



MANUALE QUALITÀ & AMBIENTE

UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015

CONTENUTO

Il presente documento descrive il sistema di gestione per la qualità e ambiente di AUG arredi urbani e goichi srl in riferimento alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI EN ISO 14001:2015.

AUG arredi urbani e goichi srl

SEDE: Via Ciniselli 6/8/10 - 20019 Settimo Milanese MI

SEDE OPERATIVA: Via Salenghi 58 - 38060 Volano TN

P.IVA: 12292200156

TEL: 0464 490273

MAIL: aug@arrediurbani.eu

SOMMARIO

1	Scopo	4
1.1	L'azienda, prodotti e servizi.....	4
1.2	Approccio per processi	5
1.3	Rappresentazione di un processo nel sistema	6
1.4	Pensiero basato sul rischio	6
1.5	Compatibilità ed integrazione con altri sistemi di gestione aziendali	7
2	Norme di riferimento.....	8
3	Termini e definizioni	9
3.1	Abbreviazioni.....	9
4	Contesto dell'organizzazione	10
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	10
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	10
4.3	Campo di applicazione del SGQA	10
4.4	Processi del sistema di gestione per la qualità e ambiente.....	10
5	Leadership.....	12
5.1	Leadership ed impegno	12
5.1.2	Focalizzazione sul cliente.....	12
5.2	Politica della qualità e ambiente	12
5.3	Ruoli, autorità e responsabilità	12
6	Pianificazione del sistema qualità e ambiente.....	13
6.1	Azioni per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità.....	13
6.1.2	aspetti ambientali	13
6.1.3	obblighi e conformità.....	14
6.1.4	attività di pianificazione	14
6.2	Obiettivi per la qualità e l'ambiente e pianificaione per il loro raggiungimento	14
6.2.1	obiettivi per la qualità e l'ambiente.....	14
6.2.2	Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi per la qualità e l'ambiente	14
6.3	Pianificazione delle modifiche.....	15
7	Supporto	16
7.1	Risorse	16
7.1.1	Generalità.....	16
7.1.2	Persone	16
7.1.3	Infrastruttura	16
7.1.4	Ambiente di lavoro.....	16
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	17
7.1.6	Conoscenza dell'organizzazione.....	17

7.2 Competenza 18

7.3 Consapevolezza 18

7.4 Comunicazione 18

 7.4.1 Generalità..... 18

 7.4.2 Comunicazione interna 18

 7.4.3 Comunicazione esterna..... 18

7.5 Informazioni documentate..... 18

8 Attività operative 20

 8.1 Pianificazione e controllo delle attività operative per la qualità e l’ambiente..... 20

 8.2 Determinazione dei requisiti del prodotto/servizio e risposta alle emergenze 20

 8.2.1 Comunicazione con il cliente 20

 8.2.2 Determinazione dei requisiti del prodotto/servizio..... 20

 8.2.3 Riesame dei requisiti del prodotto /servizio 21

 8.2.4 Preparazione e risposta alle emergenze 21

 8.3 Progettazione e sviluppo del prodotto/servizio 21

 8.3.1 Generalità..... 21

 8.3.2 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo 21

 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo..... 22

 8.3.4 Controllo della progettazione e sviluppo 22

 8.3.5 Output alla progettazione e sviluppo..... 22

 8.3.6 Modifiche alla progettazione e sviluppo..... 22

 8.4 Gestione dei fornitori esterni di prodotti/servizi 22

 8.4.1 Generalità..... 23

 8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli sulle forniture 23

 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni 23

 8.5 Produzione/erogazione del servizio 23

 8.5.1 Controllo della produzione e dell’erogazione del servizio 23

 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità..... 24

 8.5.3 Proprietà del cliente e/o dei fornitori 24

 8.5.4 Conservazione 24

 8.5.5 Attività di post-consegna 24

 8.5.6 Gestione delle modifiche 24

 8.6 Rilascio del prodotto e del servizio..... 24

 8.7 Gestione degli output non conformi 25

9 Valutazione delle prestazioni..... 26

 9.1 Monitoraggio, misura, analisi e valutazione..... 26

 9.1.1 Generalità..... 26

9.1.2 Soddisfazione del cliente e valutazione delle non conformità	26
9.1.3 Analisi e valutazione.....	26
9.2 Audit interni	27
9.3 Riesame della direzione.....	27
9.3.1 Conduzione del riesame.....	27
9.3.2 Risultati del riesame.....	27
10 Miglioramento	28
10.1 Generalità.....	28
10.2 Non conformità ed azioni correttive	28
10.3 Miglioramento continuo	28

1 SCOPO

AUG arredi urbani e goichi srl ha implementato un sistema di gestione integrato per la qualità ed ambiente conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI EN ISO 14001:2015 per:

- Dimostrare la sua abilità nel fornire prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e dei regolamenti applicabili
- Incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo e assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili
- Gestire le proprie responsabilità ambientali in un modo sistematico, che contribuisca al pilastro ambientale della sostenibilità
- Migliorare le prestazioni ambientali della propria organizzazione
- Soddisfare gli obblighi di conformità compatibili al contesto in cui opera l'organizzazione
- Stabilire e raggiungere precisi obiettivi ambientali

Il presente Manuale della Qualità e Ambiente illustra come l'azienda si fa carico dei requisiti indicati dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI EN ISO 14001:2015 e dei requisiti indicati dalle normative applicabili.

