



**Verniciatura Industriale Pesarese**

Coating Services

Solutions against time

# MANUALE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

**Salute - Sicurezza - Qualità - Ambiente**

[www.vippesar.com](http://www.vippesar.com)

ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
BS OHSAS 18001  
Ed. 2 Rev: 01  
del 01/07/2020



CAP. N°	§	§§	TITOLO	Stato di revisione	Pagina
1			SCOPO	Rev. 07 del 01/07/2020	6
2			RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI	Rev. 07 del 01/07/2020	6
3			TERMINI E DEFINIZIONI	Rev. 07 del 01/07/2020	7
4			CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rev. 07 del 01/07/2020	14
	4.1		L'Organizzazione e il suo contesto		
	4.2		Esigenze e aspettative delle parti interessate		
	4.3		Campi di applicazione		
		4.3.1	Campo di applicazione per la gestione della Qualità		
		4.3.2	Campo di applicazione per la gestione dell'Ambiente		
		4.3.3	Campo di applicazione per la gestione della Sicurezza		
	4.4		Sistemi di gestione e relativi processi		
5			LEADERSHIP	Rev. 07 del 01/07/2020	23
	5.1		Leadership e impegno		
		5.1.1	Generalità		
		5.1.2	Focalizzazione sul Cliente		
	5.2		Politica		
		5.2.1	Stabilire la Politica per la Qualità, Ambiente, Sicurezza		
		5.2.2	Comunicare la Politica per la Qualità, Ambiente, Sicurezza		
	5.3		Ruoli organizzativi, responsabilità, autorità		
6			PIANIFICAZIONE	Rev. 07 del 01/07/2020	28
	6.1		Azioni per affrontare rischi ed opportunità		
	6.2		Obiettivi Qualità, Ambiente e Sicurezza - Pianificazione		
	6.3		Pianificazione delle modifiche		
7			SUPPORTO	Rev. 07 del 01/07/2020	29
	7.1		Risorse		

		<b>7.1.1</b>	<b>Generalità</b>		
		<b>7.1.2</b>	<b>Persone</b>		
		<b>7.1.3</b>	<b>Infrastrutture</b>		
		<b>7.1.4</b>	<b>Ambiente per il funzionamento dei processi</b>		
		<b>7.1.5</b>	<b>Risorse per il monitoraggio e la misurazione</b>		
		<b>7.1.5.1</b>	<b>Generalità</b>		
		<b>7.1.5.2</b>	<b>Riferibilità della misurazione</b>		
		<b>7.1.6</b>	<b>Conoscenza organizzativa</b>		
	<b>7.2</b>		<b>Competenze</b>		
	<b>7.3</b>		<b>Consapevolezza</b>		
	<b>7.4</b>		<b>Comunicazione</b>		
		<b>7.4.1</b>	<b>Generalità</b>		
		<b>7.4.2</b>	<b>Comunicazione Interna</b>		
		<b>7.4.3</b>	<b>Comunicazione Esterna</b>		
	<b>7.5</b>		<b>Informazioni documentate</b>		
		<b>7.5.1</b>	<b>Generalità</b>		
		<b>7.5.2</b>	<b>Creazione e aggiornamento</b>		
		<b>7.5.3</b>	<b>Controllo delle informazioni documentate</b>		
<b>8</b>			<b>ATTIVITA' OPERATIVE</b>		<b>35</b>
	<b>8.1</b>		<b>Pianificazione e controlli operativi</b>		
		<b>8.1.1</b>	<b>Generalità</b>		
		<b>8.1.2</b>	<b>Eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la SSL</b>		
		<b>8.1.3</b>	<b>Gestione del cambiamento</b>		
		<b>8.1.4</b>	<b>Approvvigionamento</b>		
		<b>8.1.4.1</b>	<b>Generalità</b>		
		<b>8.1.4.2</b>	<b>Appaltatori</b>		
		<b>8.1.4.3</b>	<b>Affidamento all'esterno (outsourcing)</b>		
	<b>8.2</b>		<b>Requisiti per i prodotti e i servizi</b>		
		<b>8.2.1</b>	<b>Comunicazione con il Cliente</b>		
		<b>8.2.2</b>	<b>Determinazione dei requisiti relativi a prodotti e servizi</b>		
		<b>8.2.3</b>	<b>Riesame dei requisiti relativi a prodotti e servizi</b>		
		<b>8.2.4</b>	<b>Modifiche ai requisiti per i prodotti e i servizi</b>		

	<b>8.3</b>		<b>Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi</b>		
		<b>8.3.1</b>	<b>Generalità</b>		
		<b>8.3.2</b>	<b>Pianificazione della progettazione e sviluppo</b>		
		<b>8.3.3</b>	<b>Input alla progettazione e sviluppo</b>		
		<b>8.3.4</b>	<b>Controlli della progettazione e sviluppo</b>		
		<b>8.3.5</b>	<b>Output della progettazione e sviluppo</b>		
		<b>8.3.6</b>	<b>Modifiche della progettazione e sviluppo</b>		
	<b>8.4</b>		<b>Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno</b>		
		<b>8.4.1</b>	<b>Generalità</b>		
		<b>8.4.2</b>	<b>Tipo ed estensione del controllo</b>		
		<b>8.4.3</b>	<b>Informazioni ai fornitori esterni</b>		
	<b>8.5</b>		<b>Produzione ed erogazione dei servizi</b>		
		<b>8.5.1</b>	<b>Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi</b>		
		<b>8.5.2</b>	<b>Identificazione e tracciabilità</b>		
		<b>8.5.3</b>	<b>Proprietà che appartengono ai Clienti o ai Fornitori esterni</b>		
		<b>8.5.4</b>	<b>Preservazione</b>		
		<b>8.5.5</b>	<b>Attività post consegna</b>		
		<b>8.5.6</b>	<b>Controllo delle modifiche</b>		
	<b>8.6</b>		<b>Rilascio prodotti e servizi</b>		
	<b>8.7</b>		<b>Controllo degli output non conformi</b>		
<b>9</b>			<b>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>Rev. 07 del 01/07/2020</b>	<b>43</b>
	<b>9.1</b>		<b>Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione</b>		
		<b>9.1.1</b>	<b>Generalità</b>		
		<b>9.1.2</b>	<b>Valutazione della Conformità</b>		
		<b>9.1.3</b>	<b>Soddisfazione del Cliente</b>		
		<b>9.1.4</b>	<b>Analisi e valutazione</b>		
	<b>9.2</b>		<b>Audit interno</b>		
		<b>9.2.1</b>	<b>Generalità</b>		
		<b>9.2.2</b>	<b>Programma di audit interno</b>		



	9.3		Riesame di Direzione		
10			MIGLIORAMENTO	Rev. 07 del 01/07/2020	45
	10.1		Generalità		
	10.2		Non conformità e azioni correttive		
	10.3		Miglioramento continuo		
			ALLEGATI (Elenco POI e IdL)		46

## 1. SCOPO

Il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza ha come finalità la sintetizzazione e la descrizione: dell'Organizzazione aziendale, delle esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate, del campo di applicazione, del sistema gestionale, della Leadership, della focalizzazione verso i Clienti e i Fornitori, delle diverse Politiche stabilite, dei rischi e delle opportunità, degli obiettivi, della pianificazione, di tutte le risorse, le persone e le infrastrutture, delle procedure e delle competenze sulla base delle quali operare nella piena consapevolezza verso il raggiungimento dell'erogazione di prestazioni, prodotti e servizi costantemente soggetti a controlli, misurazioni e miglioramenti continui nel tempo; anche grazie al coinvolgimento delle autorità aziendali, a partire dal Top Management che vigila, pianifica e valuta ogni attività svolta e da svolgere.

## 2. RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI

Le attività aziendali di VIP sottostanno alle Leggi di seguito specificate ed una copia di queste è gestita ed aggiornata in forma controllata dal Responsabile Gestione Qualità (RGQ):

Testo unico Sicurezza D.lgs n°81/2008, Attuazione direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/656/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE.

Riguardo il miglioramento della Sicurezza e della Salute del Lavoratori sul Luogo di Lavoro, Modifiche e Integrazioni del D.Lgs n° 242 del 19 Marzo 1996, aggiornato con D.Lgs 81/2008.

Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali e di ogni altra disposizione in vigore.

La VIP ha inoltre individuato nelle seguenti Norme le direttive per sviluppare un sistema di gestione della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza, che sia adeguato alle attività aziendali e certificabile da un Ente accreditato:

Norma di riferimento per la certificazione del Sistema Qualità	<b>UNI EN ISO 9001:2015</b> Sistema di Gestione per la Qualità
Norma di riferimento per la certificazione del Sistema Ambiente	<b>UNI EN ISO 14001:2015</b> Sistema di Gestione per l'Ambiente
Norma di riferimento per la certificazione del Sistema Sicurezza	<b>UNI EN ISO 45001:2018</b> Sistema di Gestione per la Sicurezza

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

- **Alta Direzione** : Persona o gruppo di persone che dirige e controlla un'organizzazione al massimo livello.
- **Ambiente** : Contesto nel quale un'Organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.
- **Ambiente di lavoro** : Insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro.
- **Ambiente per il funzionamento dei processi** : Monitoraggio e descrizione delle infrastrutture e delle persone coinvolte nei processi dell'attività.
- **Analisi dei rischi** : Processo globale di definizione della grandezza di rischio e di decisione se questo è tollerabile o meno.
- **Appaltatore o Sub-contractor** : Organizzazione terza che fornisce prestazioni d'opera o servizi o realizza parte di prestazioni/prodotti/servizi per conto dell'Organizzazione.
- **Approccio per Processi** : Risultato desiderato che si ottiene con maggiore efficienza quando le relative risorse ed attività sono gestite come un processo.
- **Aspetto ambientale** : Elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'Organizzazione che interagisce o può interagire con l'Ambiente.
- **Audit** : Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti.
- **Azienda** : Il complesso di qualsiasi organizzazione e organismo economico responsabile della implementazione dei requisiti della normative sulla Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, incluso tutto il personale (amministratori, dirigenti, management, supervisori e l'organico non dirigenziale, sia esso assunto direttamente, a contratto o altrimenti rappresentante l'azienda).
- **Azione Correttiva** : Azione pianificata in seguito alla valutazione della gravità delle cause della Non Conformità rilevata/esistente, con lo scopo di eliminarne gli effetti, le cause e prevenirne il ripetersi.
- **Caratteristica** : Elemento distintivo.
- **Ciclo di Vita** : Fasi consecutive e interconnesse di un sistema di prodotti (o servizi), dall'acquisizione delle materie prime o dalla generazione delle risorse naturali fino allo smaltimento finale.
- **Ciclo Vita** : Periodo temporale indicato dal Produttore relativo alla durata del prodotto generato, rigorosamente trattato e destinato come prescritto e specificato.

- **Cliente** : Organizzazione o persona che riceve un prodotto o un servizio dal Fornitore.
- **Competenza** : Capacità di applicare conoscenze ed abilità per conseguire i risultati attesi.
- **Conformità** : Soddisfimento, piena rispondenza a requisiti specificati.
- **Consultazione** : Ricerca di pareri prima di prendere decisioni in ambito Ambientale e di Salute e Sicurezza sul luogo di Lavoro.
- **Controllo della Qualità** : Le tecniche e le attività di carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti.
- **Condizione ambientale** : Stato o caratteristica dell'Ambiente come determinato in un momento stabilito nel tempo.
- **Efficacia** : Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
- **Evidenza (oggettiva)** : Dato che testimonia o supporta l'esistenza o la veridicità di un documento, di un evento, di un'attività, di un'azione.
- **Fornitore** : Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio al Cliente.
- **Garanzia o Assicurazione della Qualità** : Insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare adeguata confidenza che un prodotto o servizio soddisfi determinati requisiti.
- **Identificazione dei pericoli** : Processo di riconoscimento dell'esistenza di un pericolo e di definizione delle sue caratteristiche.
- **Impatto ambientale** : Modificazione dell'Ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli Aspetti ambientali di un'Organizzazione.
- **Incidente** : Evento derivante da un lavoro o che ha origine nel corso di un lavoro e che potrebbe causare o che causa Lesioni e Malattie.
- **Indicatore** : Termine ambivalente che identifica sia l'oggetto di una misurazione sia il parametro (unità) mediante il quale si misura l'oggetto stesso. Prescelta una certa attività e gli indicatori ad essa applicabili, l'indicatore misura il livello di avvicinamento o scostamento dallo standard.
- **Informazioni documentate** : Documenti che definiscono le Politiche, le responsabilità, le attività e descrivono il Sistema di Gestione in generale. Devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte dell'Organizzazione e dal mezzo che le contiene.



