

# MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'



## *Safety Belts*

Data	Preparato da AQ	Approvato da DG
06/07/2017	S. Tomasi 	M. Gherzi 



## MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

### Presentazione dell'Azienda

La **MCF S.r.l.**, fondata nel 1989, ha raggiunto una posizione di rilievo nel panorama delle aziende italiane dedite alla produzione di sistemi di sicurezza.

La MCF S.r.l. dispone a Pancalieri (To) di uno stabilimento per le proprie lavorazioni che sorge su un'area complessiva di 2200 m<sup>2</sup>, tutti coperti, comprendente: palazzina uffici e servizi, capannone principale adibito alle lavorazioni e montaggi, alla manutenzione dei mezzi produttivi ed all'immagazzinamento di componenti, semilavorati e prodotti finiti.

In esso, inoltre, sono ubicati gli uffici dei responsabili delle funzioni legate ai processi produttivi, logistica ed al controllo e gestione della Qualità e del Sistema Qualità.

Presso tale stabilimento si realizzano sistemi di sicurezza per: ambulanze, autoveicoli, autobus, aviazione, apparecchiature per disabili, camper, carrelli elevatori, carrozzelle per invalidi, giostre, macchine agricole, mezzi antincendio, mezzi navali, quadricicli, prototipi, scuolabus, sistemi anticaduta, sistemi per antinfortunistica, sistemi medicali, sanità, sedili, treni, ultraleggeri, veicoli commerciali, veicoli racing, veicoli speciali, veicoli militari.

In questi ultimi anni le attività produttive si sono notevolmente sviluppate e perfezionate; l'azienda si è consolidata anche per l'incremento del parco macchine e l'installazione di impianti particolarmente evoluti.

Sono stati raggiunti significativi traguardi che, uniti ad una particolare sensibilità nel risolvere problemi specifici, assicurano alla clientela un elevato grado di affidabilità, qualità e servizio.

La **MCF**, nel corso della sua attività, tra i molti clienti serviti ha ottenuto sempre maggiori riscontri per la professionalità dimostrata e la qualità del prodotto fornito.

Tra i principali clienti si possono annoverare:

- AIXAM MEGA
- C.N. UNWIN LTD
- COBO SPA
- PIAGGIO SPA
- SEA GROUP SPA
- TRIGANO GROUP VDL
- ADRIA MOBIL D.O.O.
- RAPIDO AUTOCARAVAN
- RESCROFT LTD
- LAZZERINI SRL
- HYMER GROUP GMBH
- SAME – DEUTZ SPA
- GEMINI SRL
- RAPIDO SAS
- ALOIS KOBER GMBH
- KNAUS GMBH

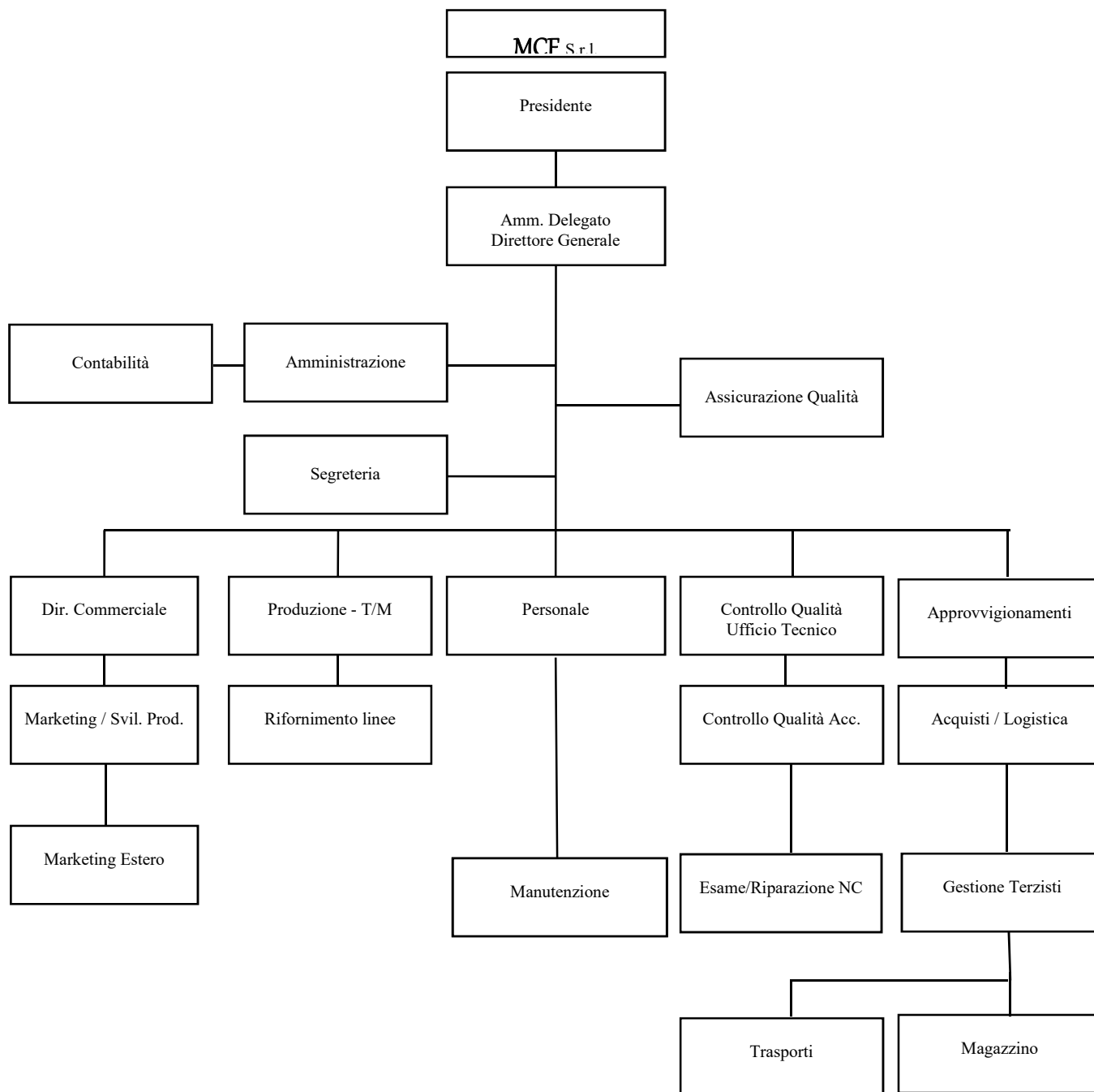
Paesi di esportazione prodotti MCF:

