



## 4.2 SISTEMA QUALITÀ

### 4.2.1 Generalità

Un *Sistema qualità* è costituito dalla struttura organizzata, dalle responsabilità definite, dalle procedure, dai procedimenti di lavoro e dalle risorse messe a disposizione per attuare le politiche e gli obiettivi fissati con la *politica per la qualità*.

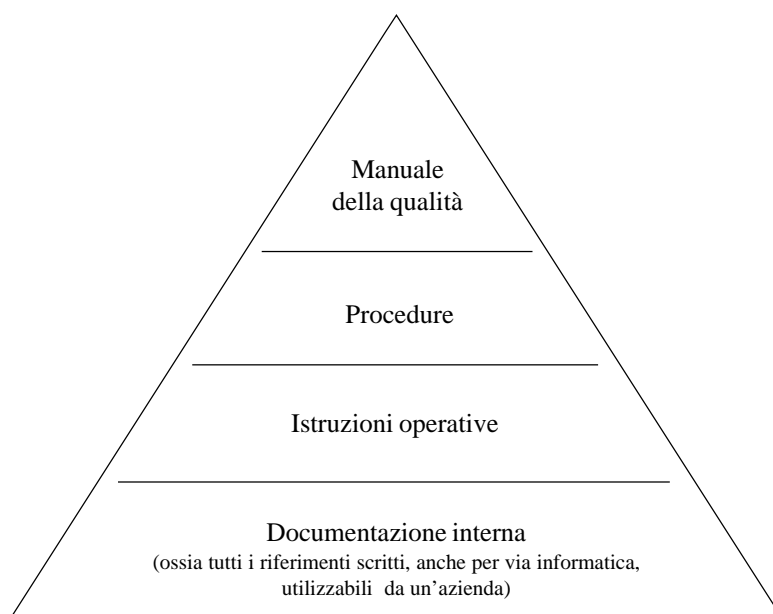
Il Sistema qualità riguarda tutte le attività che influenzano la qualità di un prodotto e interagisce con esse.

Tutti i fattori, le esigenze, le misure considerati da un'azienda per realizzare un Sistema qualità devono essere documentati in modo ordinato e sistematico mediante riferimenti scritti (estratto dalla norma UNI EN ISO 9001/1994).

Il punto della norma descrive la documentazione che una filatura deve utilizzare per controllare il proprio *Sistema qualità* e per dare evidenza di come esso è strutturato dal punto di vista organizzativo e tecnico.

La documentazione, che deve essere aderente all'operatività aziendale, è generalmente strutturata su più livelli ai quali corrispondono gradi di dettaglio crescente (vedere Fig.2).

**Fig. 2** - Piramide della documentazione





## 4.2.2 Procedure del Sistema qualità

La norma indica, con il termine “procedure”, un insieme di documenti di seguito descritti.

**Manuale della qualità** - Testo che descrive in modo elencato e chiaro, anche ad un terzo estraneo, le scelte, l’organizzazione e le attività attuate dalla filatura conto terzi per il perseguimento della qualità e per assolvere i requisiti della normativa.

Il *Manuale della qualità* descrive contemporaneamente le modalità con le quali l’azienda ha organizzato le proprie attività gestionali e tecniche per raggiungere gli obiettivi qualità stabiliti e per assolvere i requisiti richiesti dalla norma.

Il manuale deve quindi essere un documento “chiuso”, o autoportante, cioè non dipendente da altri documenti o da altre informazioni in genere per la descrizione di quanto è svolto in azienda. Deve trattare, per quanto applicabile, tutti i punti della Norma UNI EN ISO 9002/94 rispecchiando fedelmente quanto deciso ed effettuato in azienda, sia dal punto di vista gestionale (ad es: gestione della documentazione e dell’archivio) che dal punto di vista operativo (ricerca e sviluppo, conduzione dei processi e dei controlli).

Il *Manuale della qualità*, che di norma è gestito in maniera controllata (la filatura si deve impegnare a garantire l’aggiornamento, prima di provvedere alla distribuzione come detto al paragrafo 4.5), è una guida vincolante e costituisce il principale documento in base al quale viene valutato il Sistema qualità della filatura da parte degli enti di Certificazione.