1.1 L'AZIENDA, PRODOTTI E SERVIZI

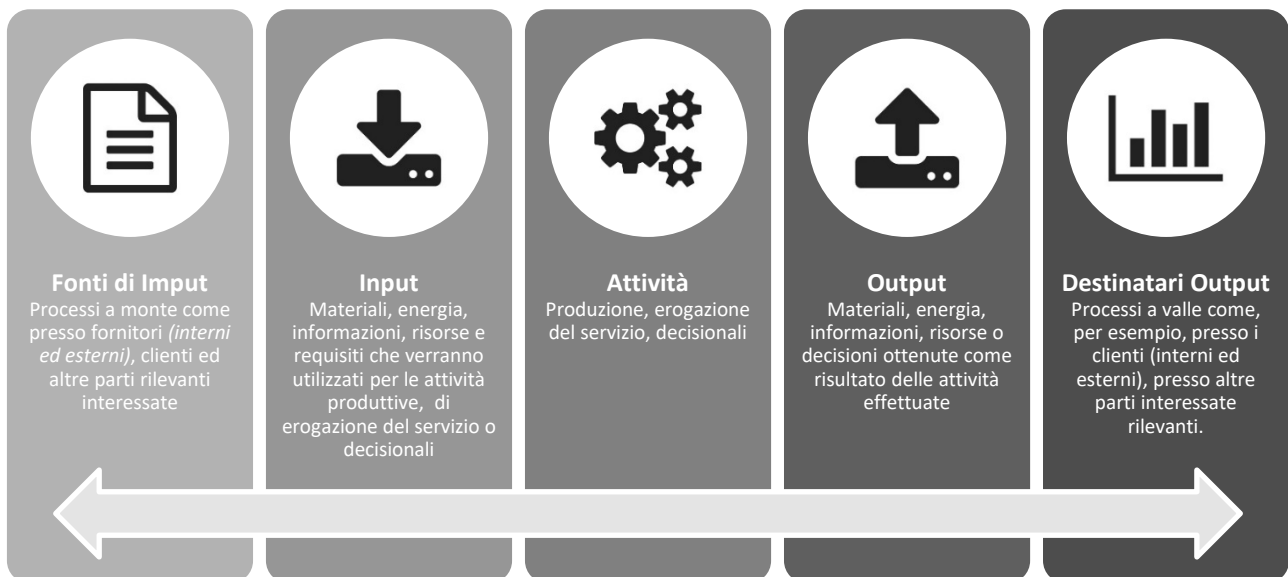
Forte di una buona esperienza nell'ambito del proprio settore, l'impresa AUG arredi urbani e goichi srl, è un'importante e consolidata organizzazione che opera svolgendo le seguenti attività: Produzione, commercializzazione ed installazione di attrezzature da gioco per parchi pubblici. Consapevole dell'importanza dei requisiti cogenti nei luoghi di lavoro così come in luoghi pubblici, AUG arredi urbani e goichi srl, analizza con attenzione le richieste dei propri clienti per aiutarli a trovare la soluzione più adatta alle loro esigenze anche tramite l'offerta "su misura". L'attività di AUG arredi urbani e goichi srl è rivolta a molteplici realtà nell'ambito pubblico e privato. AUG arredi urbani e goichi srl nasce dalla volontà della direzione di unire le forze e le competenze di un'organizzazione intraprendente e di comprovata esperienza nell'ambito del proprio settore. Uno staff con grande esperienza maturata garantisce un alto livello di serietà e competenza, doti di importanza primaria, che caratterizzano da sempre questa impresa. Inoltre, il costante aggiornamento del personale e l'utilizzo di strumenti all'avanguardia, garantiscono al cliente servizi/prodotti di alta qualità. AUG arredi urbani e goichi srl è inoltre consapevole dell'importanza del rispetto ambientale all'interno del proprio contesto operativo, pertanto analizza con attenzione gli aspetti e gli impatti ambientali relativi alla propria struttura e alle proprie attività. L'impegno di AUG arredi urbani e goichi srl è rivolto a preservare l'ambiente considerando gli aspetti ambientali diretti ed indiretti, interni ed esterni che ruotano attorno alla propria organizzazione.

1.2 APPROCCIO PER PROCESSI

AUG arredi urbani e goichi srl ritiene che i risultati previsti dal proprio SGQA si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi. La gestione per processi assicura di:

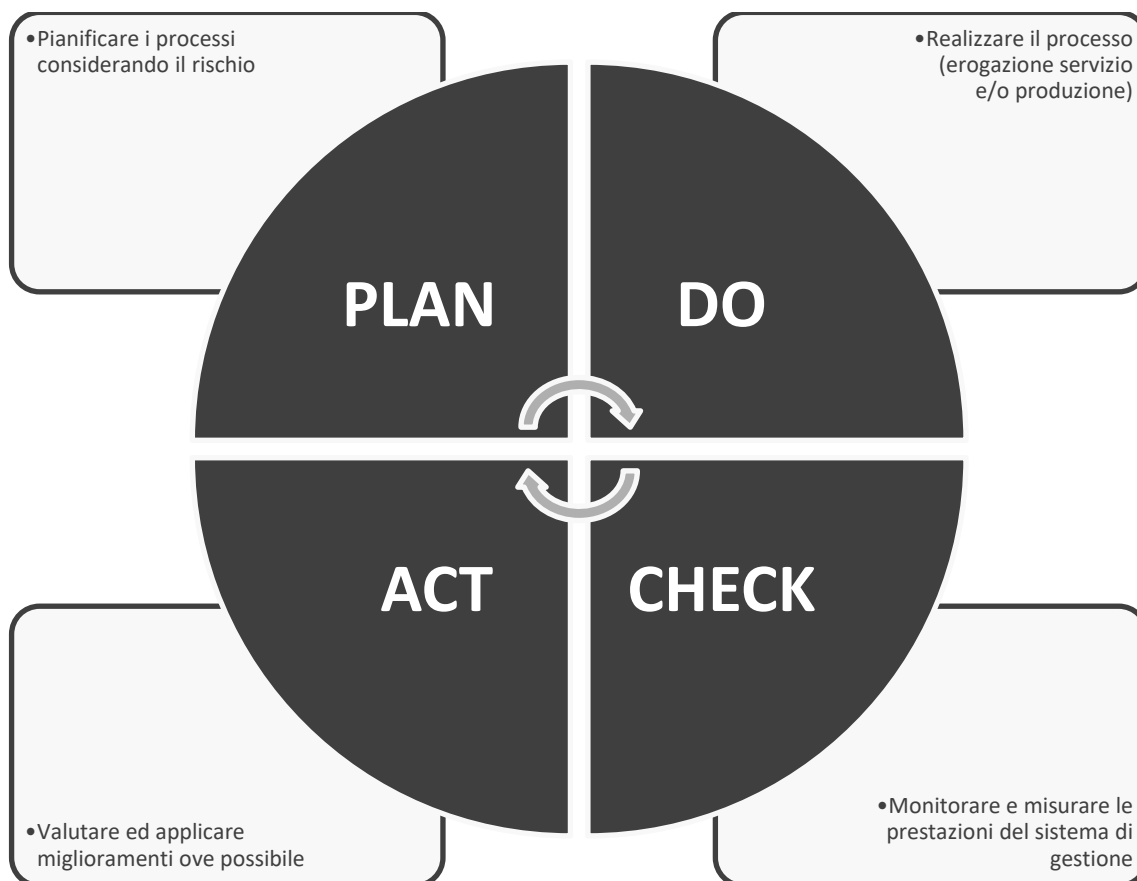
- Comprendere e soddisfare i requisiti imposti dall'azienda stessa
- Comprendere e soddisfare i requisiti ambientali imposti dall'organizzazione e dalla legge
- Considerare i requisiti di cui sopra in termini di valore aggiunto
- Raggiungere prestazioni efficaci per il processo
- Raggiungere prestazioni ambientali efficaci per ogni processo
- Migliorare l'azienda basandosi sulla valutazione dei dati e delle informazioni
- Migliorare l'impatto ambientale dell'organizzazione basandosi sulla valutazione dei dati e delle informazioni

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia plan-do-check-act con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione. La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



1.3 RAPPRESENTAZIONE DI UN PROCESSO NEL SISTEMA

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo plan-do-check-act:



1.4 PENSIERO BASATO SUL RISCHIO

L'effetto dell'inefficienza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based-thinking è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente di AUG arredi urbani e goichi srl.