- EUROPA
- CANADA
- USA
- SUD AMERICA



# MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

## Struttura organizzativa





## MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

### Riferimenti normativi

UNI EN ISO 9001: 2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”

UNI EN ISO 9004: 2000 “Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni”

UNI EN ISO 9000: 2005 “Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e definizioni”

UNI EN ISO 19011:2012 “ Linee guida per gli audit dei Sistemi Gestione Qualità e/o di Gestione Ambientale

### Riferimenti cogenti per i prodotti dell’Azienda

La normativa di riferimento relativa alla costruzione di cinture di sicurezza ed ai sistemi di ritenuta dei veicoli a motore consiste essenzialmente in regolamenti e direttive comunitarie o internazionali sottoindicate:

ECE R16-06 - Regolamento Internazionale relativo alle norme sulle cinture di sicurezza e sui sistemi di ritenuta

- OMOLOGAZIONE NATO (NCAGE) N. AG167 - Certificazione Nato per la fornitura di sistemi di sicurezza per il settore Militare
- SAE J386 – SAE J2292 – SAE J141 - Regolamento USA relativo alle norme sulle cinture di sicurezza e sui sistemi di ritenuta per le macchine movimento terra
- FIA 8853-2016 – 8854/98 - Regolamento Internazionale FIA relativo alle norme sulle cinture di sicurezza racing
- FMVSS 209 - Conformità al test di abrasione
- FMVSS 302 - Conformità al test di infiammabilità (autoestinguenza)
- ISO 3795 : 1989 - Conformità al test di combustione dei materiali all’interno dell’abitacolo veicolo
- IMDS (Direttiva 2000/53 CE e Dlgs. 209 del 24/06/03) - Responsabilità per danno da prodotto difettoso
- Conformità alle DIRETTIVE EUROPEE 91/155/EWG e 2001/58/CE (gestione di preparati e/o sostanze pericolose)
- Conformità alla DIRETTIVA EUROPEA 2000/53/CE (divieto di impiego di Piombo, Mercurio, Cadmio, Cromo esavalente)

Per l’aggiornamento della normativa applicabile ci si avvale della collaborazione fornita da un Ente di Omologazione (UTAC) al quale MCF S.r.l. frequentemente si appoggia per l’omologazione dei propri prodotti.



## MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

### Termini e definizioni

Per quanto riguarda il presente Manuale, vale la terminologia della norma UNI EN ISO 9000: 2005 sopraccitata.

