure operative applicabili.

##### **8.2.4.3. Prove controlli e collaudi finali**

Le prove, i controlli e i collaudi finali sono eseguiti, sulla base della procedura COLO02- Collaudo Ottiche

##### **8.2.4.4. RegISTRAZIONI delle prove controlli e collaudi**

I documenti attestanti l'esito delle prove, i controlli e i collaudi sono conservati presso la funzione Prove, Controlli e Collaudi.

Le registrazioni della qualità riportano, tra l'altro :

- la conformità o meno rispetto ai criteri di accettazione stabiliti

I prodotti che non superano le prove, i controlli ed i collaudi sono sottoposti alla procedura per il trattamento dei prodotti non conformi, così come descritto nel relativo capitolo del presente manuale.



SOCIETÀ ITALIANA LAVORAZIONE OTTICHE

Gestione SILO srl  
Via di Castelpulci 14/d  
50010 Scandicci Firenze  
Tel: 0557221367  
Fax: 0557221394  
[www.silo.it](http://www.silo.it)

### **8.3. Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi**

Le attività da intraprendere per assicurare che non venga involontariamente utilizzato installato o erogato un prodotto non conforme ai requisiti specificati, sono descritti nella procedura della qualità **NCG01- Gestione delle NC**

### **8.4. Analisi dei dati**

Ogni responsabile aziendale identifica le necessità di adottare tecniche statistiche nel proprio reparto comunicando tali esigenze a **QUA**.

La Gestione SILO srl ha definito ed applica tecniche statistiche riguardo a:

- qualità attesa/conseguita dei “prodotti”;
- prestazione dei fornitori;
- analisi dei difetti e delle non conformità;
- analisi dei reclami;
- livello di qualità percepito dai clienti;

L’elaborazione statistica dei dati viene effettuata da **QUA**.

**QUA** comunica periodicamente a **GQU** la sintesi dei dati che inserirà nel rapporto periodico da consegnare al legale rappresentante in sede di riesame della direzione.

### **8.5. Miglioramento**

Gestione SILO srl vuole migliorare nel tempo l’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e come mezzo per raggiungere l’obiettivo prefissato utilizza:

- La politica della Qualità;
- Le verifiche ispettive interne;
- L’analisi dei dati;
- Le azioni correttive e preventive;
- Il riesame della direzione

Tali processi sono contenuti nel presente manuale, nelle procedure e nei documenti della qualità ed essi correlati.

Le deviazioni dal sistema qualità applicato in azienda sono tenute sotto controllo per individuarne le cause e pianificare opportune *azioni correttive e preventive*.

Eventuali modifiche derivanti dalle azioni correttive e preventive sono attuate e registrate da **QUA**.

#### **8.5.1. Azione correttive e preventive**

Le azioni correttive sono attuate sulla base della procedura della qualità **NCG01 Gestione delle NC**.