AUG arredi urbani e goichi srl considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente. L'organizzazione ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi/prodotti/servizi, impatti ambientali e non conformità di sistema.

Per AUG arredi urbani e goichi srl "risk-based-thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'organizzazione.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente, così come i suoi processi e attività.

1.5 COMPATIBILITÀ ED INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI

AUG arredi urbani e goichi srl in caso di integrazione con altri sistemi di gestione deve provvedere a rispettarne tutti i requisiti previsti/applicabili e relativi a normative di riferimento.

Per tale motivo la Direzione ha stabilito di integrare eventuali attività cogenti relative ad altri sistemi di gestione integrati nei processi controllati dal presente Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente considerando i seguenti aspetti:

Contesto aziendale

Direzione, politica e responsabilità

Processi per pianificare e considerare rischi ed opportunità

Processi relativi a clienti, prodotti e servizi

Processi di valutazione delle prestazioni

Processi per il miglioramento

2 NORME DI RIFERIMENTO

AUG arredi urbani e goichi srl ha sviluppato il sistema di Gestione per la Qualità ed Ambiente in conformità alle versioni delle seguenti norme attualmente in vigore:

ISO 9000

ISO 9001

ISO 9004

ISO 14000

ISO 14001

Sono considerati rilevanti ai fini della corretta implementazione del sistema i requisiti cogenti e le norme riportate all'interno del **REG QA-6.1.3 Obblighi di conformità e requisiti legali**.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni fornite dalla ISO 9000:2015 ed ISO 14001:2015. Ai termini che seguono, ricorrenti nel presente manuale, onde evitare ambiguità, sono associate le definizioni indicate:

Sigla	Descrizione
MQA	Manuale Qualità e Ambiente
SGQA	Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente
PQ	Procedura Qualità
PA	Procedura Ambientale
PQA	Procedura Qualità e Ambiente
MOD	Modulo

3.1 ABBREVIAZIONI

I titoli delle posizioni organizzative sono abbreviati come segue:

Sigla	Descrizione
DIR	Direzione
RGQA	Responsabile gestione qualità e ambiente
AM	Amministrazione
RSPP	Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
RPS	Responsabile produzione/servizi
RC	Responsabile commerciale
RM	Responsabile magazzino
RA	Responsabile acquisti

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

AUG arredi urbani e goichi srl determina, verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, gestire e tenere sotto controllo l'impatto ambientale della propria struttura e delle proprie attività, ovvero sui risultati attesi dal SGQA.

4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

AUG arredi urbani e goichi srl ha individuato e preso in considerazione i fattori **esterni** (*aspetti legali, tecnologici, competitivi, di mercato, culturali, sociali ed economici*) ed **interni** (*valori, cultura, infrastruttura, conoscenza e prestazioni della propria organizzazione*) rilevanti per il SGQA ed i requisiti ad essi applicabili in funzione delle attività svolte: Produzione, commercializzazione ed installazione di attrezzature da gioco per parchi pubblici.

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

AUG arredi urbani e goichi srl ha determinato le parti interessate rilevanti (*clienti, fornitori, istituzioni, ambiente e persone circostanti alla propria attività, ecc..*) per il proprio SGQA e quei requisiti (*di tali parti interessate*) che risultano rilevanti per il proprio SGQA (individuandone e gestendone gli obblighi di conformità) con lo scopo di fornire con regolarità prodotti e/o servizi (*Produzione, commercializzazione ed installazione di attrezzature da gioco per parchi pubblici*) che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, nel rispetto dell'ambiente.

4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQA

AUG arredi urbani e goichi srl in considerazione dei propri fattori esterni ed interni rilevanti, dei requisiti delle parti interessate, dei prodotti e dei servizi e degli obblighi di conformità, ha definito il seguente campo di applicazione per il proprio SGQA: Produzione, commercializzazione ed installazione di attrezzature da gioco per parchi pubblici.

AUG arredi urbani e goichi srl ha applicato tutti i requisiti della ISO 9001:2015 e della ISO 14001:2015 nell'ambito del suddetto campo di applicazione. Un discorso a parte merita l'attività di progettazione che ad oggi non è svolta attivamente dall'azienda, la quale base la sua produzione su progetti di vecchia data ancora validi ed apprezzati dal mercato di riferimento. Appena sarà possibile, in base anche all'andamento del mercato di riferimento, AUG vorrà riprendere l'attività di progettazione, potenziando quello che è ad oggi il suo catalogo di prodotti.

4.4 PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E AMBIENTE

La seguente tabella riporta lo schema dei processi e la loro interazione

Processo	Rilevanza	Fonte	Interagisce con
Gestione clienti	Primario	Interno	Fornitori, Manutenzione
Gestione fornitori	Primario	Interno	Lavorazioni esterne, Produzione, Magazzino, Amministrazione
Lavorazioni esterne	Primario	Esterno	Magazzino, Fornitori
Sviluppo	Primario	Interno	Produzione/Servizi, Gestione SGQ, Sistema informatico
Produzione/Servizi	Primario	Interno	Sviluppo, Magazzino, Gestione Fornitori, Manutenzione
Manutenzione	Supporto	Interno	Produzione/Servizi
Gestione magazzino	Primario	Interno	Produzione/Servizi, Gestione fornitori

Gestione personale	Supporto	Interno	Amministrazione
Amministrazione	Supporto	Int./Est.	Gestione fornitori, Gestione clienti, Gestione personale
Gestione SGQA	Supporto	Interno	Tutti gli altri processi
Sistema informatico	Supporto	Interno	Amministrazione, Sviluppo

Le interazioni dei processi con il SGQA, ove ritenuto necessario, sono descritte nelle Procedure Qualità e Ambiente e per ognuna di esse, a seconda del caso, possono essere definiti i seguenti aspetti: input richiesti e gli output attesi; sequenza ed interazione dei processi (qualità e ambiente); criteri, metodi (incluse misurazioni e indicatori prestazionali) e modalità di controllo dei processi e dell’impatto ambientale; risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità; compiti e responsabilità assegnate; rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli; metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e l’impatto ambientale e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi; opportunità per il miglioramento del processo e del sistema di gestione per la qualità e ambiente. Tutte le informazioni relative al funzionamento dei processi sono documentate e conservate, dove previsto, nelle apposite procedure.