### Sigle e abbreviazioni

MCF S.r.l.	=	Nome e Ragione Sociale dell'Azienda
AD/DG	=	Amministratore Delegato/Direttore Generale
APP	=	Approvvigionamento
ACQ	=	Funzione Acquisti
LOG	=	Funzione Logistica
AQ	=	Funzione Assicurazione Qualità (o metodologia)
COM	=	Funzione Commerciale
CON	=	Contabilità
CQ	=	Controllo Qualità
FIFO	=	First In First Out
IQ	=	Indicatore Qualità
IMP	=	Indicatore di Monitoraggio Processo
ISC	=	Indicatore Soddisfazione Clienti
IL	=	Istruzione di lavoro
MGQ	=	Manuale di Gestione per la Qualità
MAG	=	Funzione Magazzino
N/A	=	Non Applicabile
NS	=	Norma Societaria
PRD	=	Funzione Produzione
PER	=	Funzione Personale
RAC	=	Richiesta di Azione Correttiva
RNC	=	Rapporto di non conformità
SGQ	=	Sistema di Gestione per la Qualità
T&M	=	Tempi e Metodi
UNI	=	Ente Italiano di Unificazione
UT	=	Ufficio Tecnico
VI	=	Verifica Ispettiva



## MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

### **Contesto dell'Organizzazione MCF s.r.l.**

MCF ha individuato ed analizzato i fattori interni ed esterni, sia positivi che negativi, che sono rilevanti per i suoi obiettivi strategici e che influenzano la sua capacità di ottenere i risultati attesi dal sistema di gestione per la qualità.

Per ottenere una visione completa dei fattori esterni ed interni MCF ha coinvolto tutte le competenze interne che, ragionando in un'ottica di "Risk Based Thinking" (analisi del rischio) ha permesso di sviluppare opportunamente il sistema di gestione per la qualità.

### **Esigenze ed aspettative delle parti interessate.**

MCF ha determinato le parti interessate che possono avere influenza sulla sua capacità di fornire in modo continuativo prodotti che rispettano i requisiti impliciti, espliciti e cogenti e le aspettative delle parti interessate che possono influenzare il sistema di gestione per la qualità.

Tutto ciò viene fatto utilizzando metodi di analisi che individuano i punti di forza, di debolezza le opportunità e le minacce (analisi SWOT)

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

Le parti interessate/coinvolute sono i dipendenti, la proprietà, i soci, i fornitori, i clienti, gli enti di omologazione, i laboratori esterni e la collettività in senso generale. Le esigenze e le aspettative costituiscono sicuramente una sfida continua per il management che si trova quotidianamente ad affrontare rischi, minacce, ma anche varie opportunità di sviluppo.

### **Scopo e campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità**

Il presente Manuale descrive il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) con cui attivare e tenere sotto controllo i vari processi della realizzazione dei prodotti dell'Azienda.

Tale SGQ è applicato alle attività di acquisizione ordini, sviluppo nuovo prodotto, industrializzazione, approvvigionamento, logistica, produzione, ispezioni, conservazione e trasporto/consegna dei prodotti forniti da MCF.

Il campo di applicazione del SGQ riguarda tutte le Funzioni/Enti che hanno influenza diretta o indiretta sulla qualità dei prodotti dell'Azienda.

Tutti i requisiti risultano applicabili ad eccezione della progettazione con la seguente precisazione:

- **Si esclude l'attività di progettazione/sviluppo di prodotti in quanto i componenti utilizzati, già progettati ed omologati da altri, sono utilizzati con regolare licenza ed assemblati in vario modo per soddisfare le specifiche richieste di installazione dei clienti MCF.**



## MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente Manuale è lo strumento base della Direzione per realizzare la politica per la qualità dell'Azienda finalizzata alla completa soddisfazione del Cliente

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

Il Sistema di Gestione per la Qualità predisposto e descritto nel presente Manuale assicura la soddisfazione del Cliente e il consolidamento e lo sviluppo della posizione dell'Azienda nel settore in cui opera. Il raggiungimento di tali obiettivi ha richiesto l'attivazione di attività e strategie atte a migliorare con continuità l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni aziendali orientate alle esigenze ed aspettative del Cliente:

- La definizione dei processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e per il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione.
- L'individuazione dei processi di attuazione, quelli trasversali di predisposizione all'attuazione e quelli, ancora trasversali, per la gestione del miglioramento.
- Il controllo dei processi affidati all'esterno.
- La definizione delle modalità di raccolta dati ed informazioni dai processi considerati.
- La definizione di opportuni indicatori per la misura dell'efficacia e l'efficienza dei processi.
- Il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni degli stessi.
- Il coinvolgimento e la motivazione alla qualità delle risorse umane.
- Considerare i rischi, le minacce e le opportunità e loro gestione

Il SGQ copre con le sue procedure prescrittive tutti questi processi e la pianificazione per la qualità ha identificato nella fase di progettazione del Sistema sia i processi della sequenza attuativa dei prodotti sia quelli trasversali predisposti per gestire in modo organizzato e documentato tale sequenza sia quelli, ancora trasversali, per valutare i risultati e miglioramenti in ottica soddisfazione del Cliente.