- **Infrastruttura** : Sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'organizzazione.
- **Lavoratore** : Persona che svolge un lavoro o una attività lavorativa nell'Organizzazione.
- **Lesione e Malattia** : Effetti negativi sulla condizione fisica, mentale o cognitiva di una persona, di un Lavoratore, che includono malattia professionale, infermità e morte.
- **Luogo di Lavoro** : Luogo sotto il controllo dell'Organizzazione dove un Lavoratore necessita di trovarsi o andare per motivi di lavoro.
- **Miglioramento continuo** : Attività ricorrente mirata ad accrescere le prestazioni e la capacità di soddisfare i requisiti. Il Miglioramento continuo è un obiettivo permanente. Lo scopo del Miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato è quello di aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione dei Clienti e di tutte le Parti Interessate. Le azioni intraprese per tale miglioramento comprendono: l'analisi e la valutazione della situazione esistente (dal Riesame della Direzione) al fine di individuare le aree per il miglioramento, gli obiettivi, la ricerca di possibili soluzioni per perseguirli, il feedback da parte dei Clienti e delle Parti Interessate, le Verifiche Ispettive, la verifica annuale, l'analisi e la valutazione dei risultati dell'attuazione per stabilire se gli obiettivi sono stati raggiunti, la formalizzazione delle modifiche attuate. I risultati vengono a loro volta riesaminati per individuare ulteriori opportunità di miglioramento, dando luogo ad una attività continua.
- **Misurazione** : Processo per determinare un valore indicativo.
- **Mitigazione** : Azione pianificata in seguito alla valutazione della gravità della Non Conformità rilevata/ esistente, con lo scopo di limitarne gli effetti e le cause laddove non è possibile eliminare il ripetersi dell'evento.
- **Monitoraggio** : Determinazione continua nel tempo dello stato di un sistema, di un processo o di una attività.
- **Non Conformità** : Mancato soddisfacimento di un requisito.
- **Obblighi di conformità (requisiti legali e altri requisiti)** : Sono tutti i requisiti legali che un'Organizzazione deve soddisfare e altri requisiti che ha scelto di soddisfare.
- **Obiettivo (di miglioramento)** : Parametro e indicatore utilizzato dall'Azienda per effettuare il monitoraggio periodico dei risultati dei processi interni, nonché per verificare l'adeguatezza della propria Politica, allo scopo di raggiungere un livello superiore allo standard minimo previsto o definito dall'Organizzazione, riferito alla Qualità, all'Ambiente e alla Sicurezza.

- **Opportunità** : Circostanza o serie di circostanze che possono portare al miglioramento delle prestazioni ed offrire potenziali effetti positivi.
- **Organizzazione** : Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
- **Outsource (Affidare all'esterno)** : Stipulare un accordo mediante il quale un'Organizzazione esterna esegue parte di una funzione o di un processo aziendale.
- **Partecipazione** : Coinvolgimento in processi decisionali relativi ad Ambiente e SSL.
- **Parte Interessata** : Persona o Organizzazione che può influenzare, o essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata da una decisione o attività.
- **Pericolo** : Fonte avente il potenziale di poter causare Lesioni e/o Malattie, danni, situazioni o circostanze pericolose.
- **Pianificazione** : Parte della gestione mirata a stabilire gli obiettivi e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessarie per conseguire tali obiettivi, definendo la sequenzialità delle attività da eseguire.
- **Politica** : Viene stabilita per fornire gli indirizzi generali di una Organizzazione per quanto riguarda la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, espressi in modo formale dall'Alta Direzione. Essa individua i risultati da raggiungere assistendo l'Organizzazione nell'utilizzo delle risorse per farlo. La Politica fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza; obiettivi che devono essere misurabili e coerenti con l'impegno per il Miglioramento continuo, conseguiti i quali si arriva all'impatto positivo sulla conformità del prodotto, del servizio, delle prestazioni economiche e finanziarie, della soddisfazione di tutte le Parti Interessate.
- **Prestazione** : Risultato misurabile, in ambito produttivo, qualitativo, ambientale, di salute e sicurezza.
- **Prevenzione dell'inquinamento** : Utilizzo di processi, prassi, tecniche, materiali, prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o tenere sotto controllo (separatamente o in combinazione) la produzione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli Impatti ambientali negativi.
- **Procedura (documentata)** : Documento che descrive le modalità operative, le risorse e le responsabilità per la gestione e l'esecuzione delle attività, dei processi o loro parte.
- **Processo** : Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita. Gli elementi in entrata di un Processo provengono generalmente da elementi in uscita da altri processi. I processi di una Organizzazione sono di regola pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore.

- **Prodotti e Servizi** : Risultati di attività o processi.
  
- **Progetto** : Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare e raggiungere un obiettivo conforme ai requisiti contemplando limiti di tempo, di costi e di risorse.
  
- **Programmazione** : Definizione e collocazione temporale delle attività da svolgere.
  
- **Qualità** : Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa le aspettative e i requisiti qualitativi.
  
- **Registrazione** : Documento che riporta i risultati, fornisce evidenza delle attività svolte e delle misurazioni.
  
- **Requisito** : Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
  
- **Riesame** : Attività effettuata per riscontrare l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia dell' oggetto del riesame stesso allo scopo di perseguire gli obiettivi stabiliti.
  
- **Rintracciabilità** : Capacità di risalire alla storia, all' utilizzazione, all' ubicazione di ciò che si sta considerando.
  
- **Rischio** : Effetto dell' incertezza dato dallo scostamento da quanto atteso, può essere positivo o negativo.
  
- **Rischio per la SSL** : Combinazione della probabilità che uno o più eventi pericolosi o esposizioni si verifichino in relazione al lavoro e alla gravità del danno di Lesioni o Malattie che possono essere causate dall' evento o dall' esposizione.
  
- **Sicurezza** : Insieme di azioni, attività e caratteristiche intrinseche che soddisfano i requisiti per il rispetto della sicurezza sul luogo di lavoro.
  
- **Sistema di Gestione Integrato** : Sistema documentale e organizzativo, comprendente la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi le istruzioni e le risorse messi in atto per la conduzione aziendale, per mantenere attive le politiche per la Qualità, per gestire gli aspetti relativi all' Ambiente adempiendo agli obblighi di conformità affrontando Rischi ed Opportunità, per conseguire la politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (SSL) nel pieno rispetto normativo.
  
- **Soddisfazione del Cliente** : Percezione delle esigenze presenti e future, implicite ed esplicite del Cliente, rispetto e soddisfazione dei suoi requisiti e superamento delle aspettative stesse del Cliente.

- **Stakeholders (Portatori di interesse)** : Soggetti interni o esterni all'azienda, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.
- **Standard** : Livello di qualità minimo garantito dall'azienda, sia esso imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un Contratto, definito volontariamente all'interno di una procedura.
- **Taratura** : Insieme delle operazioni che stabiliscono la relazione tra i valori indicati da uno strumento di misurazione ed i corrispondenti valori noti di un misurando.
- **Validazione** : Conferma, sostenuta da evidenza oggettiva, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.
- **Verifica** : Conferma, sostenuta da evidenza oggettiva, del soddisfacimento di requisiti specificati.

## TABELLE SIGLE

<b>Sigla</b>	<b>Definizione</b>
AC	Azione Correttiva
ACQ	Acquisti
AD	Alta Direzione
All	Allegato
ASPP	Addetto Servizio Prevenzione Protezione
CD	Controllo Documenti
CQ	Controllo Qualità
DC	Direzione Commerciale
DG	Direzione Generale
DIR	Direzione
DRQ	Documento Registrazione Qualità
DT	Direzione Tecnica
FA	Funzione Aziendale (Lavoratore, Dipendente)
GQ	Gestione Qualità
IdL	Istruzioni di Lavoro
MAG	Magazzino
Mod	Modello
NC	Non Conformità
POI	Procedura Operativa Interna
RA	Responsabile Amministrazione
RT	Responsabile Tecnico
QCWP	Quality Control Working Plan
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione Protezione
SGI	Sistema Gestione Integrato
SGS	Sistema Gestione Sicurezza
TEC	Tecnico
VIP	V.I.P. Verniciatura Industriale Pesarese

“O” = sigla funzionale che sta per **Operatore** (esempio: “generico” della FA = OFA)

“R” = sigla funzionale che sta per **Responsabile** (esempio: della FA = RFA)

La responsabilità della corretta utilizzazione del glossario è demandata a chi opera nel Sistema Gestione Integrato affinché ciascuno possa interpretare univocamente ogni sigla e termine utilizzato nella documentazione. Al RGQ compete la verifica dei termini e delle sigle proposte dagli OFA e l'aggiornamento del glossario.

## 4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### AZIENDA

RAGIONE SOCIALE	VIP VERNICIATURA INDUSTRIALE PESARESE S.R.L.
Sede Legale e Amministrativa	Via del Vallo, 46 - 61122 Pesaro (PU) - Italia
Telefono e Fax	0721.202882 / 0721.203463
Codice Fiscale e Partita IVA	02198710416
Camera di Commercio	Pesaro
R.E.A	PS-162110
Anno di fondazione	2005
Indirizzo web	www.vippesaro.com
e-mail	info@vippesaro.com / pietro@vippesaro.com
Presidente e Amministratore Delegato	Pietro Viganò
Soci	Francesca Brambilla

### SEDE

Situata in Via del Vallo 46 a Pesaro, in Italia, occupa 200mq di superficie circa dedicata agli Uffici Amministrativi-Commerciali e Ufficio Tecnico.

### ATTIVITÀ

La VIP opera nel settore dei rivestimenti anticorrosivi, sul mercato nazionale ed internazionale e principalmente per i mercati Oil & Gas ed Energia. Oltre alla consulenza, all'analisi e ai controlli certificati, la VIP offre servizi di: sabbatura con abrasivo naturale; verniciatura con prodotti liquidi; rivestimenti anticorrosivi; rivestimenti speciali con utilizzo di polveri indurenti, termoplastiche e fusion bonded epoxy; rivestimenti con metallizzazione; rivestimenti ceramici; rivestimenti riser; rivestimenti con nastri; rivestimenti con malta cementizia, con poliuretano e poliurea; rivestimenti a spruzzatura termica; trattamenti a forno; stoccaggio, deposito, marcatura, etichettatura, certificazione, progettazione, gestione documentale, imballaggio, carico e spedizione.

## 4.1 L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

Il Top Management, coadiuvato dalle figure preposte, individua ed analizza i fattori interni ed esterni, che siano positivi o negativi, rilevanti per il raggiungimento degli obiettivi e che possono influenzare l'ottenimento dei risultati attesi. Il controllo e il monitoraggio avvengono periodicamente, anche sul Piano di Lavoro, tramite QCWP, audit e riesami mensili, sulla base dei fattori di seguito esposti.

ARGOMENTO	FATTORE INTERNO	FATTORE ESTERNO	COMPETENZA
<b>Prodotto o Servizio (Qualità)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soddisfazione del Cliente</li> <li>- Aspettative sulla qualità</li> <li>- Consegna entro i termini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supporto del Fornitore</li> <li>- Modifiche del Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top Management</li> <li>- Responsabile della Qualità</li> <li>- Responsabile di Produzione</li> <li>- Addetto Controllo Qualità</li> </ul>
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto normativo</li> <li>- Apprendimento del personale</li> <li>- Controllo costante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione smaltimento da ditta incaricata</li> <li>- Comunicati ufficiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top Management</li> <li>- Document Controller</li> <li>- RSPP</li> </ul>
<b>Sicurezza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto normativo</li> <li>- Apprendimento del personale</li> <li>- Controllo costante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicati ufficiali</li> <li>- Nuove normative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top Management</li> <li>- RLS</li> <li>- Document Controller</li> <li>- RSPP</li> </ul>
<b>Mercato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esigenze del Cliente</li> <li>- Flessibilità produttiva</li> <li>- Tempistica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiesta globale</li> <li>- Nuovi progetti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Addetto Marketing</li> </ul>
<b>Territorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza geografica e suo sviluppo</li> <li>- Cognizione potenzialità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modifiche piano urbanistico</li> <li>- Novità normative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top Management</li> <li>- Alta Direzione</li> </ul>
<b>Economia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilità finanziaria</li> <li>- Costo della manodopera</li> <li>- Sistema di tassazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investitori esterni</li> <li>- Accesso al credito</li> <li>- Nuove proposte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top Management</li> <li>- Alta Direzione</li> </ul>
<b>Politica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consapevolezza status</li> <li>- Definizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finanza mondiale (Borsa)</li> <li>- Nuove amministrazioni</li> <li>- Disposizioni governative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top Management</li> <li>- Alta Direzione</li> <li>- Addetto Marketing</li> </ul>
<b>Risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspettative dei dipendenti</li> <li>- Salute e sicurezza</li> <li>- Qualifiche e competenze</li> <li>- Religione, usi, costumi</li> <li>- Formazione continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura nuove commesse</li> <li>- Contratto nazionale</li> <li>- Norme e Leggi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top Management</li> <li>- RSPP</li> <li>- RLS</li> <li>- Dipendenti</li> </ul>
<b>Infrastrutture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attrezzature all'avanguardia</li> <li>- Apparecchiature di controllo</li> <li>- Supporti tecnologici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuove tecnologie</li> <li>- Norme e Leggi</li> <li>- Possibilità d'ampliamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top Management</li> <li>- Alta Direzione</li> <li>- RSPP</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riscontro validità prodotti</li> <li>- Consegna immediata</li> <li>- Certificazione prodotti/servizi</li> <li>- Costo prodotto/servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratti e accordi</li> <li>- Certificazione normativa</li> <li>- Modifica dei prezzi</li> <li>- Nuovi prodotti/servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta Direzione</li> <li>- Responsabile della Qualità</li> <li>- Ufficio Acquisti</li> </ul>
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esigenze particolari</li> <li>- Fedeltà</li> <li>- Comunicazione e report</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza competitor</li> <li>- Conoscenza brand</li> <li>- Qualifica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ufficio Commerciale (Vendite)</li> <li>- Addetto Marketing</li> <li>- Alta Direzione</li> </ul>
<b>Sub-Contractor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affidabilità qualitativa</li> <li>- Qualifiche normative</li> <li>- Qualificato per i Clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuovi accordi</li> <li>- Imprevisti gestionali</li> <li>- Variazioni di mercato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top Management</li> <li>- Responsabile della Qualità</li> </ul>
<b>Competitor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio continuo</li> <li>- Contatti e confronti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza circostante</li> <li>- Nuove attività e servizi</li> <li>- Offerte migliori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top Management</li> <li>- Alta Direzione</li> </ul>

## 4.2 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

VIP identifica come Parti Interessate per la **Qualità**: i Clienti, i Fornitori, il Preposto, i Dipendenti, il Responsabile e l'Addetto al Controllo Qualità, il Responsabile della Produzione, Il RSPP, il RLS, il Document Controller, l'Addetto Marketing, l'Ufficio Acquisti e quello Commerciale (Vendite), l'Alta Direzione e non per ultimo il Top Management. Parti per le quali ne riconosce le esigenze e le aspettative.