Di seguito è rappresentato uno schema grafico relativo alla struttura del SGQA di AUG arredi urbani e goichi srl:



5 LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP ED IMPEGNO

Marco Lamperti dimostra il comando e l'impegno rispetto al sistema qualità e ambiente:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema qualità e ambiente
- assicurando che la politica per la qualità e l'ambiente ed i relativi obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia ed il contesto in cui opera l'organizzazione
- assicurando che la politica della qualità ed ambiente sia comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'organizzazione
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di qualità e ambiente nei processi aziendali
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi
- assicurando che le risorse necessarie per il sistema qualità e ambiente siano disponibili
- comunicando l'importanza di un sistema qualità e ambiente efficaci e della conformità dei requisiti del SGQA
- assicurando che il sistema qualità e ambiente raggiunga i suoi risultati definiti
- ingaggiando, dirigendo e supportando persone che contribuiscano all'efficacia del sistema qualità e ambiente
- promuovendo il miglioramento continuo del SGQA
- supportando gli altri ruoli manageriali importanti (*se presenti*) a dimostrare che la loro leadership sia applicata nella loro area di influenza

5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

La direzione dimostra il suo ruolo ed impegno rispetto all'attenzione al cliente assicurando:

- determinazione e presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti
- determinazione e indirizzamento dei rischi/opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente
- attenzione affinché i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi applicabili
- impegno affinché la soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ E AMBIENTE

DIR ha stabilito una politica per la qualità e ambiente che:

- è appropriata agli scopi ed al contesto di AUG arredi urbani e goichi srl
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e l'ambiente
- include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili
- include l'impegno al continuo miglioramento del SGQA

La politica per la qualità e ambiente è pubblicata come documento esterno al presente MQA e viene diffusa internamente a tutto il personale e tutte le parti interessate tramite apposizione su bacheca aziendale, circolari e-mail interne ed esterne, riunione annuale tenuta dalla direzione.

5.3 RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

I Ruoli, le autorità e le responsabilità di AUG arredi urbani e goichi srl, sono definite, descritte e regolamentate. L'organigramma funzionale dell'azienda è riportato nel relativo documento esterno. L'organigramma aziendale è diffuso all'interno del personale tramite apposizione su bacheca aziendale e tramite circolare eseguita a cadenza annuale o in occasione di modifiche/aggiornamenti dello stesso organigramma.

6 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ E AMBIENTE

6.1 AZIONI PER EVIDENZIARE E TRATTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ

Durante la pianificazione del SGQA, AUG arredi urbani e goichi srl, considera le parti interessate ed il campo di applicazione del sistema per trattare i rischi e le opportunità al fine di:

- assicurazione che il SGQA raggiunga i risultati attesi
- prevenire o ridurre effetti indesiderati
- mettere in atto il miglioramento continuo della gestione per la qualità e l'ambiente

Le parti interessate sono:

- capitale (*proprietà e/o eventuali azionisti*)
- cliente
- personale
- ambiente circostante
- fornitori

AUG arredi urbani e goichi srl pianifica:

- le azioni per trattare i rischi e le opportunità in ambito di qualità e ambiente
- le modalità per rendere effettive ed integrate le azioni all'interno dei processi valutandone l'efficacia

I rischi sono classificati in base alla loro priorità. La priorità è determinata, quantomeno, dal rapporto fra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri impattando sulla soddisfazione del cliente o sull'ambiente. Il risultato di questa valutazione del rischio viene, se possibile, confrontata in proporzione all'eventuale opportunità scaturita dal rischio stesso. Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio o all'impatto sull'ambiente. Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere:

- evitare il rischio
- accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità
- eliminare la fonte del rischio
- modificarne la probabilità o gli effetti
- condividere il rischio
- decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso

6.1.2 ASPETTI AMBIENTALI

AUG arredi urbani e goichi srl ha individuato, per le attività indicate nel campo di applicazione, gli aspetti ambientali che può tenere sotto controllo e sui quali è in grado di esercitare la propria influenza. Su tali aspetti AUG arredi urbani e goichi srl determina i relativi impatti ambientali in considerazione di una prospettiva di "ciclo di vita."

Determinando gli aspetti ambientali AUG arredi urbani e goichi srl ha preso in considerazione:

- il cambiamento, che comprende sviluppi pianificati o nuovi e attività, prodotti e servizi nuovi o modificati
- le condizioni anomale e di situazioni di emergenza ragionevolmente prevedibili

Sono identificati tramite il modulo MOD QA-6.1 i seguenti aspetti:

- aspetti ambientali e impatti ambientali associati

- criteri utilizzati per determinare i suoi aspetti ambientali significativi
- aspetti ambientali significativi

Nello specifico gli aspetti e gli impatti ambientali associati sono identificati nella prima colonna del modulo sopra menzionato. La valutazione viene effettuata tramite un'analisi della probabilità (da 0 a 5) che si verifichi l'impatto ed un eventuale danno potenziale (da 0 a 5) qualora l'impatto dovesse effettivamente verificarsi. Il livello di rischio effettivamente associato è il risultato del prodotto dei due fattori menzionati e può oscillare tra 0 e 25.

Gli aspetti/impatti ambientali sono considerati **significativi** qualora il fattore di rischio valutato fosse maggiore a 10, in tal caso, come previsto dal modulo stesso, sarà necessario inserire nell'apposita colonna predisposta nel modulo un'azione che ci si impegna ad attuare per mitigare il fattore di rischio legato all'aspetto/impatto significativo.

6.1.3 OBBLIGHI E CONFORMITÀ

AUG arredi urbani e goichi srl ha individuato e determinato gli obblighi di conformità relativi ai propri aspetti ambientali, determinato come questi devono essere applicati alla propria organizzazione tenendone conto per l'attuazione, mantenimento e miglioramento continuo del proprio sistema di gestione ambientale.

AUG arredi urbani e goichi srl mantiene evidenza dei propri obblighi di conformità grazie ad apposita modulistica REG QA-6.1.3 assicurandone costante aggiornamento.

6.1.4 ATTIVITÀ DI PIANIFICAZIONE

L'attività di pianificazione sostenuta da AUG arredi urbani e goichi srl prevede azioni per affrontare aspetti ambientali significativi, obblighi di non conformità ed i rischi e le opportunità identificati. Questo avviene integrando nel proprio SGA azioni e processi, valutandone poi i relativi risultati.