L'Azienda ha individuato i seguenti processi, da gestire nel SGQ, mostrati nella Tabella 1 (processi della sequenza di attuazione), nella Tabella 2 (processi trasversali di supporto) e nella Tabella 3 (processi trasversali di valutazione per il miglioramento). In queste tabelle sono indicati per ciascun processo l'"owner" responsabile del processo e il relativo documento.

Per ottimizzare e gestire i volumi ed i picchi produttivi, l'Azienda affida all'esterno dei processi di assemblaggio di semilavorati delle cinture utilizzando materiale fornito in conto lavoro. La gestione ed il controllo di tali processi avviene con la corretta definizione contrattuale con i fornitori interessati, fornendo agli stessi le specifiche tecniche e le istruzioni necessarie per svolgere correttamente quanto richiesto, coordinando le attività dei fornitori e controllando al ricevimento il materiale fornito (v. anche p.to 7.4). Tra i fornitori di servizi l'Azienda si avvale anche di laboratori/Enti accreditati per l'omologazione dei prodotti, per la taratura degli strumenti e per la certificazione del proprio Sistema Qualità.



## MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

TABELLA 1

<b>SEQUENZA DEI PROCESSI DI ATTUAZIONE</b>	<b>“OWNER” DEL PROCESSO</b>	<b>DOCUMENTO PRESCRITTIVO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Processo commerciale (acquisizione attività da cliente)</li></ul>	COM	Proc. AQ 03.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Industrializzazione dei prodotti e gestione della documentazione tecnica</li></ul>	UT T&M	Proc. AQ 03.02
<ul style="list-style-type: none"><li>• Approvvigionamento di materiali e servizi</li></ul>	ACQ	Proc. AQ 03.01 Proc. AQ 03.02 Proc. AQ 06.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Logistica e Programmazione produzione</li></ul>	LOG	Proc. AQ 03.01 Proc. AQ 09.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fabbricazione prodotti</li></ul>	PRD	Proc. AQ 09.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni di ritorno dal cliente</li></ul>	DC	Proc. AQ 13.02

TABELLA 2

<b>PROCESSI TRASVERSALI DI SUPPORTO</b>	<b>“OWNER” DEL PROCESSO</b>	<b>DOCUMENTO PRESCRITTIVO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Manutenzione dei mezzi produttivi</li></ul>	MAN	Proc. AQ 09.02
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione delle risorse umane</li></ul>	PER	Proc. AQ 18.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tenuta sotto controllo della documentazione</li></ul>	AQ	Proc. AQ 02.01 Proc. AQ 05.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tenuta sotto controllo delle registrazioni</li></ul>	AQ	Proc. AQ 16.01 Proc. AQ 17.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Selezione e valutazione dei fornitori</li></ul>	ACQ	Proc. AQ 06.02
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione</li></ul>	CQ	Proc. AQ 11.01 Proc. AQ 11.51
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione dei prodotti non conformi</li></ul>	CQ	Proc. AQ 13.01





## MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

TABELLA 3

<b>PROCESSI TRASVERSALI DI VALUTAZIONE PER IL MIGLIORAMENTO</b>	<b>“OWNER” DEL PROCESSO</b>	<b>DOCUMENTO PRESCRITTIVO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, definizione processi/obiettivi e Piano annuale di miglioramento</li></ul>	DG	Proc. AQ 01.01 Proc. AQ 01.02 Proc. AQ 21.02
<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifiche ispettive della qualità</li></ul>	AQ	Proc. AQ 17.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione delle azioni correttive</li></ul>	AQ	Proc. AQ 14.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione delle azioni preventive</li></ul>	AQ	Proc. AQ 14.02
<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoraggio processi e prodotti</li></ul>	CQ	Proc. AQ 10.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicatori e costi per l'ottenimento della qualità e analisi di tendenza dei dati</li></ul>	AQ	Proc. AQ 20.01 Proc. AQ 21.01
<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoraggio del grado di soddisfazione dei Clienti</li></ul>	COM	Proc. AQ 13.02

Le interazioni tra i processi ed i criteri di monitoraggio e misurazione degli stessi sono definiti nella procedura AQ 01.02 “Definizione processi aziendali e loro gestione”.

### Requisiti generali relativi alla documentazione

La struttura della documentazione necessaria per gestire i processi del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) è articolata nei livelli seguenti:

- Politica per la qualità ed obiettivi strategici
- Procedure operative
- Istruzioni di lavoro
- Modulistica di registrazione
- Documentazione tecnica ed amministrativa
- Piani di miglioramento

Tale documentazione, correttamente implementata nelle prassi aziendali, costituisce l'evidenza oggettiva della operatività del SGQ aziendale.