### PARTI PIÙ RILEVANTI PER IL FATTORE QUALITÀ

<b>PARTI INTERESSATE</b>	<b>ESIGENZE</b>	<b>ASPETTATIVE</b>
<b>Top Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input costante di informazioni da ogni altra Parte Interessata</li> <li>- Questionari, Audit e Riesami annuali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione e coinvolgimento tra tutte le Parti Interessate</li> </ul>
<b>Alta Direzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potere decisionale e di acquisto</li> <li>- Accesso a tutte le informazioni</li> <li>- Contatto diretto con tutte le autorità Interne e Parti interessate esterne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esecuzione di quanto impartito</li> <li>- Rispetto contrattuale, legislativo e normativo di ogni Parte Interessata</li> </ul>
<b>Responsabile Qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Costante raggiungimento dello standard qualitativo richiesto</li> <li>- Rapporto diretto con Addetto Qualità, Preposto e Responsabile Produzione</li> <li>- Informazione costante sui Processi</li> <li>- Rispetto di ogni termine stabilito</li> <li>- Rapporto Non Conformità e Riesame</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacità e competenze adeguate da parte dei subordinati e dei dipendenti</li> <li>- Comunicazioni tempestive</li> <li>- Rapporti dettagliati dei Processi</li> <li>- Crescita professionale costante</li> <li>- Miglioramento continuo</li> </ul>
<b>Addetto Controllo Qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Costante raggiungimento dello standard qualitativo richiesto</li> <li>- Apparecchiature di controllo adeguate</li> <li>- Direttive dal responsabile Qualità</li> <li>- Rapporto Non Conformità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacità e competenze adeguate da parte dei dipendenti</li> <li>- Collaborazione con Responsabile Qualità e Responsabile Produzione</li> <li>- Comunicazione Non Conformità</li> </ul>
<b>Responsabile della Produzione / Preposto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacità e competenze adeguate da parte dei dipendenti</li> <li>- Indicazioni precise sul prodotto/servizio da eseguire/fornire</li> <li>- Disponibilità di materiali e prodotti</li> <li>- Rapporto Non Conformità e Riesame</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione con Responsabile e Addetto Qualità e con Ufficio Commerciale (Vendite)</li> <li>- Comunicazione con Alta Direzione, coi dipendenti e col Preposto</li> <li>- Riconoscimento della sua autorità</li> </ul>
<b>Preposto e Dipendenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione continua</li> <li>- Disposizioni dal Responsabile di Produzione, dal Preposto e dal Responsabile della Qualità</li> <li>- DPI, utensili e attrezzature</li> <li>- Conoscenza e preparazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni e istruzioni da parte dei Responsabili Produzione e Qualità, e dell'Addetto Qualità</li> <li>- Collaborazione con RLS</li> </ul>
<b>Document Controller</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione con le Parti Interessate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione con le Parti Interessate</li> </ul>
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soddisfazione standard qualitativo</li> <li>- Rispetto termini di consegna</li> <li>- Agevolazioni economiche</li> <li>- Assistenza post vendita</li> <li>- Certificazione aziendale</li> <li>- Contratti definiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza in fase di richiesta d'offerta</li> <li>- Scontistica apprezzabile</li> <li>- Tempistica sempre migliore</li> <li>- Modifiche sempre apportabili</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicazioni dettagliate del prodotto</li> <li>- Contratti definiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicurezza sulla solidità aziendale</li> <li>- Flessibilità sui tempi di consegna</li> </ul>



## PARTI MENO RILEVANTI PER IL FATTORE QUALITÀ

<b>PARTI INTERESSANTI</b>	<b>ESIGENZE</b>	<b>ASPETTATIVE</b>
<b>Addetto Marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza dell'economia aziendale</li> <li>- Conoscenza del settore/mercato</li> <li>- Conoscenza del mercato finanziario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione e comunicazione con Top Management e Alta Direzione</li> <li>- Deroga di potere decisionale</li> <li>- Informazioni dall'Ufficio Commerciale</li> </ul>
<b>Ufficio Commerciale (Vendite)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Costo prodotti, materiali e manodopera</li> <li>- Conoscenza del prodotto/servizio</li> <li>- Rapporto Non Conformità</li> <li>- Conoscenza contratti coi Clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione con Ufficio Acquisti</li> <li>- Rispetto dei termini di produzione in qualità e tempistica</li> <li>- Flessibilità su scostamento economico</li> <li>- Feedback da parte dei Clienti</li> </ul>
<b>Ufficio Acquisti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza dei Fornitori</li> <li>- Più offerte per stesso prodotto</li> <li>- Completezza dei prodotti ordinati</li> <li>- Flessibilità su scostamento economico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dati precisi dei prodotti da ordinare</li> <li>- Feedback da parte dei Fornitori</li> <li>- Rispetto delle tempistiche</li> <li>- Collaborazione con Ufficio Vendite</li> </ul>
<b>RSPP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-- Rapporto Non Conformità e Riesame</li> <li>- Visite ispettive</li> <li>- Rispetto Normative e Leggi</li> <li>- Comunicazione con Alta Direzione</li> <li>- Libero accesso ad ogni reparto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione con Alta Direzione e RLS</li> <li>- Rispetto delle normative</li> <li>- Informazione continua su ogni attività</li> </ul>
<b>RLS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporto Non Conformità e Riesame</li> <li>- Visite ispettive</li> <li>- Rispetto Normative e Leggi</li> <li>- Comunicazione con Alta Direzione</li> <li>- Libero accesso ad ogni reparto</li> <li>- Contatto diretto con tutto il personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione con Alta Direzione e RSPP</li> <li>- Informazione continua col personale</li> </ul>

VIP identifica come Parti Interessate per l'Ambiente: i Fornitori, il Preposto, i Dipendenti, il Responsabile della Produzione, Il RSPP, l'Alta Direzione e non per ultimo il Top Management. Parti per le quali ne riconosce le esigenze e le aspettative.

## PARTI RILEVANTI PER IL FATTORE AMBIENTE

<b>PARTI INTERESSANTI</b>	<b>ESIGENZE</b>	<b>ASPETTATIVE</b>
<b>Top Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input costante di informazioni da ogni altra Parte Interessata</li> <li>- Questionari, Audit e Riesami annuali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione e coinvolgimento tra tutte le Parti Interessate</li> </ul>
<b>Alta Direzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potere decisionale</li> <li>- Accesso a tutte le informazioni</li> <li>- Contatto diretto con tutte le autorità Interne e Parti interessate esterne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esecuzione di quanto impartito</li> <li>- Rispetto legislativo e normativo di ogni Parte Interessata</li> </ul>
<b>Responsabile della Produzione / Preposto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacità e competenze adeguate da parte dei dipendenti</li> <li>- Indicazioni precise sull'operato</li> <li>- Rapporto Non Conformità e Riesame</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione con Alta Direzione, coi dipendenti e col Preposto</li> <li>- Riconoscimento della sua autorità</li> </ul>
<b>Preposto e Dipendenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione continua</li> <li>- Disposizioni dal Responsabile di Produzione, dal Preposto e dall'Alta Direzione</li> <li>- DPI, Istruzioni, Procedure</li> <li>- Conoscenza e preparazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni e istruzioni da parte dei Responsabili Produzione e dall'Alta Direzione</li> <li>- Collaborazione con RSPP</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicazioni dettagliate dei prodotti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caratteristiche dei prodotti</li> </ul>
<b>RSPP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporto Non Conformità e Riesame</li> <li>- Visite ispettive</li> <li>- Rispetto Normative e Leggi</li> <li>- Comunicazione con Alta Direzione</li> <li>- Libero accesso ad ogni reparto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione con Alta Direzione, Preposto e dipendenti</li> <li>- Rispetto delle normative</li> <li>- Informazione continua su ogni attività</li> </ul>

VIP identifica come Parti Interessate per la **Sicurezza**: i Clienti, i Fornitori, il Preposto, i Dipendenti, il Responsabile della Produzione, il RSPP, il RLS, l'Alta Direzione e non per ultimo il Top Management. Parti per le quali ne riconosce le esigenze e le aspettative.

## PARTI RILEVANTI PER IL FATTORE SICUREZZA

<b>PARTI INTERESSANTI</b>	<b>ESIGENZE</b>	<b>ASPETTATIVE</b>
<b>Top Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input costante di informazioni da ogni altra Parte Interessata</li> <li>- Questionari, Audit e Riesami annuali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicazione e coinvolgimento tra tutte le Parti Interessate</li> </ul>
<b>Alta Direzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potere decisionale</li> <li>- Accesso a tutte le informazioni</li> <li>- Contatto diretto con tutte le autorità Interne e Parti interessate esterne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esecuzione di quanto impartito</li> <li>- Rispetto legislativo e normativo di ogni Parte Interessata</li> </ul>
<b>Responsabile della Produzione / Preposto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacità e competenze adeguate da parte dei dipendenti</li> <li>- Indicazioni precise sulle modalità da eseguire il lavoro</li> <li>- Disponibilità di DPI, di attrezzature, di utensili adeguati</li> <li>- Rapporto Non Conformità e Riesame</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione con RSPP e RLS</li> <li>- Comunicazione con Alta Direzione, coi dipendenti e col Preposto</li> <li>- Riconoscimento della sua autorità</li> </ul>
<b>Preposto e Dipendenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione continua</li> <li>- Disposizioni dal Responsabile di Produzione, dal Preposto e dall'Alta Direzione</li> <li>- DPI, utensili e attrezzature</li> <li>- Conoscenza e preparazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni e istruzioni da parte dei Responsabili Produzione e dal Preposto</li> <li>- Collaborazione con RSPP e RLS</li> </ul>
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soddisfazione standard sicurezza</li> <li>- Rispetto legislativo e normativo</li> <li>- Induzione e istruzione sul sito</li> <li>- Certificazione aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza sul sito</li> <li>- Fornitura DPI sul sito</li> <li>- Fornitura documentale</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicazioni dettagliate dei prodotti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caratteristiche dei prodotti</li> </ul>
<b>RSPP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporto Non Conformità e Riesame</li> <li>- Visite ispettive</li> <li>- Rispetto Normative e Leggi</li> <li>- Comunicazione con Alta Direzione</li> <li>- Libero accesso ad ogni reparto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione con Alta Direzione, Preposto e dipendenti</li> <li>- Rispetto delle normative</li> <li>- Informazione continua su ogni attività</li> </ul>
<b>RLS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporto Non Conformità e Riesame</li> <li>- Visite ispettive</li> <li>- Rispetto Normative e Leggi</li> <li>- Comunicazione con Alta Direzione</li> <li>- Libero accesso ad ogni reparto</li> <li>- Contatto diretto con tutto il personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborazione con Alta Direzione, Preposto, Responsabile Produzione e RSPP</li> <li>- Informazione continua col personale</li> </ul>

## 4.3 CAMPI DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza descritto sul Manuale di VIP ha come finalità primaria la sintetizzazione e la descrizione di tutte le attività di gestione dei servizi erogati in generale e degli ordini di erogazione in termini di pianificazione, attuazione, verifica e standardizzazione.