Nel pianificare queste azioni, AUG arredi urbani e goichi srl ha preso in considerazione le sue capacità tecnologiche e i suoi requisiti finanziari, operativi ed organizzativi.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

6.2.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

AUG arredi urbani e goichi srl ha stabilito gli obiettivi della qualità e l'ambiente per livelli, funzioni e processi rilevanti.

Gli obiettivi per la qualità e l'ambiente sono:

- coerenti con la politica della qualità e l'ambiente
- misurabili
- basati sui requisiti applicabili
- Correlati con la conformità del prodotto, la soddisfazione del cliente, gli aspetti ed impatti ambientali associati
- monitorati
- comunicati agli interessati
- aggiornati, quando necessario

6.2.2 ATTIVITÀ DI PIANIFICAZIONE PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

AUG arredi urbani e goichi srl conserva informazioni documentate in merito agli obiettivi per la qualità e l'ambiente. Nel pianificare le modalità per raggiungere gli obiettivi per la qualità e l'ambiente sono chiarite:

- le azioni da realizzare
- le risorse da dedicare

- le responsabilità delle azioni
- le tempistiche di realizzazione
- il metodo di valutazione del risultato

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Qualora emergesse la necessità di effettuare modifiche al SGQA verrebbero condotte da AUG arredi urbani e goichi srl in modo pianificato e sistematico. In funzione di quanto specificato AUG arredi urbani e goichi srl considera:

- lo scopo delle modifiche e tutti i relativi effetti potenziali
- la necessità di conservare l'integrità del SGQA
- la disponibilità di risorse
- la distribuzione o redistribuzione delle responsabilità ed autorità

7 SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 GENERALITÀ

AUG arredi urbani e goichi srl ha determinato e messo in campo le risorse necessarie per stabilire, attuare e mantenere il SGQA e per migliorarne continuamente l'efficacia. Sono state considerate in tal proposito:

- l'esistenza interna di opportune risorse
- la necessità di acquisire risorse esterne

7.1.2 PERSONE

Il personale di AUG arredi urbani e goichi srl costituisce una risorsa che nel tempo può contribuire in maniera determinante all'efficacia ed alla redditività dei processi sviluppati, il che si traduce in un incremento, nel tempo, del valore intrinseco dell'organizzazione. Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti del cliente, degli obblighi di conformità, leggi e regolamenti cogenti, AUG arredi urbani e goichi srl ha messo in campo le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del SGQA. La suddetta attività è riportata in maniera più chiara e dettagliata su apposite informazioni documentate.

7.1.3 INFRASTRUTTURA

AUG arredi urbani e goichi srl ha determinato, reso disponibile e tenuto in efficienza, le infrastrutture che concorrono a determinare la conformità dei prodotti e dei servizi.

Tipologia delle infrastrutture considerate

Strutture (edifici e locali)

Vigilanza (se e quando necessaria)

Attrezzature hardware

Sistemi software

Tecnologia per l'informazione e per la comunicazione

Strumenti ed attrezzature primarie

Strumenti ed attrezzature generali di supporto

Mezzi e veicoli per il trasporto

Pertanto, le suddette infrastrutture, sono mantenute in efficienza attraverso specifiche attività di controllo al fine di garantire la conformità ai requisiti del servizio/prodotto fornito al cliente.

7.1.4 AMBIENTE DI LAVORO

AUG arredi urbani e goichi srl, in collaborazione con le varie funzioni della propria organizzazione, gestisce l'ambiente di lavoro e a tal fine assicura che esso sia esente da condizioni che possano influenzare negativamente l'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità. In particolare vien posta attenzione sui seguenti aspetti:

- temperatura e umidità degli ambienti

- ergonomia delle postazioni di lavoro
- ordine e pulizia delle aree di lavoro
- aspetti sociali e psicologici che possano ricadere sul personale
- sicurezza negli ambienti di lavoro (D. Lgs 81/2008)

7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Quando il monitoraggio e la misura sono usati per dare evidenza della conformità dei prodotti/servizi ai requisiti, sono determinate, da AUG arredi urbani e goichi srl, le risorse necessarie per assicurare risultati validi ed affidabili. In tal caso le risorse messe in campo sono:

- appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti
- tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo

AUG arredi urbani e goichi srl conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure:

- è un requisito cogente
- corrisponde ad una esigenza delle parti interessate
- è considerata essenziale dall'organizzazione per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati

le risorse sono:

- verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di riferimenti a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, è registrato e mantenuto come informazione documentata, il riferimento adottato per la taratura o la verifica
- identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura
- protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni

È valutata la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora si rilevi che l'apparecchiatura non sia conforme ai requisiti. Nel caso, sono prese opportune azioni correttive.

7.1.6 CONOSCENZA DELL'ORGANIZZAZIONE

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi. Le conoscenze sono conservate e rese disponibili nella misura in cui sono utili. In previsione di sviluppi e in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto organizzativo, AUG arredi urbani e goichi srl considera le conoscenze esistenti e determina il metodo per acquisire conoscenze supplementari necessarie. Per acquisire conoscenze supplementari si agisce sulle risorse interne attraverso:

- analisi degli errori
- ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste
- conservazione degli esperimenti realizzati
- attività di marketing

Sulle risorse esterne si agisce attraverso:

- reperimento di standard, norme, codici, ecc...
- consultazione di università e centri di ricerca (*se applicabile*)
- partecipazione a conferenze
- istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti e fornitori

- acquisizione di consulenze esterne

7.2 COMPETENZA

AUG arredi urbani e goichi srl determina la competenza per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto e persone che svolge attività sotto il proprio controllo influenzando, potenzialmente, le prestazioni ambientali e la capacità di rispettare gli obblighi di conformità. Assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza conoscendo aspetti ambientali ed il SGQA di AUG arredi urbani e goichi srl. Dove applicabile, AUG arredi urbani e goichi srl, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze e valuta l'efficacia delle azioni realizzate. AUG arredi urbani e goichi srl conserva informazioni documentate (CV, diplomi, attestati) come evidenza delle competenze interne ed esterne utilizzate.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

AUG arredi urbani e goichi srl assicura che il proprio personale e coloro che svolgono le attività sotto il proprio controllo siano a conoscenza dei seguenti aspetti: politica della qualità e ambiente; aspetti ambientali effettivi e potenziali; obiettivi per la qualità e ambiente che li riguardano; del contributo che ognuno di essi può apportare al SGQA; delle implicazioni derivanti dalla mancata conformità ai requisiti del SGQA; effetto dell'efficacia della propria attività sul SGQA.