E’ anche un documento che può essere richiesto e può essere dato ai clienti.

Di norma il *Manuale della qualità* non entra nel dettaglio delle attività svolte in filatura, ma indica i requisiti ed i comportamenti che devono essere attuati lasciando ad apposite procedure la documentazione del know-how aziendale.

Tuttavia, nel *Manuale della qualità*, occorre citare, per ogni punto trattato, le procedure di riferimento che devono essere effettivamente attuate.

I contenuti del manuale devono essere definiti sotto la responsabilità della Direzione aziendale e dei responsabili delle varie aree in modo coordinato e condiviso.

Per il fatto di essere un documento autoportante il *Manuale della qualità* deve essere leggibile e comprensibile da chi lo riceve. Per tale ragione accanto ai capitoli richiesti dalle prescrizioni della norma è opportuno prevedere alcune parti personalizzate a chiarimento dei contenuti quali:

- presentazione dell’azienda con precisi riferimenti ai processi produttivi e tecnologie disponibili
- significato delle sigle di codifica eventualmente utilizzate
- spiegazioni dei termini utilizzati
- elenco delle norme di riferimento
- elenco delle procedure.



**Procedure gestionali e tecniche** - Si dividono per comodità, in gestionali e tecniche, e sono documenti che descrivono nel dettaglio le singole attività svolte per il perseguimento della qualità (come per esempio, approvvigionamento ed addestramento).

Le *procedure* hanno quindi un livello di dettaglio più elevato rispetto al *Manuale della qualità*, che nei vari capitoli dovrà fare riferimento ad esse per una descrizione più analitica del *Sistema qualità*. Le *procedure* non sono in genere distribuite all'esterno dell'azienda per comprensibili ragioni di riservatezza e protezione dell'originalità dei processi.

L'esame da parte del cliente delle procedure può essere oggetto di clausole contrattuali. Le *procedure* si riferiscono ad attività per le quali occorrono indicazioni circostanziate per il mantenimento della qualità e descrivono quando e dove viene svolta un'attività, da chi e con quali mezzi e risorse, le modalità di registrazione.

Le *procedure* possono essere supportate da *istruzioni di lavoro*, documenti che definiscono come svolgere un'operazione piuttosto che definire, quando e dove questa operazione deve essere svolta.

La struttura ed il grado di dettaglio delle *procedure* devono essere in relazione con il grado di complessità dell'attività cui si riferiscono e alle caratteristiche di professionalità, competenza e addestramento del personale che svolge tali attività.

Devono cioè essere evitati sia inutili sovradimensionamenti che eccessive schematizzazioni.

Si seguito si riportano, anche se a titolo puramente esemplificativo, alcune delle attività che di norma richiedono l'impiego di *procedure* e *istruzioni*:

- controllo della documentazione,
- qualificazione dei fornitori,
- approvvigionamenti,
- gestione delle apparecchiature,
- controllo di processo,
- gestione delle non conformità,
- verifiche ispettive,
- formazione e addestramento,
- azioni correttive.

**Istruzioni operative** - Sono documenti che descrivono le modalità con cui sono eseguite specifiche attività (cicli di lavorazione, controlli del prodotto finito).

**Specifiche tecniche** - Documenti che prescrivono i requisiti ai quali un prodotto o un processo devono risultare conformi. In genere indicano i mezzi e i criteri con cui controllare la conformità rispetto a tali requisiti.

**Documenti di registrazione dei dati relativi alla qualità del Sistema** - Sono tutti i documenti e i moduli che assicurano il quotidiano svolgimento delle attività per la qualità. Si tratta, per la grandissima parte, dei documenti di uso aziendale. Per i documenti di registrazione della qualità si rinvia al capitolo 4.16.



**Piani di controllo** - Documenti che definiscono l'insieme delle attività di verifica tecnica, ispezione e verifica funzionale previste per il prodotto oggetto di fornitura. I *piani di controllo* dovrebbero essere definiti tutte le volte in cui è richiesta la fornitura di un nuovo prodotto o di un prodotto di elevata complessità.