Gli obiettivi prioritari sono la garanzia della Qualità, della Sicurezza e del rispetto Ambientale nell'ambito dell'erogazione del servizio offerto, il raggiungimento della soddisfazione dei propri Clienti, dei propri Collaboratori e Dipendenti, delle Popolazioni limitrofe, dei propri Stake-holders in generale, il raggiungimento e mantenimento dell'efficienza nei luoghi di lavoro, la formazione ed informazione dei lavoratori, il coinvolgimento consapevole ed attivo dell'Alta Direzione e di tutte le figure ad essa legate. Questo Sistema è applicabile a tutte le Direzioni, Funzioni, Enti, Servizi coinvolte da VIP in base alla sequenza delle attività inerenti i processi di realizzazione del servizio relativo ai trattamenti superficiali (sabbiature, rivestimenti, verniciature, ecc) di strutture, tubi, recipienti e altro, di metallo per l'industria petrolifera, elettrotecnica, per l'edilizia, eccetera.

### 4.3.1 CAMPO DI APPLICAZIONE PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Le attività della VIP sono svolte sotto le Direttive, le Procedure, le Istruzioni Operative e i Controlli determinati e implementati dal Committente, ovvero la VIP è fornitrice di attività terza e adotta il Piano della Qualità richiesto e definito dal Cliente, controllandone il rispetto della cogenza in ogni fase di realizzazione interna come in ogni eventuale processo in modalità di outsourcing.

I Fattori Esterni per la Qualità si riferiscono al Supporto del Fornitore e alle Modifiche richieste dal Cliente; mentre i Fattori Interni si riferiscono alla Soddisfazione del Cliente, alle Aspettative sulla qualità e alla Consegna dei prodotti entro i termini stabiliti.

La VIP fornisce attività di: sabbiatura con abrasivo naturale; verniciatura con prodotti liquidi; rivestimenti anticorrosivi; rivestimenti speciali con utilizzo di polveri indurenti, termoplastiche e fusion bonded epoxy; rivestimenti con metallizzazione; rivestimenti ceramici; rivestimenti riser; rivestimenti con nastri; rivestimenti con malta cementizia, con poliuretano e poliurea; rivestimenti a spruzzatura termica; trattamenti a forno; stoccaggio, deposito, marcatura, etichettatura, certificazione, progettazione, gestione documentale, imballaggio, carico e spedizione.

La progettazione e la parte amministrativa, produttiva e commerciale sono sotto il diretto controllo della VIP Srl; il tutto concentrato nella sede italiana di Pesaro in Via del Vallo, 46.

## 4.3.2 CAMPO DI APPLICAZIONE PER LA GESTIONE DELL'AMBIENTE

I servizi facenti parte delle attività di VIP comportano l'impiego di materiali, prodotti, impianti e locali soggetti al controllo, alla certificazione e alle normative che dettano i criteri gestionali per il rispetto ambientale, da parte di personale addetto e formato su quanto consegue l'utilizzo.

I Fattori Esterni per l'Ambiente si riferiscono alla Gestione dello smaltimento affidato ad una ditta incaricata, ai Comunicati ufficiali; mentre i Fattori Interni si riferiscono al Rispetto normativo, al livello di Apprendimento del personale e al Controllo costante su quanto messo in pratica da tutti.

La VIP monitora ogni sua attività nel rispetto dell'area geografica e del suolo occupato per lo svolgimento delle stesse, nella piena consapevolezza del proprio spazio e di quello confinante, sia pubblico che privato. La progettazione e la parte amministrativa, produttiva e commerciale sono sotto il diretto controllo della VIP Srl; il tutto concentrato nella sede italiana di Pesaro in Via del Vallo, 46.

## 4.3.3 CAMPO DI APPLICAZIONE PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

La VIP ha la responsabilità diretta nella gestione, manutenzione e controllo degli Uffici Amministrativi-Commerciali e dell'Ufficio Tecnico, dei Macchinari e Strumenti di Misura di sua proprietà, della Sicurezza sul Posto di Lavoro (ISO 45001).

I Fattori Esterni per la Sicurezza si riferiscono a Comunicati ufficiali e Nuove normative; mentre i Fattori Interni si riferiscono al Rispetto normativo, all'Apprendimento del personale e al Controllo costante su quanto messo in pratica da tutti.

La progettazione e la parte amministrativa, produttiva e commerciale sono sotto il diretto controllo della VIP Srl; il tutto concentrato nella sede italiana di Pesaro in Via del Vallo, 46.

## 4.3.4 CAMPO DI APPLICAZIONE PER LA GESTIONE DELLA SICUREZZA

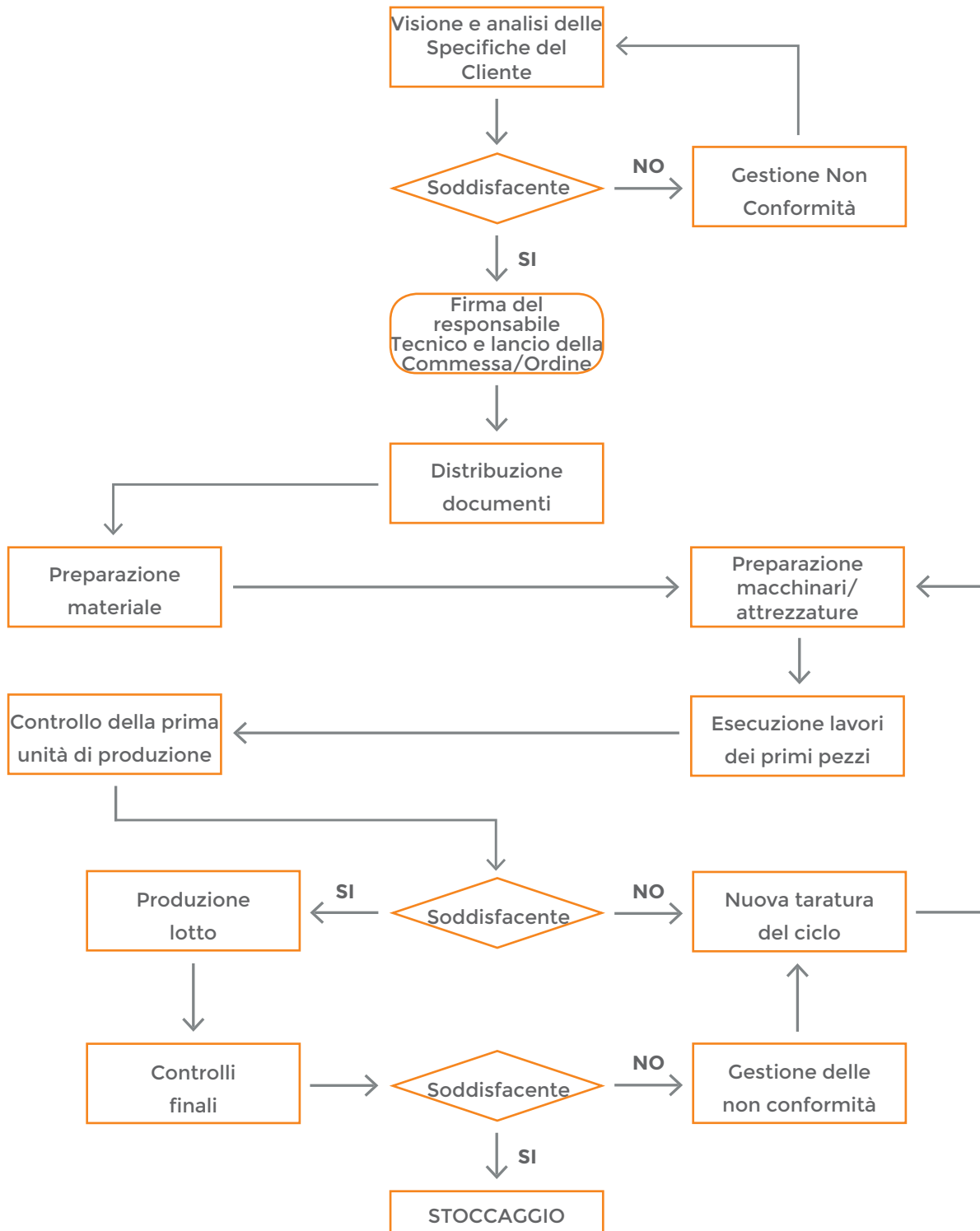
La VIP ha la responsabilità diretta nella gestione, manutenzione e controllo degli Uffici Amministrativi-Commerciali e dell'Ufficio Tecnico, dei Macchinari e Strumenti di Misura di sua proprietà, della Sicurezza sul Posto di Lavoro (ISO 45001).

I Fattori Esterni per la Sicurezza si riferiscono a Comunicati ufficiali e Nuove normative; mentre i Fattori Interni si riferiscono al Rispetto normativo, all'Apprendimento del personale e al Controllo costante su quanto messo in pratica da tutti.

La progettazione e la parte amministrativa, produttiva e commerciale sono sotto il diretto controllo della VIP Srl; il tutto concentrato nella sede italiana di Pesaro in Via del Vallo, 46.

## 4.4 SISTEMI DI GESTIONE E RELATIVI PROCESSI

Il seguente Diagramma di Flusso è supportato dal “Monitoraggio Attività” che riporta ogni azione adottata per la gestione della qualità, dell’ambiente e della sicurezza di VIP.



N.B. Vedere file “Monitoraggio delle attività”.

## 5. LEADERSHIP

### 5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO

#### 5.1.1 LEADERSHIP

L'Alta Direzione, nella sua globalità, è coinvolta nei processi e motiva ogni risorsa per il raggiungimento degli obiettivi legati alla Qualità, all'Ambiente e alla Sicurezza. Tramite il riesame della Direzione, gli obiettivi e gli indirizzi strategici monitora tutta l'attività nel suo complesso gestendone ogni peculiarità. In ambito Sicurezza si assume la piena responsabilità nella prevenzione in relazione alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro, assicurando che ne sia stabilita la Politica che integra i requisiti del Sistema SSL atto a conseguire i risultati attesi, disponendo delle risorse necessarie al mantenimento e alla miglioria della gestione dello stesso, formando e comunicando l'importanza dell'efficacia di tale aspetto sostiene le persone nel loro contributo promuovendone la cultura in tal senso e proteggendole da ritorsioni a seguito delle segnalazioni di incidenti o pericoli o rischi, supportando infine le istituzioni preposte. In campo Ambientale tiene conto dell'efficacia della gestione assicurandosi che sia stabilita una precisa Politica concernente obiettivi compatibili col contesto dell'organizzazione, integrandolo ai requisiti del sistema di gestione, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie atte al conseguimento degli esiti attesi, comunicando l'importanza e promuovendo il continuo miglioramento di tale aspetto, sostenendo tutti i ruoli aziendali nell'impegno al mantenimento della gestione del fattore Ambiente. In ambito Qualità l'Alta Direzione si impegna al miglioramento continuo delle prestazioni, esercitando una funzione di indirizzo e controllo attraverso il Sistema di Gestione assicurandone l'efficacia nel raggiungimento degli obiettivi e l'efficienza nell'ottimale impiego delle risorse; vengono definite le strategie operative volte alla soddisfazione dei requisiti di tutte le parti interessate, concretizzate nella Politica e nelle sue definizioni relative alle prestazioni; vengono comunicati in maniera trasparente e procedurale gli impegni, motivando tutto il personale nella piena partecipazione; il miglior risultato atteso viene raggiunto valutando l'evoluzione delle aspettative e la soddisfazione da parte delle parti interessate, a mezzo audit, valutando i rischi e l'approccio per processi, rispettando la conformità legislativa e contrattuale di quanto prodotto o fornito.

#### 5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

L'attenzione verso il Cliente costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi e per la strutturazione e attuazione del Sistema di Gestione Integrato, nonché l'impegno per la definizione della Politica e degli obiettivi. L'attenzione verso il Cliente non è quindi focalizzata esclusivamente al fattore Qualità, ma anche alla Sicurezza e all'Ambiente, con l'intenzione di fornire un servizio certificato a 360 gradi, garantendo in maniera esaustiva la copertura e il rispetto normativo e legislativo nell'operare, nel produrre e nel servire; realtà questa possibile attraverso il monitoraggio continuo di tutte le attività, in ogni fase, attraverso la registrazione delle informazioni e la fruizione da parte di tutti, non solo del Cliente, dei risultati ottenuti.