7.4 COMUNICAZIONE

7.4.1 GENERALITÀ

AUG arredi urbani e goichi srl ha determinato e mantiene i processi necessari per le comunicazioni interne ed esterne relative al proprio SGQA includendo i seguenti aspetti: cosa comunicare; quando comunicare; con chi comunicare e come comunicare. Rispetto a quanto sopra citato AUG arredi urbani e goichi srl tiene in considerazione i propri obblighi di conformità ed assicura che le informazioni di qualità e ambiente comunicate siano coerenti con quanto generato all'interno del SGQA. Sono conservate informazioni documentate, come evidenza, delle proprie comunicazioni in base alla tipologia strumento comunicativo utilizzato.

7.4.2 COMUNICAZIONE INTERNA

AUG arredi urbani e goichi srl comunica internamente informazioni relative al proprio SGQA a tutti i livelli e funzioni dell'organizzazione comprese eventuali modifiche allo stesso SGQA. Viene inoltre assicurato che i processi di comunicazione consentano al personale addetto alle attività operative di contribuire al miglioramento continuo.

7.4.3 COMUNICAZIONE ESTERNA

AUG arredi urbani e goichi srl comunica anche esternamente le informazioni relative al proprio SGQA così come è stabilito dai processi di comunicazione organizzativi e come è richiesto dalla necessità di soddisfare i requisiti del cliente e dai propri obblighi di conformità. Questo genere di comunicazioni avviene, a seconda del caso, per via telefonica, tramite email (*certificata e non*), per posta o raccomandata AR.

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Nel SGQA di AUG arredi urbani e goichi srl sono incluse:

- le informazioni documentate richieste dalla norma ISO 9001:2015 ed ISO 14001:2015
- le informazioni documentate che AUG arredi urbani e goichi srl ritiene necessarie per l'efficacia del SGQA

Le informazioni documentate, a seconda di tipologia e necessità, sono identificate attraverso:

- il titolo

- un codice di riferimento
- la data di emissione/aggiornamento
- i riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione/aggiornamento

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- supporto (*ogni qualvolta ciò sia possibile è preferito il supporto elettronico piuttosto che cartaceo*)
- lingua (*è utilizzata, di regola, la lingua italiana, ad eccezione delle comunicazioni con eventuali clienti esteri, nel qual caso è utilizzata la lingua inglese*)
- responsabilità dei riesami e delle approvazioni

Le informazioni documentate sono:

- rese disponibili dove e quando necessario
- protette da usi impropri e da perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza

AUG arredi urbani e goichi srl, quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- distribuzione, accesso, uso e ritiro
- conservazione, protezione, leggibilità
- gestione delle modifiche
- archiviazione e catalogazione

Le informazioni documentate di origine esterna, che AUG arredi urbani e goichi srl ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del SGQA, sono identificate e tenute sotto controllo.

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ OPERATIVE PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

I processi elencati nel punto 4.4 del presente MQA sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di: soddisfare i requisiti specificati per i prodotti e per i servizi; soddisfare i requisiti di conformità; conseguire le azioni determinate ai punti 6.1.2, 6.1.3 e 6.2 del presente MQA. In coerenza con il principio del ciclo di vita dei servizi/prodotti erogati e al fine di assicurare il soddisfacimento dei requisiti del cliente, sono pianificate e realizzate azioni per:

- determinare i requisiti dei prodotti/servizi
- definire i criteri per l'accettazione dei processi e prodotti/servizi
- tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti
- conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto e per dimostrare la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti
- stabilire controlli che assicurino la soddisfazione dei requisiti ambientali
- determinare i propri requisiti ambientali per approvvigionamento di prodotti e servizi
- comunicare i propri requisiti ambientali ai fornitori esterni (di servizi, consulenze e prodotti)
- tenere in considerazione la necessità di fornire informazioni sui potenziali impatti ambientali significativi associati a trasporto, consegna, utilizzo, trattamento di fine vita e smaltimento finale dei propri prodotti/servizi

I risultati della pianificazione sono in accordo con l'organizzazione di AUG arredi urbani e goichi srl che tiene sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare derive indesiderate, e mette in atto azioni per mitigarne gli effetti, se necessario. Le disposizioni per il controllo delle attività sono veicolate attraverso alcuni dei seguenti strumenti a seconda di quali sono ritenuti necessari nel relativo ambito:

- procedure
- istruzioni operative
- schemi o immagini
- istruzioni verbali
- esempi di prodotto finito o semilavorato
- filmati

8.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

AUG arredi urbani e goichi srl ha stabilito processi per comunicare con il cliente in relazione ai seguenti aspetti:

- informazioni in merito al prodotto/servizio
- recepimento della percezione e del punto di vista del cliente, reclami inclusi
- gestione della proprietà del cliente, quando applicabile
- richieste specifiche e contingenti, quando rilevanti

8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL PRODOTTO/SERVIZIO

AUG arredi urbani e goichi srl ha stabilito ed applicato processi per determinare i requisiti dei prodotti/servizi offerti ai clienti potenziali (generalmente, a seconda del caso, tramite preventivi, contratti, ordini del cliente, bandi, ecc..).

AUG arredi urbani e goichi srl assicura i seguenti aspetti:

- che le specifiche dei prodotti/servizi (*verso il cliente e/o necessarie all'organizzazione stessa*), le norme e leggi cogenti siano definite
- che la propria organizzazione possieda la capacità di rispettare le specifiche definite e di gestire eventuali reclami per i prodotti/servizi offerti

8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI DEL PRODOTTO /SERVIZIO

AUG arredi urbani e goichi srl assicura che siano riesaminati i seguenti aspetti:

Requisiti specificati dal cliente, inclusi quelli per eventuale spedizione e per l'attività post vendita

Se previsti, i requisiti non specificati dal cliente ma necessari per l'uso del prodotto/servizio

Disposizioni legislative e regolamentari applicabili

Contenuto delle modifiche dei contratti e ordini

Il riesame è condotto da AUG arredi urbani e goichi srl prima di trasmettere al cliente il prodotto/servizio assicurando che eventuali divergenze tra contratto ed ordine siano risolte. Nei casi in cui il cliente non dovesse trasmettere a AUG arredi urbani e goichi srl le proprie specifiche in modo formalizzato, AUG arredi urbani e goichi srl provvederebbe alla relativa formalizzazione e ne farebbe comunicazione al cliente, tramite preventivo, email o fattura. Qualora i requisiti del prodotto/servizio dovessero essere aggiornati, verrebbero modificate le informazioni documentate correlate con l'aggiornamento e sarebbero informate le persone principalmente interessate.