I *piani di controllo* dovrebbero almeno definire:

- obiettivi di qualità da conseguire
- specifica attribuzione di responsabilità e autorità per le varie fasi
- procedure, modalità e istruzioni di lavoro da applicare
- adeguati programmi per prove, controlli e verifiche da eseguire nelle diverse fasi

Questa suddivisione consente la necessaria flessibilità di gestione della documentazione e quindi: il rapido adeguamento a eventuali modifiche del sistema, la distribuzione mirata dei documenti di interesse alle diverse funzioni aziendali.

### **4.2.3 Pianificazione della qualità**

Per *pianificazione della qualità* si intende l'insieme delle attività che definiscono e documentano le modalità mediante le quali il filatura conto terzi soddisfa i requisiti di qualità. Si tratta di documenti che devono definire gli obiettivi della qualità da conseguire, le specifiche responsabilità, le autorità e le risorse assegnate per le attività che non sono descritte nella documentazione del *Sistema qualità*.

Nel caso della maggior parte delle filature conto terzi, la cui produzione è mono prodotto (anche se con più varianti), la pianificazione della qualità è descritta e coincide con il *Manuale della qualità* e con i documenti richiamati.

In alcuni casi, invece, può essere necessaria una pianificazione della qualità apposita come, ad esempio, nei casi all'interno dell'azienda sussistano produzioni diversificate. In questo caso, in aggiunta alla documentazione prima descritta è richiesto la preparazione dei "Piani della qualità".



## ESEMPI DI APPLICAZIONE DELLA NORMA

**Esempio n. 1** – Esempio di copertina del Manuale della qualità

(Logo e nome azienda)	
<b>MANUALE DELLA QUALITÀ</b>	
<i>secondo la norma UNI EN ISO 9002/1994</i>	
<i>per il sistema di qualità della</i>	
(NOME AZIENDA)	
Revisione N° ..... del .....	
Copia n°	.....
Rilasciata a	.....
Azienda	.....
In data	.....
Copia controllata ( <i>con garanzia di aggiornamento</i> )	<input type="checkbox"/>
Copia non controllata ( <i>senza garanzia di aggiornamento</i> )	<input type="checkbox"/>
 <b>RAQ</b> La ditta si riserva la proprietà del presente manuale con divieto per chiunque di riprodurlo o di divulgarlo, sia parzialmente che integralmente, presso terzi senza la preventiva autorizzazione scritta	
 <b>Direzione aziendale</b>	
(Nome azienda)	...
(Indirizzo, località, Cap, provincia)	...
(Tel., fax, e-mail)	...

**Esempio n. 2** – Esempio di copertina di un capitolo del Manuale della qualità

(Logo e nome azienda)

**MANUALE DELLA QUALITÀ***secondo la norma UNI EN ISO 9002/1994**Responsabile della Direzione*

Sez. 1  
 Rev. 0  
 Data  
 Cap. 1.1  
 Pag. 1 di ...

Titolo del Capitolo 1.1

**Responsabile della Direzione**

Indice del capitolo

- 1.1.1      Politica per la qualità
- 1.1.2      Organizzazione
  - 1.1.2.1    Responsabilità ed autorità
  - 1.1.2.2    Risorse
  - 1.1.2.3    Rappresentante della Direzione
- 1.1.3      Riesame da parte della Direzione

Rev. 0		Manuale della qualità			
N. rev.	Data	Descrizione della modifica	Redatto	Verificato	Approvato
Nome azienda					



**Esempio n. 3** – Esempio di copertina di una procedura operativa del Manuale della qualità

(Logo e nome azienda)

**PROCEDURA OPERATIVA PR\_/MQ\_**

*Titolo procedura*

Rev. .... pag. 1 di .....

**COPIA CONTROLLATA**

N. ....

Assegnatario

.....

Funzione

.....

Rev. 0		Procedura		
N. rev.	Data	Descrizione della modifica	Redatto	Approvato

riferimento al Manuale della qualità del (nome azienda) seconda la norma UNI EN ISO 9002