## 5.2 POLITICHE

### 5.2.1 STABILIRE LA POLITICA PER QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA

Con l'avvio del Piano Direzionale per l'attuazione di un Sistema di Gestione Integrato per la Salute, la Sicurezza, l'Ambiente e la Qualità sul Posto di Lavoro, La Direzione Generale della VIP S.r.l. si assume l'impegno di verificare, con rinnovata attenzione, le esigenze e le aspettative dei Clienti, del Personale, dei territori coinvolti nella erogazione dei servizi, trasformando questi in requisiti per migliorare la qualità dei processi e delle attività nel pieno rispetto ambientale e della Salute e Sicurezza. Per indirizzare in modo univoco la scelta delle strategie la Direzione definisce le Politiche facendone un Documento specifico e divulgandole all'interno dell'azienda, assicurandosene la comprensione attraverso l'esposizione in bacheca e la riunione annuale con tutto il personale. Le Politiche vengono riesaminate annualmente al fine di verificarne l'adeguatezza, ponendosi come obiettivi: ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali; sviluppo della capacità di rispondere e anticipare le esigenze e le aspettative delle parti interessate; coinvolgimento di ogni dipendente facendolo sentire parte importante per l'attuazione delle Politiche; mantenimento delle conformità secondo le Norme relative all'attività aziendale.

#### POLITICHE PER LA QUALITÀ

**E' preciso impegno della Direzione attivare un Sistema di Gestione per la Qualità certificabile che permetta all'azienda di:**

- Identificare i fabbisogni e le aspettative del cliente
- Identificare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo
- Identificare e riesaminare gli obiettivi per la Qualità

**La corretta applicazione del Sistema di Gestione Integrato permette quindi alla Direzione Generale di monitorare i fattori essenziali alla vita dell'azienda. Tali fattori sono:**

- Livello di soddisfazione del Cliente/Committente
- Esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- Opportunità di miglioramento continuo
- Risorse necessarie al miglioramento continuo

**A tale scopo la Direzione si assume la responsabilità di:**

- Garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e le strategie aziendali
- Divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale interno ed esterno
- Dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità
- Rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di Qualità
- Guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo

**Al fine di assicurare l'attuazione della Politica per la Qualità VIP S.r.l. si impegna a:**

- Monitorare tutte le attività che influenzano la Qualità
- Raccogliere ed analizzare i dati che permettono di definire ed attuare appropriate azioni preventive volte all'eliminazione delle cause di potenziali Non Conformità



- Alimentare le motivazioni del Personale mediante l'attuazione di programmi di crescita professionale, rivolti ad ogni livello aziendale, e di sensibilizzazione sulla Qualità
- Ottimizzare l'efficienza complessiva dell'azienda tramite un'accurata e continua gestione delle risorse
- Riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di Sistema
- Dare un assetto gestionale all'azienda che garantisca una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità
- Implementare metodologie di lavoro utili per poter gestire in forma controllata le attività ed applicarle per il miglioramento continuo
- Gestire tutti i processi (interni ed esterni) attraverso il metodo "Plan Do Check Act" (PDCA), standardizzandoli e progettandoli per renderli efficaci
- Informare, formare, sensibilizzare il personale, le parti interessate e i responsabili, in modo che le linee direttrici e gli obiettivi siano compresi ad ogni livello
- Implementare efficaci metodologie di aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili
- Valutare periodicamente, a mezzo audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alla Norma di riferimento, alla Politica e a quanto pianificato e programmato, andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Migliorare continuamente il Sistema di Gestione sulla base dei risultati del Riesame
- Perseguire la continua innovazione tecnologica delle attrezzature di lavoro e degli strumenti di misura al fine di aumentare la capacità produttiva.

## **POLITICHE PER L'AMBIENTE**

La VIP S.r.l. è impegnata a perseguire una politica di tutela dell'Ambiente per uno sviluppo sostenibile. La Direzione Generale si impegna pertanto a promuovere ogni azione diretta di protezione, prevenendo ogni forma di inquinamento e perseguendo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali quando economicamente e tecnicamente possibile.

**Nell'ambito di questa Politica sono fissati i seguenti obiettivi in relazione al contesto ambientale in cui VIP S.r.l. svolge le proprie attività:**

- Protezione del suolo e del sottosuolo
- Protezione dei corpi idrici superficiali e sotterranei
- Protezione dell'aria che si respira
- Garanzia che la scelta di nuove tecnologie offra una maggiore protezione dell'ambiente
- Sviluppo delle attività di formazione, sensibilizzazione e addestramento per la tutela dell'Ambiente
- Pieno rispetto delle Legislazione e Regolamenti ambientali
- Pieno rispetto degli Obblighi imposti da autorizzazioni o permessi rilasciati dalle autorità preposte
- Collaborazione con il vicinato, con le autorità, con i Clienti, con i Fornitori e con i lavoratori per la promozione di una cultura che favorisca la tutela dell'Ambiente per uno sviluppo sostenibile
- Miglioramento continuo per accrescere le prestazioni ambientali
- Soddisfazione degli obblighi di conformità
- Mantenimento delle informazioni documentate
- Comunicazione all'interno dell'organizzazione
- Disponibilità di tutte le parti interessate

L'Alta Direzione si assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate e comunicate all'interno dell'organizzazione, allo scopo di assicurare che il Sistema di Gestione per l'Ambiente sia conforme ai requisiti della Norma internazionale e di essere informata sulle prestazioni del Sistema di Gestione per l'Ambiente.

## **POLITICHE PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO**

VIP S.r.l. si prefigge l'obiettivo prioritario di adottare la Politica sulla Sicurezza come elemento indispensabile per salvaguardare la Sicurezza e la Salute delle persone e dell'ambiente di Lavoro.

È volontà della Vip S.r.l. operare nel rispetto della Sicurezza dei propri dipendenti, dei propri Clienti e delle persone che vivono nei pressi dei suoi centri operativi e di transito, prevenendo l'accadimento degli incidenti e mitigando ogni eventuale effetto dannoso per le persone, i beni e l'Ambiente.

VIP S.r.l. ha instaurato un Sistema di Gestione per la Sicurezza "SGS" allo scopo di assicurare che le proprie attività siano svolte in condizioni di Sicurezza, ispirato ai principi della presente Politica di Sicurezza espressa dalla Direzione aziendale.

Vip S.r.l., facendo proprio il principio secondo cui il funzionamento sicuro di una determinata installazione, autom-ezzo, attrezzatura dipende dai criteri complessivi di gestione, ha l'obiettivo di considerare la Politica sulla Sicurezza come parte integrante del Sistema di Gestione Integrato dell'azienda. VIP S.r.l. provvede a sviluppare, emettere ed implementare i piani per la Salute e la Sicurezza.

**La Direzione Generale, al fine di migliorare continuamente la formazione all'interno dell'organizzazione, al fine di sviluppare una "cultura della sicurezza" e di ottenere una serie di vantaggi e di economie quali:**

- Riduzione degli infortuni
- Prevenzione dell'insorgenza di malattie professionali
- Eliminazione del turn-over per la sostituzione degli infortunati e dei malati
- Riduzione dei costi assicurativi
- Diminuzione dei rischi di sanzioni amministrative e penali
- Piena applicazione del D.Lgs. 81/08 e successivi

VIP S.r.l. ha realizzato un Sistema aziendale di gestione della Sicurezza per assolvere ai requisiti legislativi, ottenendo in più miglioramenti sul piano gestionale. La Norma di riferimento adottata è la ISO 45001.

Al fine di assicurare l'attuazione della Politica per la Sicurezza, la VIP s.r.l. si impegna a:

- Monitorare tutte le attività che influenzano la Sicurezza sui servizi erogati
- Raccogliere ed analizzare i dati che permettono di definire ed attuare appropriate azioni preventive volte all'eliminazione delle cause di potenziali Non Conformità
- Alimentare le motivazioni del Personale mediante l'attuazione di programmi di crescita professionale, rivolti ad ogni livello aziendale, e di sensibilizzazione sulla Sicurezza
- Ottimizzare l'efficienza complessiva dell'azienda tramite un'accurata gestione delle risorse.

## 5.2.2 COMUNICARE LA POLITICA PER QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA

Le Politiche vengono rese note e divulgate a tutto il personale VIP tramite l'affissione sulla bacheca dei comunicati, delle procedure e delle istruzioni lavorative, nonché durante le riunioni e i corsi di formazione. Anche gli audit interni periodici, che contribuiscono al mantenimento di un alto livello di attenzione e sensibilizzazione a favore dei requisiti legislativi e degli obiettivi che l'azienda si prepone di percorrere e traguardare, sono un valido mezzo di comunicazione verso tutte le parti interessate.

## 5.3 RUOLI ORGANIZZATIVI, RESPONSABILITA', AUTORITA'

Il Top Management definisce le responsabilità e le autorità nell'ambito dei processi e delle attività per mezzo della stesura dell'organigramma e tramite le nomine interne delle figure chiave preposte all'espletamento delle funzioni, che ricoprono i ruoli legati al controllo della produzione come quelli legati agli aspetti amministrativi in generale. Ogni ruolo viene esplicito nello schema dell'organigramma sempre visibile e disponibile in bacheca.

In concomitanza col Riesame annuale i ruoli vengono rivalutati e all'occorrenza migliorati nelle mansioni, o sostituiti da altre persone fisiche qualora si verifici l'impossibilità di correggere o mitigare le mancanze verificatesi.

## 6. PIANIFICAZIONE

### 6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITA'

L'approccio basato sul rischio (Risk Based Thinking) è fondamento di VIP per la pianificazione dell'intero sistema di gestione. Il rischio viene gestito come determinazione di se stesso, come anche delle opportunità associate ai processi tesi alla focalizzazione sul Cliente nel soddisfare requisiti ed esigenze. A tale proposito si rimanda al "Monitoraggio Attività".

Al fine di perimetrare, mettere in atto e migliorare il Sistema di Gestione Integrato l'azienda analizza e considera le variabili del proprio contesto, classificando le parti interessate e le loro esigenze, individuando e mappando i rischi strategici del Sistema.

L'analisi del contesto ha l'obiettivo di determinare i fattori che influenzano gli obiettivi.

Allo scopo di assicurare che il Sistema di Gestione persegua gli esiti attesi l'azienda verte nel prevenire o mitigare gli effetti indesiderati che possono influenzare l'organizzazione, conseguendo il miglioramento continuo.

All'interno del campo di applicazione definito per il Sistema l'organizzazione determina quali possono essere le potenziali situazioni di emergenza che possono impattare sulla Qualità, sull'Ambiente, sulla Salute e Sicurezza, mantenendo le informazioni documentate sui rischi, sulle opportunità e sui processi.

### 6.2 OBIETTIVI QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA - PIANIFICAZIONE

Gli obiettivi e la pianificazione vengono riassunti nel "Monitoraggio Attività", per il quale ogni valutazione e ogni azione contemplano le strategie aziendali, le analisi di mercato, i requisiti del Cliente, quelli cogenti, le analisi dei processi, le analisi dei rischi, le parti interessate e i rischi, sia positivi che negativi. La pianificazione rientra nell'ambito interattivo del "Monitoraggio Attività" stesso, coi valori dei pesi in costante mutamento volto al miglioramento continuo, monitorati per ogni processo di ogni reparto; si interviene laddove si necessita di un'azione per migliorare la fase del processo.

### 6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

L'analisi degli Audit e del Riesame della Direzione portano alla pianificazione delle modifiche da apportare ad ogni singola fase di ogni processo aziendale; le modifiche possono essere necessarie anche dovutamente a fattori esterni, come l'introduzione di nuovi prodotti, o nuovi mercati, o Clienti, o fornitori. La programmazione delle modifiche viene gestita susseguentemente al Riesame di Direzione e riportata sotto la voce "Programma miglioria/mitigazione" presente sul file "Monitoraggio Attività".

## **7.0 SUPPORTO**

### **7.1 RISORSE**

La VIP determina e fornisce le risorse necessarie per istituire, attuare, mantenere e migliorare il Sistema di Gestione Integrato.

#### **7.1.1 GENERALITA'**

La VIP si avvale di personale qualificato e formato adeguatamente allo svolgimento delle mansioni assegnate, di collaboratori esterni testati e competenti nelle varie lavorazioni di supporto, di fornitori e sub-contractor valutati nel tempo sia nel prodotto che nel servizio offerti, di infrastrutture e strutture studiate e realizzate ad hoc per soddisfare ogni specifica lavorazione, ogni esigenza e aspettativa dei Clienti e attuare, aggiornare e migliorare tutti i processi del Sistema di Gestione Integrato.

#### **7.1.2 PERSONE**

Le persone coinvolte all'interno del complesso VIP sono tutte munite di DPI e vestiario idoneo, adeguatamente formate sotto l'aspetto della Sicurezza sul luogo di lavoro, sotto l'aspetto del rispetto dell'Ambiente e sotto l'aspetto della Qualità.

Oltre ai corsi di formazione imposti dal D.Lgs 81-08 la VIP provvede a organizzare corsi di specializzazione sull'utilizzo di prodotti specificatamente richiesti dal Cliente, con tanto di attestato rilasciato dalla Casa produttrice.

Tutto il personale di VIP è schedato, ogni scheda riporta la vita lavorativa e formativa di ogni singolo dipendente; nonché la mansione, l'attività principale, le peculiarità e l'incarico, oltre ai dati strettamente personali.

Nell'Organigramma e nella tabella NGE (Nucleo Gestione Emergenze) sono riportati anche gli incarichi aziendali relativi alla sicurezza affidati ad ognuno.