8.2.4 PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

AUG arredi urbani e goichi srl ha stabilito, attuato e mantiene attive procedure necessarie per prepararsi ad affrontare e rispondere correttamente alle potenziali situazioni di emergenza identificate come rischi relativi ai propri aspetti ambientali.

AUG arredi urbani e goichi srl si impegna a rispondere ad eventuali situazioni di emergenza:

- pianificando azioni di prevenzione
- rispondendo prontamente a reali situazioni di emergenza
- intraprendendo azioni per prevenire o mitigare le conseguenze di eventuali situazioni di emergenza ambientale
- effettuando periodicamente prove di emergenza (*ove possibile*)
- riesaminando/revisionando i processi di risposta pianificati/attuati

fornendo le informazioni e la formazione necessarie alla preparazione e risposta alle emergenze alle parti interessate quali il personale coinvolto nelle attività operative svolte da AUG arredi urbani e goichi srl

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL PRODOTTO/SERVIZIO

8.3.1 GENERALITÀ

AUG arredi urbani e goichi srl ha stabilito e mantiene disponibile una metodologia di processo per la progettazione e lo sviluppo valido qualora fossero necessarie attività che prevedono fasi progettuali.

8.3.2 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Nel definire le fasi ed il controllo della progettazione e dello sviluppo, AUG arredi urbani e goichi srl, ha considerato determinati fattori:

- natura, durata e complessità delle attività di progettazione e sviluppo
- requisiti che forniscono indicazioni in merito a particolari fasi del processo, inclusi i riesami della progettazione e sviluppo
- necessità o richieste di verifica e validazione
- autorità e responsabilità connesse con il processo di progettazione e sviluppo
- necessità di coinvolgere il cliente e/o l'utilizzatore nel processo
- necessità di produrre informazioni documentate a conferma che i requisiti della progettazione e dello sviluppo siano stati rispettati

8.3.3 INPUT ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

AUG arredi urbani e goichi srl ha determinato i seguenti aspetti:

- requisiti essenziali per lo specifico prodotto/servizio da progettare e sviluppare, inclusi, se applicabili, requisiti funzionali e prestazionali
- leggi ed altri codici cogenti applicabili
- standard o le best practices che AUG arredi urbani e goichi srl è impegnata ad applicare
- risorse interne ed esterne per il processo di progettazione e sviluppo
- conseguenze potenziali di errori in relazione alla natura del prodotto/servizio
- livello di controllo del processo atteso dal cliente e/o da altre parti interessate

Gli input devono essere adeguati, completi e non ambigui. Sono risolti gli eventuali conflitti tra input.

8.3.4 CONTROLLO DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

AUG arredi urbani e goichi srl tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo in modo che:

- i risultati da ottenere attraverso il processo siano chiaramente definiti
- i riesami della progettazione e sviluppo siano pianificati
- opportune verifiche siano condotte al fine di assicurare che gli input siano stati considerati
- opportune validazioni siano condotte al fine di assicurare che il risultato sia conforme con l'applicazione e l'uso del prodotto/servizio (*quando conosciuto*)

8.3.5 OUTPUT ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

AUG arredi urbani e goichi srl assicura che gli output della progettazione e sviluppo:

- soddisfino gli input della progettazione e sviluppo
- forniscano adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e/o per l'erogazione di servizi
- contengano o richiamino i criteri di misura e controllo del prodotto e, se applicabile, i criteri di accettazione
- precisino le caratteristiche dei prodotti che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione

Tutti gli output della progettazione e sviluppo costituiscono informazioni documentate.

8.3.6 MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

AUG arredi urbani e goichi srl riesamina, tiene sotto controllo ed identifica le modifiche apportate ad input e output della progettazione e sviluppo. È verificato che le stesse non abbiano impatto negativo sulla conformità ai requisiti del prodotto/servizio progettato. Sono conservate le informazioni documentate relative alle modifiche.

8.4 GESTIONE DEI FORNITORI ESTERNI DI PRODOTTI/SERVIZI

8.4.1 GENERALITÀ

AUG arredi urbani e goichi srl assicura che i prodotti/servizi approvvigionati esternamente siano conformi ai requisiti specificati. AUG arredi urbani e goichi srl ha determinato controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno per i seguenti casi:

- prodotti e servizi di fornitori esterni destinati ad essere incorporati nei prodotti/servizi di AUG arredi urbani e goichi srl o che abbiano influenza sull'erogazione/produzione degli stessi
- prodotti e servizi forniti direttamente al cliente da fornitori esterni, per conto di AUG arredi urbani e goichi srl
- processi, o parte di essi, che AUG arredi urbani e goichi srl ha deciso vengano forniti al cliente da un fornitore esterno

AUG arredi urbani e goichi srl stabilisce ed applica opportuni criteri per la valutazione, selezione e monitoraggio delle prestazioni dei fornitori. Ciò in considerazione della loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi alle specifiche. Sono conservate le informazioni documentate relative alla valutazione e rivalutazione, la selezione ed il monitoraggio delle prestazioni dei fornitori.

8.4.2 TIPO ED ESTENSIONE DEI CONTROLLI SULLE FORNITURE

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, AUG arredi urbani e goichi srl considera:

- l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi (*approvvigionati dall'esterno*) sulla capacità dell'azienda di soddisfare le specifiche dei clienti, e le norme esterne cogenti
- l'effettivo controllo applicato dai fornitori stessi

AUG arredi urbani e goichi srl stabilisce ed applica le prove, i controlli e le altre attività che risultino necessarie per assicurare che i processi, prodotti e servizi approvvigionati non abbiano effetti negativi sulla capacità dell'azienda a consegnare al cliente prodotti/servizi conformi. I processi e le funzioni che AUG arredi urbani e goichi srl ha affidato all'esterno rimangono nell'ambito di applicazione del SGQA. Di conseguenza, considerati i punti sopra indicati, sono definiti i controlli applicabili ai fornitori e al prodotto fornito.

8.4.3 INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI

AUG arredi urbani e goichi srl (*se applicabile*) comunica ai fornitori, se applicabile, requisiti in relazione a:

- prodotti/servizi ed i processi realizzati per conto di AUG arredi urbani e goichi srl
- benessere alla consegna del prodotto/servizio: metodi, processi ed attrezzature.
- competenze del personale, incluse le qualifiche necessarie
- interazioni con il SGQA di AUG arredi urbani e goichi srl
- controlli e monitoraggio che AUG arredi urbani e goichi srl intende applicare sul fornitore e sulle forniture
- attività di verifica che AUG arredi urbani e goichi srl, o il suo cliente, intende realizzare presso i luoghi del fornitore

È assicurato che l'adeguatezza delle informazioni al fornitore sia verificata prima della trasmissione.