#### **7.1.3 INFRASTRUTTURE**

Con cadenza settimanale ogni reparto viene controllato nella sua integrità fisica e organizzativa; i lavoratori preposti al controllo effettuano ispezioni su strumenti, zona di lavoro, attrezzature, utensili e materiali, fornendo al termine una Check-List che darà luogo ad un Rapporto settimanale da consegnare alla Direzione. Con cadenza mensile un lavoratore preposto al controllo effettua un'ispezione globale fornendo un Rapporto da consegnare alla Direzione.

## 7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI

L'Organizzazione di VIP tende continuamente ad offrire al personale e alle persone che intervengono nel proprio complesso per qualsiasi tipo di servizio un ambiente che coadiuvi la produttività, in ogni senso esteso al significato della parola stessa, l'operatività, la comodità e l'interagibilità, il tutto considerando l'efficacia e la funzionalità infrastrutturale, nel pieno rispetto delle norme vigenti legate alla sicurezza e all'ambiente, con attenzione particolare verso il livello qualitativo di cui ogni Cliente è esigente.

## 7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

### 7.1.5.1 GENERALITA'

Ogni fase del processo produttivo subisce controlli continui e costanti per mezzo di strumentazione apposita e da personale dedicato al controllo della qualità. Spetta al Responsabile della qualità l'approvazione su ogni lavorazione portata a termine.

### 7.1.5.2 RIFERIBILITA' DELLA MISURAZIONE

L'addetto alle misurazioni si avvale della formazione, dell'esperienza e della formazione continua per effettuare le misurazioni, i collaudi, i test, i monitoraggi, con o senza la supervisione ispettiva diretta da parte del Cliente o di suoi intermediari incaricati.

I diversi strumenti e dispositivi atti alle misurazioni, elencati nella Lista Strumenti, vengono periodicamente testati con rilascio di nuove Schede Tecniche e nuovi Certificati di Conformità che possono essere interni o esterni nei casi in cui solo la casa madre ha la possibilità di verificare e tarare di nuovo lo strumento.

Ogni misurazione effettuata viene riportata nei Certificati 3.1 rilasciati al Cliente.

## 7.1.6 RIFERIBILITA' DELLA MISURAZIONE

L'organizzazione di VIP provvede a portare a conoscenza di tutto il personale interno ed esterno tutto quello che concerne l'attività, allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati, per mezzo delle riunioni periodiche e delle istruzioni affisse in bacheca; l'esperienza e la capacità individuale, lo scambio di esperienze coi Clienti e i fornitori, non per ultimi i successi ottenuti, come anche gli insuccessi, contribuiscono ad aumentare il livello conoscitivo delle parti interessate.

## 7.2 COMPETENZA

Tutti i lavoratori, ad ogni livello, sono formati a livello qualitativo tramite corsi di specializzazione organizzati internamente e coadiuvati dagli stessi fornitori dei prodotti utilizzati; questo oltre la consueta formazione legata alla sicurezza e all'ambiente, come quella relativa all'utilizzo di attrezzature e macchinari.

La competenza individuale subisce il perfezionamento continuo, grazie anche all'esperienza accumulata, venendo registrata sulla Scheda Personale individuale.

La competenza del singolo è monitorata dall'organizzazione che, sulla base delle esigenze, ne determina e valuta le prestazioni che vanno ad influenzare l'aspetto qualitativo, ambientale e della sicurezza, oltre a valutare l'efficacia dell'addestramento; ove necessario l'organizzazione intraprende azioni per colmare eventuali lacune.

## 7.3 CONSAPEVOLEZZA

Il mezzo più diretto ed efficace utilizzato per rilevare la consapevolezza di ogni operatore è quello dell'audit, per il quale ogni intervistato risponde in base alla conoscenza del proprio operato e sul know-how. Oltre a questo l'Organizzazione VIP presidia e controlla l'efficacia lavorativa sul posto di lavoro, organizza riunioni coi responsabili e offre continuamente formazione specifica laddove risulti necessaria. Anche la divulgazione delle non conformità riscontrate contribuisce al miglioramento del livello di consapevolezza. Così facendo tutto il personale viene sensibilizzato circa l'importanza della propria attività per il raggiungimento degli obiettivi prefissati sotto ogni aspetto, garantendo l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato e delle conseguenti performance. Le informazioni e le comunicazioni verso i lavoratori li rendono consapevoli della politica aziendale disposta a favore della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza, rendendoli partecipi e competenti nel poter offrire il loro contributo nel gestire tali aspetti ad ogni livello e a fronte di eventuali implicazioni affrontandone i rischi nel modo più propositivo e proattivo.

## 7.4 COMUNICAZIONE

### 7.4.1 GENERALITA'

L'organizzazione VIP garantisce che siano presenti i meccanismi per facilitare la Comunicazione e prevede un piano comunicativo sviluppato a seconda delle esigenze e dei comparti interessati: la logistica viene gestita tramite documentazione necessaria alla tracciabilità, sia in fase di carico/scarico dei materiali/prodotti che in fase di lavorazione e durante la movimentazione. L'attività è soggetta alla documentazione affissa in apposita bacheca, la quale indica le operazioni effettuate e da effettuare fase per fase. Nel caso di personale straniero la VIP prevede il supporto di traduttori in madrelingua. Il fattore "Comunicazione" è totalmente coperto e dove manca il supporto documentale interviene quello verbale che, quando confluisce nella NC, viene registrato. La Comunicazione è diffusa a tutti col proposito di rendere sempre chiari gli intenti verso il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza. Verso l'esterno la Comunicazione viene gestita tramite posta elettronica, solo nel caso di variazioni significative per le parti interessate.

## 7.4.2 COMUNICAZIONE INTERNA

L'organizzazione comunica internamente tutte le informazioni pertinenti la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza per ogni livello e a tutte le funzioni facenti parte dell'organizzazione, comprendendo le modifiche al Sistema di Gestione; assicura inoltre che i processi di comunicazione permettano di svolgere le attività contribuendo al miglioramento continuo.

## 7.4.3 COMUNICAZIONE ESTERNA

L'organizzazione comunica esternamente e verso tutte le Parti Interessate tutto ciò che concerne le attività produttive, il mantenimento degli obblighi legislativi, le modalità con le quali viene gestita ogni lavorazione, la formazione, il miglioramento continuo; rendendosi disponibile a soddisfare ogni richiesta volta al soddisfacimento di ogni requisito minimo richiesto, non solo verso i Clienti ma anche verso le autorità competenti, gli enti e le associazioni coinvolte nell'operato VIP.

## 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

### 7.5.1 GENERALITA'

La documentazione necessaria a soddisfare i requisiti richiesti per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza è riferita a:

- Addestramento e Formazione (Faldoni dedicati)
- Archiviazioni Commesse Chiuse (Faldoni dedicati)
- Attrezzature (Faldoni dedicati)
- Audit Interni (Faldone Salvataggio Dati)
- Certificati delle Materie Prime (Archiviati in formato cartaceo ed elettronico)
- Clima aziendale (Faldone Salvataggio Dati)
- Competenza (Faldone Schede Personale)
- Consegna vestiario da lavoro (faldone dedicato)
- Controlli Sicurezza e antincendio (Faldone Pratica Vigli del Fuoco)
- Controllo modifiche apportate ("Monitoraggio Attività" + Riesame di Direzione)
- Diagramma di flusso (presente in questo documento)
- Duvri (archiviazione elettronica)
- DVR (Plico dedicato + copia elettronica)
- Fornitori (Faldone Schede Fornitori)
- Impianti (Faldone dedicato)
- Interruttori (Faldone Salvataggio Dati)
- Manutenzione Bruciatori (Faldoni dedicati)
- Modulistica (archiviazione elettronica)
- Monitoraggio e misurazione (Faldone Schede Tecniche e Certificati degli Strumenti)



- Non Conformità (Faldone dedicato e registrazione elettronica)
- Obiettivi ("Monitoraggio Attività" + Riesame di Direzione)
- Offerte emesse (Faldoni dedicati)
- Organizzazione e Parti Interessate (presente in questo documento + Bacheca)
- Politica aziendale (presente in questo documento)
- Procedure operative interne (archiviazione elettronica)
- Prodotti acquistati (Faldoni Acquisti)
- Produzioni e lavorazioni, attività svolte (Faldoni Vendite)
- Proprietà del Cliente ed eventuali NC (DDT + Foto + NC + Comunicazioni per mail)
- Quality Control and Working Plan (esposti in bacheca)
- Questionario Clienti (Faldone Salvataggio Dati)
- Registrazione Accettazione Merci (Faldone dedicato)
- Richieste d'Offerta (elettroniche in commessa, in formato cartaceo in apposito faldone)
- Riesame di Direzione (Verbale di fine anno solare)
- Tracciabilità (Documenti/Targhe provvisori + Quality Control and Working Plan)
- Schede di Sicurezza Prodotti (Schede archiviate in formato cartaceo e elettronico)
- Schede Tecniche Prodotti (Schede archiviate in formato elettronico)
- Schedulazione programmazione lavori (a mezzo mail verso il Cliente)
- Segnalazione Incidenti e Mancati Incidenti (Faldone dedicato)
- Sorveglianza Sanitaria (faldone dedicato)
- Strumenti (Faldone Salvataggio Dati)
- Test Certificate 3.1 (Documento per il Cliente e archiviato in formato elettronico)
- Test Record for Production (Documento per Cliente e archiviato in formato elettronico)
- Verifiche ispettive (Faldone Salvataggio Dati)

## 7.5.2 CREAZIONE E AGGIORNAMENTO

Tutta la documentazione, sia cartacea che elettronica, viene creata e gestita allo scopo di mantenere sempre soddisfatti sia i requisiti normativi che quelli del Cliente. Tutta la documentazione viene redatta, aggiornata e comprovata dal RCQ. Una Procedura Operativa Interna definisce la gestione della documentazione cartacea ed elettronica.

## 7.5.3 CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Con il termine Documento deve intendersi ogni supporto cartaceo o elettronico con cui registrare o documentare in modo controllato le attività dell'organizzazione VIP, espletate in conformità alla norme. I documenti previsti sono costituiti dal presente manuale, dalle procedure, dalle istruzioni e dalla modulistica varia, che definiscono le attività necessarie per:

- Assicurare che i documenti vengano verificati ed approvati, per adeguatezza, prima della loro emissione
- Assicurare che, quando necessario, i documenti vengano riesaminati, aggiornati e approvati
- Assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti
- Assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzo
- Assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili
- Assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata
- Prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo

Sono oggetto di controllo anche i documenti su supporto informatico. I documenti funzionali relativi alle comunicazioni tra le varie funzioni sono richiamati e descritti nella varie POI.

La documentazione di origine esterna viene appropriatamente archiviata nelle relative Commesse gestite e suddivise per Cliente, in formato elettronico.

## **8.0 ATTIVITA' OPERATIVE**

### **8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI**

#### **8.1.1 GENERALITA'**

La pianificazione e il controllo vengono gestiti per mezzo della documentazione a disposizione di tutti in bacheca per mezzo della quale ottenere informazioni per affrontare ogni fase lavorativa sotto l'aspetto della Qualità e ottenere il know-how relativo al comportamento riferito alla Sicurezza e all'Ambiente; il tutto nel rispetto di quanto disposto dal "Monitoraggio Attività" che attivamente monitora l'andamento di ogni processo aziendale, costantemente in linea con quanto normato, nello specifico:

- Definizione degli obiettivi e degli standard richiesti
- Attribuzione delle responsabilità sul monitoraggio e controllo
- Identificazione dei requisiti
- Attuazione delle procedure e delle istruzioni lavorative
- Registrazione dei risultati delle attività svolte

#### **8.1.2 ELIMINAZIONE DEI PERICOLI E RIDUZIONE DEI RISCHI LA SSSL**

La VIP stabilisce, attua e mantiene operative le Istruzioni di Lavoro per mezzo delle quali riduce, tendendo alla completa eliminazione, i rischi e i pericoli che si generano durante le attività svolte; per farlo si adopera nel:

- adottare processi, attività, materiale e attrezzature meno pericolosi possibile
- riorganizzare il lavoro utilizzando misure tecniche e progettuali idonee allo scopo
- formare periodicamente il Personale
- utilizzare DPI idonei
- valutare le segnalazioni dei Responsabili

#### **8.1.3 GESTIONE DEL CAMBIAMENTO**

In collaborazione col RSPP vengono monitorate e registrate le modifiche temporanee o permanenti aventi un qualsiasi tipo di impatto in termini di SSSL, contemplando:

- nuovi prodotti e nuovi materiali
- nuovi processi lavorativi
- diversa organizzazione e logistica produttiva
- diversa ubicazione e condizione lavorativa
- nuovi o diversi impianti e linee produttive
- nuova o diversa forza lavoro
- nuova tecnologia
- diverse disposizioni normative e formative

## 8.1.4 APPROVIGIONAMENTO

### 8.1.4.1 GENERALITA'

Prodotti e materiali vengono controllati in ingresso e in uscita, come da Procedura Operativa Interna, allo scopo di avere costante evidenza di tutto ciò che è presente nei magazzini e le modalità di stoccaggio attuate.

## 7.1.4.2 APPALTATORI

Gli Audit e il Riesame offrono la possibilità di monitorare le modalità con le quali vengono gestite e coordinate le fasi di approvvigionamento, concentrando l'attenzione sulle attività e le operazioni degli Appaltatori che hanno un impatto sull'organizzazione, sui lavoratori e verso tutte le Parti Interessate, assicurando che i requisiti per la SSL siano sempre soddisfatti.

## 7.1.4.3 AFFIDAMENTO ALL'ESTERNO (OUTSOURCING)

Lo stesso tipo di controllo e monitoraggio vale per qualsiasi attività che venga affidata esternamente, considerando l'outsourcing come parte integrata di tutte le attività di VIP; ogni Procedura e ogni Istruzione ha la stessa valenza dell'ambito VIP, per la quale è perentorio rispondere agli stessi requisiti dell'organizzazione.

## 8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI

### 8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

I rapporti comunicativi coi Clienti si basano in prima istanza sulla divulgazione delle informazioni sull'azienda attraverso i canali pubblicitari quali il sito web e le fiere di settore in cui VIP è presente; le brochure, le esposizioni, le tensostrutture, i manufatti, i materiali da imballo, i gadget e i biglietti da visita fanno da contorno ai mezzi pubblicitari utilizzati per far conoscere il marchio.

A Cliente acquisito il fattore Comunicazione si tramuta in uno stretto rapporto a mezzo mail e telefonico attraverso il quale la gestione di ogni ordine contempla ogni fase, dal primo contatto con la richiesta d'offerta all'ultimo con l'emissione dei certificati in 3.1 che chiudono la commessa (vedere "Monitoraggio Attività").

## 8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI A PRODOTTI E SERVIZI

VIP lavora su commessa pertanto si discosta da quella che è la classica standardizzazione del prodotto; l'esperienza accumulata ad ogni livello offre garanzie sulla programmazione necessaria per ogni singolo caso che si presenti come inedito.

Ciò porta ad un sicuro vantaggio nell'espletare le richieste e nel soddisfare i requisiti, anche quelli più ostici,

che spesso i Clienti con difficoltà vedono esauditi in altre realtà anche più importanti e consolidate nel mercato.

La stessa Direzione si occupa di supervisionare il mercato per individuare al meglio quale posizione occupa VIP all'interno dello stesso; non mancano i feedback da parte degli stessi Clienti grazie ai quali, oltre ai canonici questionari periodici sulla loro soddisfazione, è possibile ricevere ed analizzare ScoreCard personalizzati.

In nome delle certificazioni vantate dall'organizzazione la quasi totalità dei Clienti esige evidenza della gestione a 360 gradi e VIP è costantemente in grado di offrire ogni tipo di documentazione richiesta.

## **8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI A PRODOTTI E SERVIZI**

Oltre al Riesame di fine anno, che comprende eventuali non conformità derivanti dal rapporto coi Clienti, l'organizzazione VIP conserva in formato cartaceo ed elettronico sia le richieste d'offerta che le offerte emesse, con tanto di eventuali richieste di deviazioni, da ambo le parti. La corrispondenza sui requisiti del prodotto è riscontrabile dalla conferma d'ordine, anch'essa dovutamente archiviata in formato elettronico. Il Riesame di fine anno contempla i rapporti e le comunicazioni intercorsi coi Clienti, tra i quali: Incontri col Cliente, risposte ai reclami, comunicati inerenti le fasi produttive, sondaggi per misurare la soddisfazione del Cliente, evidenza delle Certificazioni.

## **8.2.4 MODIFICHE AI REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI**

Le variazioni sono nella maggior parte dei casi appannaggio dei Clienti, riscontrabili nelle richieste di modifica presenti nelle revisioni di richiesta d'offerta. La gestione è esemplificata nel "Monitoraggio Attività".

## **8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI**

### **8.3.1 GENERALITA'**

La fase di progettazione inizia con lo studio e l'analisi della richiesta d'offerta derivante dal Cliente comprendente lo studio delle lavorazioni da effettuare, l'analisi dei costi di realizzazione, la ricerca delle materie prime, la programmazione delle attività, la pianificazione dei controlli qualitativi e l'impostazione documentale; tale elemento, inteso come opportunità, sfocia nelle linee guida demandate al sub-contractor che assicurano la realizzazione del prodotto o servizio richiesto.

## 8.3.2 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La Conferma d'Ordine equivale all'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente; questa dà luogo all'avvio dell'iter produttivo che è preceduto dal Piano di Lavoro e Controllo Qualità, realizzato sulla base dei requisiti imposti dalle Specifiche Tecniche e le Norme del Cliente che indirizzano alla realizzazione di una Procedura Tecnica da seguire in fase produttiva. La Pianificazione individua come prioritari e sensibili i seguenti punti:

- Analisi delle risorse umane, tecniche e strutturali
- Analisi del fabbisogno delle figure professionali, loro attività e requisiti prestazionali
- Analisi dei materiali e dei costi
- Analisi delle informazioni derivanti da progetti simili precedentemente eseguiti

## 8.3.3 INPUT ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Gli input vengono dalle esplicite richieste e indicazioni del Cliente, nonché da Specifiche Tecniche precise e Norme delineate, le quali possono subire "deviazioni" qualora VIP ne suggerisca l'adozione, avvalendosi della forte esperienza sul campo d'applicazione, allo scopo di raggiungere un risultato sempre migliore, nel raggiungimento della soddisfazione di tutti i requisiti tecnici, qualitativi, ambientali e di sicurezza.

## 8.3.4 CONTROLLI DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Il Piano di Lavorazione e Controllo Qualità prevede il modus operandi tecnico in ogni Fase del processo produttivo; per ogni Fase produttiva viene previsto un controllo qualitativo che solo quando risulta soddisfacente permette l'attivazione della Fase lavorativa successiva; ogni controllo viene effettuato per mezzo di appositi strumenti periodicamente tarati e certificati ed è registrato su modulistica dedicata la quale al termine della lavorazione dà luogo al complesso della documentazione che certifica la corretta esecuzione delle lavorazioni e la validità dei materiali, dei prodotti e dei procedimenti utilizzati; il controllo viene sempre gestito per ogni lavorazione da un Addetto alla Qualità e dal Responsabile della Qualità, laddove richiesto viene monitorato e supervisionato dal Cliente e/o da un ente di terza parte. Anche la Progettazione e lo Sviluppo sono materie per il Riesame annuale che ne analizza e verifica l'efficacia pratica e documentale inerentemente i tempi e i modi di esecuzione, le necessità di approvvigionamento di materiali e attrezzature, il budget e i costi affrontati, la produzione documentale, effettuando simulazioni tecniche e operative, confrontando i nuovi progetti con quelli simili già sperimentati.

## 8.3.5 OUTPUT DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Per soddisfare i requisiti in ingresso viene emessa una Documentazione specifica, oltre ai canonici Certificati

in 3.1, quale: Quality Control and Working Plan (Piano di Lavorazione e Controllo Qualità), Schede Tecniche e di Sicurezza dei prodotti utilizzati, Certificati di taratura di tutti gli Strumenti di Misura, Certificati di Conformità dei prodotti e dei Materiali lavorati. Tale documentazione è utile in fase produttiva quanto poi nella realizzazione del Final Data Book da consegnare in originale e/o in formato elettronico al Cliente.

## **8.3.6 MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

Prima e/o durante la fase produttiva potrebbe essere necessario richiedere e attuare delle modifiche (deviazioni) a quanto richiesto delle Specifiche del Cliente, sia per motivi tecnici che economici che logistici; solo l'approvazione del Cliente può validare tali modifiche da attuare in produzione.

## **8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO**

### **8.4.1 GENERALITA'**

L'organizzazione monitora come e quanto le forniture esterne, o quelle interne affidate al sub-contractor operanti in sede VIP, soddisfino i requisiti aziendali e di conseguenza quelli del Cliente, sotto l'aspetto qualitativo come anche quelli legati alla Sicurezza e all'ambiente. Ogni prodotto in ingresso è controllato e identificato, allo scopo di garantirne l'utilizzo appropriato e la lavorazione risulti efficace per il raggiungimento degli standard richiesti. Il Controllo sulla Qualità è costantemente eseguito Fase per Fase per ogni lavorazione, mentre per gli aspetti legati all'Ambiente e alla SSL l'Organizzazione verifica almeno una volta all'anno che il fornitore o sub-contractor adempia agli obblighi normativi effettuando periodicamente audit interni.

### **8.4.2 TIPO DI ESTENSIONE DEL CONTROLLO**

Quanto ricevuto, che sia un prodotto utile alle lavorazioni o un materiale in conto lavorazione o un servizio, viene controllato nell'immediato, fin quanto possibile farlo, oppure stoccato con "Riserva di Controllo" o controllato a posteriori nel caso di un servizio. Qualsiasi ingresso di materiale viene gestito in prima istanza dall'Accettazione che produce la documentazione necessaria allo Scarico merci. L'addetto allo scarico della merce comunica a mezzo documentale con l'accettazione l'esito dell'operazione e dello stato della merce. Tutta la documentazione viene archiviata in formato cartaceo; se necessario, di fronte a incongruenze o non conformità, si attiva la Direzione comunicando quanto riscontrato, la quale interagisce per via telematica e telefonica col Fornitore o col Cliente alla ricerca della soluzione più immediata ed efficace.

### **8.4.3 INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI**

Il rapporto coi Fornitori al momento dell'emissione di un ordine viene gestito dalla Direzione, in concomitanza col Responsabile della Qualità e con l'Ufficio Acquisti. La definizione di ogni ordine avviene per via telematica e conservata nel server interno, viene archiviato in forma cartacea a fronte del documento di trasporto e della fattura, e suddiviso per categoria: prodotti di consumo, materie prime.

## 8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 8.5.1 CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La produzione e i servizi in generale vengono affidati al sub-contractor di fiducia, scelto sulla base della massima e totale soddisfazione dei requisiti di VIP Srl, che in qualsiasi momento effettua controlli di qualsiasi carattere sull'operato del sub-contractor. L'affissione in bacheca del "Quality Control and Working Plan" definisce fase per fase ogni attività lavorativa da svolgere a completamento di ogni singola Commessa, sulla base della Specifica del Cliente. A corredo lo stesso documento delinea tutti i controlli di qualità da effettuare per ogni singola Fase. Tutti gli operatori coinvolti, impiegati per lo svolgimento delle mansioni, sono istruiti e possono documentarsi in tempo reale sul proprio operato, sia quello ancora da svolgere che sui risultati ottenuti su quello svolto.

### 8.5.2 IDENTIFICAZIONE E TRACCIABILITA'

Tutto il materiale in conto lavorazione proveniente dai Clienti viene in prima istanza intercettato in accettazione presso l'ufficio preposto; chi consegna il materiale allo scarico merci si presenta agli addetti della ricezione merci con la documentazione necessaria all'identificazione, documentazione che viene affissa sulla merce stessa.

Ogni singolo pezzo arriva in VIP già marcato ed identificato dal Cliente, secondo le sue procedure e modalità, oppure corredato da istruzioni per marcarlo e identificarlo; tale marcatura segue il pezzo in ogni fase di lavorazione, tranne durante la lavorazione di sabbiatura per il quale viene temporaneamente rimosso e applicato subito al termine della stessa lavorazione, secondo quanto descritto da modalità FIFO (First In First Out).

La tracciabilità è garantita dall'identificazione possibile in ogni momento, fino allo stoccaggio finale, dove le marcature vengono ripetute anche sull'imballo qualora questo ne impedisca la visibilità sul pezzo finito.

### 8.5.3 PROPRIETA' CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI

La merce in ingresso, essendo proprietà del Cliente, oltre che identificata viene soprattutto controllata allo scopo di rilevarne eventuali non conformità rispetto a quanto stabilito contrattualmente dall'Ordine, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo.

In caso di difformità viene immediatamente contattato il Cliente informandolo sulle problematiche riscontrate supportando la comunicazione con foto a riprova di quanto rilevato (il tutto per via telematica e se necessario anche per via telefonica).

Per VIP è cogente il rispetto della conseguente volontà del Cliente che ordina il trattamento della merce trovata in difetto; ogni ordine e volontà del Cliente è espressa in forma scritta per via telematica.



## 8.5.4 PRESERVAZIONE

Ogni pezzo da lavorare, in lavorazione e lavorato è sottoposto, come da Quality Control and Working Plan, a controllo e trattamento prima e dopo ogni fase lavorativa.

La peculiarità delle attività di VIP prevede per natura che ogni lavorazione venga eseguita con fasi successive ed immediate temporalmente, scandite e determinate da temperature e reazioni dei prodotti applicati.

I generatori di calore (forni) vengono di conseguenza monitorati per garantirne l'efficacia produttiva, come anche gli stessi prodotti vengono stoccati con cura e nelle modalità consigliate dal produttore per garantire il risultato finale post applicazione.

La dinamica lavorativa in modalità tempestiva impedisce mediamente contaminazioni, che comunque verrebbero rilevate e rimosse ad ogni intervallo di lavorazione, momento in cui si sottopone ogni pezzo a controllo prestabilito.

L'imballo e lo stoccaggio finale del pezzo lavorato viene effettuato a seconda della natura del pezzo stesso e del rivestimento applicato che, all'occasione, permette o prevede un tipo di imballo piuttosto che altri; di fatto è prerogativa del Cliente occuparsi personalmente della fase di imballaggio qualora questa richieda azioni e/o materiali particolari e specifici.

## 8.5.5 ATTIVITA' POST CONSEGNA

Con periodicità annuale viene sottoposto ai Clienti un questionario per mezzo del quale VIP può verificare, oltre al livello di soddisfazione, anche gli eventuali punti critici sui quali andare ad adoperarsi per ottenere un miglioramento sensibile ed apprezzabile.

Oltre al totale supporto di fronte all'eventualità in cui si presenti un reclamo, per il quale VIP si assume puntualmente le proprie responsabilità (ovviamente previa verifica), il Cliente può contare su un servizio di assistenza e consulenza, basate sull'esperienza, nel trattamento dei prodotti lavorati e riconsegnati, sia nello stoccaggio che nella movimentazione e non per ultimo, laddove possibile, nell'utilizzo.

## 8.5.6 CONTROLLO DELLE MODIFICHE

Ogni eventuale modifica viene valutata, proposta e discussa col Cliente che è l'unico che può decidere in merito. Fin quanto possibile le modifiche vengono definite e discusse a monte dell'inizio delle attività, bensì in fase di Offerta, dovutamente all'esperienza di VIP che può coadiuvare il Cliente nelle scelte per l'ottenimento del miglior risultato, spesso superando lo standard minimo richiesto. A fronte di un imprevisto in itinere di attività la prassi non si discosta dalle modalità precedenti; è infatti sempre il Cliente che una volta allertato ed informato della situazione ha il diritto e il potere di decidere le azioni da intraprendere, valutando anche quelle suggerite da VIP avvalendosi del supporto fornito e delle analisi di rischio proferite all'occasione.

## 8.6 RILASCIO PRODOTTI E SERVIZI

Tutti i prodotti, pezzi, lavorazioni, servizi, attività effettuati per il Cliente e usciti dalla produzione di VIP sono soggetti a certificazione in 3.1 che ne determina le caratteristiche fisiche, meccaniche, qualitative e ne indica l'uso e il trattamento appropriati.

## 8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

Interposta tra l'operato di VIP e l'aspettativa del Cliente c'è l'attività cosiddetta di "Terza Parte", affidata a Ispettori facenti parte di Enti ufficialmente riconosciuti a livello Nazionale, Internazionale, Mondiale (a seconda delle esigenze del Cliente) che intervengono e presenziano ogni fase produttiva, monitorando e supervisionando per conto del Cliente e garantendo il rispetto delle Specifiche e dei requisiti richiesti; a queste figure si accompagnano talvolta Ispettori diretti del Cliente, con lo stesso scopo. Sono gli stessi Ispettori che relazionano in merito a quanto visto e rilevato in loco e che si interfacciano col Cliente in tempo reale per garantire la correttezza e l'accettabilità di ogni processo, fino all'erogazione del prodotto finito, imballato e stoccato.

VIP di fatto esegue le direttive del Cliente, sottostando anche agli interventi della Terza Parte che all'abbisogna si frappone nelle verifiche indicando al Cliente dove intervenire e a VIP come intervenire, seguendo le Specifiche del caso.

E' sempre la Terza Parte che redige i Verbali e i Rapporti sui quali riporta modalità e tipologia di verifiche effettuate sulle lavorazioni, sugli interventi o sulle modifiche, segnalando anche le eventuali non conformità riscontrate.

## 9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 9.2 GENERALITA'

VIP prevede controlli con cadenza periodica e/o a spot su tutto quello che concerne la propria attività, ma soprattutto con maggiore attenzione a quella produttiva affidata al sub-contractor che si rende disponibile ad ogni tipo di monitoraggio ed analisi in qualsiasi momento o situazione, partendo dalla soddisfazione del Cliente arrivando a quella dei propri dipendenti, passando per la valutazione dei Fornitori, valutando gli effetti concernenti l'Organizzazione, la produzione e l'erogazione dei servizi, sia sul territorio che sull'ambiente, come anche sul mercato nel quale si posiziona.

Allo scopo di soddisfare i requisiti legati alla Qualità, all'Ambiente e alla Sicurezza e con l'ausilio del "Monitoraggio Attività" l'organizzazione si prefissa di:

- monitorare e valutare ogni tipo di necessità
- identificare le opportunità
- monitorare e valutare i progressi verso il raggiungimento degli obiettivi
- valutare l'efficacia dei controlli
- monitorare e valutare le prestazioni
- determinare tempi e metodi di valutazione con le figure preposte

#### 9.1.2 VALUTAZIONE DELLA CONFORMITA'

Attraverso le POI, le IdL e le Visite Ispettive l'organizzazione valuta la conformità ai requisiti legali e normativi, intraprendendo azioni correttive qualora necessario, divulgando la conoscenza sul proprio stato di conformità, conservando le informazioni documentate dei risultati e pianificando i controlli.

#### 9.1.3 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Questo parametro è di fondamentale importanza e VIP lo monitora grazie a 4 differenti canali:

- Questionario cartaceo (annuale)
- Intervista telefonica (informale e occasionale)
- Valutazione incrociata tra Ordini sottoscritti e Richieste d'Offerta ricevute (da archivio)
- Intervista nei periodi fieristici (informale)

#### 9.1.4 ANALISI E VALUTAZIONE

Il Riesame della Direzione di fine anno contempla la valutazione delle azioni da intraprendere a fronte di un riscontro negativo da parte di uno o più Clienti nell'arco del periodo appena trascorso e sottoposto ad analisi, nonché dell'efficacia delle modalità delle azioni intraprese e portate a termine nella sessione (anno) precedente.

## 9.2 AUDIT INTERNO

### 9.2.1 GENERALITA'

Ad intervalli programmati la VIP conduce internamente gli audit volti a mantenere alta l'attenzione sui requisiti e sulle conformità qualitative, formative e normative, verificando che tutto sia sempre attuato e mantenuto a livelli soddisfacenti.

### 9.2.2 PROGRAMMA DI AUDIT INTERNO

Gli audit interni toccano ogni reparto di VIP, sia produttivo, che amministrativo, che logistico, che gestionale; ad ogni intervista si precettano figure differenti facenti parte dello stesso reparto, allo scopo di evidenziare probabili difformità di apprendimento e valutazione sulle stesse condizioni o lo stesso ambiente vissuto e recepito individualmente nel periodo lavorativo.

I quesiti di ogni audit sono studiati e pianificati in accordo tra la Direzione, il Responsabile della Qualità e il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, affidandone l'esecuzione materiale (intervista) al personale preposto.

## 9.3 RIESAME DI DIREZIONE

Con cadenza annuale la Direzione analizza tutti i dati rilevabili e riscontrabili da tutti i rapporti ricevuti nell'arco dei 12 mesi, derivanti da: visite ispettive, questionari, non conformità, comunicazioni dei Clienti e dei Fornitori, Audit interni, Audit esterni.

Lo studio approfondito dei punti critici porta a valutare eventuali problemi studiandone la miglior soluzione attuabile, le esigenze formative, le necessità aziendali legate alle infrastrutture e alle attrezzature, eventuali modifiche gestionali.

Le valutazioni vengono riportate nel documento del Riesame di Direzione che, oltre all'evidenziare i vari passaggi, offre anche le possibili soluzioni dandone un termine di data d'attuazione o applicabilità.

## 10. MIGLIORAMENTO

### 10.1 GENERALITA'

Il parametro del miglioramento è legato fortemente all'esperienza accumulata nel tempo da ogni singolo individuo facente parte di VIP; inteso non solo a livello produttivo, anche a livello organizzativo e gestionale. Questo comporta porre attenzione alle risorse presenti e a quelle necessarie, alle opportunità offerte dal mercato e a quelle per migliorare il sistema di gestione, quindi alle azioni migliorative da intraprendere.

### 10.2 NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE

Tutte le Non Conformità hanno per VIP la precedenza, in senso di soluzione delle stesse e loro rimedio, su qualsiasi attività; ogni intervento successivo alla Non Conformità riscontrata è intrapreso tempestivamente allo scopo di non lasciare spazio al verificarsi di eventi conseguenti, soprattutto data la natura delle lavorazioni a fasi sequenziali. Lo stesso Rapporto di Non Conformità richiede di indicare in una sezione dedicata gli interventi da intraprendere per risolverla e l'azione correttiva da attuare.

Il rapporto di Non Conformità viene registrato e archiviato, in attesa di essere sottoposto alla rivalutazione per il Riesame di Direzione di fine anno.

Di fondamentale importanza è la reazione tempestiva intraprendendo le necessarie azioni correttive, affrontandone le conseguenze; vengono coinvolti i lavoratori e i dirigenti di ogni livello nell'esame dell'imprevisto o dell'incidente che rende necessaria una approfondita analisi e una valutazione per impedire il ripetersi dell'evento, oltre che la soluzione immediata e sicura dell'accaduto, determinandone le cause.

Le azioni correttive adottate possono portare anche a significative modifiche al sistema di gestione aziendale e vengono monitorate allo scopo di verificarne l'efficacia verso il miglioramento qualitativo, ambientale e di salute, nell'intento di evitarne il ripetersi; quanto attuato e adottato, nonché le risultanze, vengono rese fruibili a tutte le Parti Interessate verbalizzando e registrando ogni Non Conformità.

### 10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Le visite ispettive, i controlli periodici, i rapporti di check list, i verbali di non conformità e formativi, gli audit, tutta la documentazione prodotta a supporto dell'evidenziazione dei punti e degli aspetti da migliorare confluiscono nella stesura del Programma di Miglioramento (contenuto nel "Monitoraggio Attività") che, oltre a descrivere quali interventi sono da attuare per migliorare tutti gli aspetti legati al complesso VIP e alla sua attività, delinea le tempistiche di realizzazione/attivazione degli interventi stessi, originando date di scadenza da rispettare o perlomeno da prendere come riferimento.

## ALLEGATI ELENCO PROCEDURE OPERATIVE INTERNE

NUMERO	DESCRIZIONE	EDIZIONE	REVISIONE	DEL
01.01	Documenti e Dati	02	00	28/02/2019
02.01	Addestramento	02	00	28/02/2019
03.01	Valutazione fornitori	02	00	28/02/2019
04.01	Controllo Produzione	01	00	28/02/2019
05.01	Controllo Strumenti di Misura	02	00	28/02/2019
06.01	Gestione Audit Interni	02	00	28/02/2019
07.01	Gestione Non Conformità	01	02	28/02/2019
08.01	Azioni Correttive	02	00	28/02/2019
09.01	DPI e Vestiario	01	02	28/02/2019
10.01	Ricevimento-Uscita Merci	01	03	28/02/2019
11.01	Segnalazione Incidenti	02	00	28/02/2019
12.01	Ingresso Visitatori	01	02	28/02/2019
13.01	Ingresso Telefonate	01	01	28/02/2019
14.01	Registrazione Documenti	01	01	28/05/2019
15.01	Utilizzo Idracat	01	00	19/09/2018
16.01	Gestione lavori in appalto	01	00	12/02/2019
17.01	Gestione magazzino	01	02	04/11/2019
18.01	Gestione Processo Produttivo	01	01	04/11/2019

## ALLEGATI ELENCO PROCEDURE OPERATIVE INTERNE

<b>NUMERO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>EDIZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>DEL</b>
01.01	Deposito muletti e Carrelli elevatori	01	01	25/02/2019
02.01	Timbratura cartellini personali	01	01	25/02/2019
03.01	EMERGENZA (Sicurezza)	01	01	25/02/2019
04.01	Utilizzo dei mezzi di sollevamento	01	00	09/09/2014
05.01	Mod. e Proc. Utilizzo staffe GAMU	01	01	25/02/2019
06.01	Mod. e Proc. Utilizzo Prolunghe forche	01	01	25/02/2019
07.01	Mod. e Proc. Utilizzo Fasce e Brache di sollevamento	01	01	25/02/2019
08.01	Divieto di sostanze alcoliche	01	00	27/11/2014
09.01	Pause durante l'orario lavorativo giornaliero	01	00	03/02/2015
10.01	Movimentazione con due carrelli	01	00	25/02/2019
11.01	Smaltimento e stoccaggio rifiuti	01	01	25/02/2019
12.01	Lavorazione in ambiente confinato (in serbatoio)	01	01	25/02/2019
13.01	Verifica, scelta e cernita dei dispositivi di sollevamento	01	01	25/02/2019