8.5 PRODUZIONE/EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.5.1 CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

AUG arredi urbani e goichi srl pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate, incluse le attività di spedizione e di post vendita (*quando sono previste*). Tali condizioni includono, se applicabile:

- disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche del prodotto/servizio
- disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi

- attività di monitoraggio e misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di criteri di accettazione definiti
- luoghi ed ambienti di lavoro
- disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione
- competenza e, se richiesta, la qualifica delle persone
- validazione e periodica ri-validazione dei processi produttivi e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione
- rilascio, spedizione ed eventuale attività di post vendita per i prodotti/servizi

8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

AUG arredi urbani e goichi srl, qualora ciò sia necessario per assicurare la conformità del prodotto/servizio, identifica adeguatamente gli output dei processi e lo stato d'avanzamento in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione. È tenuta sotto controllo l'identificazione univoca del prodotto/servizio e sono conservate le relative informazioni documentate.

8.5.3 PROPRIETÀ DEL CLIENTE E/O DEI FORNITORI

AUG arredi urbani e goichi srl ha cura delle proprietà del cliente e/o del fornitore quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da essa utilizzate. In tal caso, AUG arredi urbani e goichi srl, si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente/fornitore messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei prodotti. Qualora le proprietà dei clienti o dei fornitori fossero perse, danneggiate o risultassero inadeguate all'utilizzo, verrebbe gestito il relativo problema facendone comunicazione al cliente e/o al fornitore.

8.5.4 CONSERVAZIONE

AUG arredi urbani e goichi srl assicura la conservazione degli output dei processi durante la produzione e l'erogazione dei servizi, nella misura in cui ciò è necessario per mantenere la conformità ai requisiti.

8.5.5 ATTIVITÀ DI POST-CONSEGNA

Quando applicabile, AUG arredi urbani e goichi srl rispetta i requisiti delle attività di post vendita del prodotto/servizio. Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di post vendita, sono considerati:

- rischi associati al prodotto/servizio
- natura, uso e tempo di vita del prodotto/servizio
- informazioni di ritorno dal cliente
- requisiti di legge e regolamentari cogenti

8.5.6 GESTIONE DELLE MODIFICHE

Le modifiche non pianificate del prodotto/servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo al fine di assicurarne la conformità ai requisiti specificati. Sono conservate le informazioni documentate relative a: risultati dei riesami delle modifiche; persone autorizzate ad approvare le modifiche; azioni intraprese.

8.6 RILASCIO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO

AUG arredi urbani e goichi srl ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il prodotto/servizio sia conforme ai requisiti. È mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione. La consegna dei prodotti/servizi al cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità. La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta o, se applicabile, dal cliente. Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto/servizio.

8.7 GESTIONE DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

AUG arredi urbani e goichi srl identifica e tiene sotto controllo gli output dei processi, ed i prodotti/servizi non conformi ai requisiti. Ciò al fine di evitare indesiderate consegne ai clienti di prodotti non conformi. Sono intraprese opportune azioni correttive in base alla natura della non conformità di prodotto/servizio. Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo la consegna del prodotto o dopo l'erogazione del servizio. Le non conformità del prodotto/servizio sono trattate attraverso diverse tipologie di azione in base alle circostanze. Nel caso di correzione, il prodotto/servizio corretto è sottoposto a nuova verifica di conformità.

Possibili azioni per trattare NC di prodotto/servizio

Correzione dell'output non conforme

Segregazione, contenimento, richiamo dal mercato o sospensione delle forniture

Informazioni al cliente riguardo la non conformità rilevata

Autorizzazione per usare il prodotto/servizio "tal quale"

Autorizzazione per procedere a nuovo rilascio o nuova fornitura

Autorizzazione per operare sotto concessione

Nel caso di correzione, il prodotto/servizio corretto, è sottoposto a nuova verifica di conformità.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURA, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 GENERALITÀ

AUG arredi urbani e goichi srl ha determinato i seguenti aspetti:

- cosa serve monitorare e misurare
- metodi per il monitoraggio, la misura, le analisi e le valutazioni, al fine di assicurare risultati attendibili
- i criteri secondo cui l'organizzazione effettuerà una valutazione delle proprie prestazioni ambientali
- quando devono essere effettuate le attività di monitoraggio e di misura
- quando i risultati del monitoraggio e della misura devono essere analizzati e misurati

I monitoraggi e le misure sono condotte a fronte di requisiti specificati e sono conservate informazioni documentate a evidenza dei risultati. Sono valutate le prestazioni in materia di qualità ed efficacia del SGQA.

9.1.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E VALUTAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ

AUG arredi urbani e goichi srl tiene sotto controllo la percezione del cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse. Sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni dei clienti in merito all'organizzazione ed ai prodotti/servizi da essa forniti. Le informazioni derivano, a seconda del caso e della necessità, dalle seguenti fonti:

- questionari sottoposti ai clienti, o a loro rappresentanti
- dati relativi alla qualità dei prodotti/servizi forniti
- dati di penetrazione su mercati, aree e tipologie di clienti
- congratulazioni o apprezzamenti spontanei trasmessi dal cliente a AUG arredi urbani e goichi srl
- dati sulla garanzia concessa
- opinioni dei venditori
- assenza o rara presenza di reclami da parte dei clienti

AUG arredi urbani e goichi srl tiene sotto controllo l'adempimento ai propri obblighi di conformità determinandone una frequenza di valutazione, intraprendendo azioni (*se necessario*) e mantenendo conoscenza e comprensione del proprio stato di conformità. Quanto sopra indicato viene soddisfatto tramite il MOD QA-6.1.3 che include le attività di valutazione sulle conformità.

9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONE

I dati derivanti dal monitoraggio e dalle misurazioni sono analizzati e valutati. AUG arredi urbani e goichi srl utilizza i risultati delle analisi e delle valutazioni per:

- dimostrare la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti
- prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente ed incrementarla
- dimostrare l'efficacia del SGQA
- dimostrare l'adeguamento agli obblighi di conformità
- dimostrare che quanto pianificato è stato effettivamente realizzato
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei processi
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei fornitori
- individuare necessità di miglioramento

I risultati delle analisi e delle valutazioni costituiscono dati d'ingresso al riesame della direzione.

9.2 AUDIT INTERNI

AUG arredi urbani e goichi srl realizza, ad intervalli pianificati, audit interni al fine di acquisire informazioni che determinino in che misura il proprio SGQA sia:

- conforme alle proprie specifiche
- conforme allo standard ISO 9001:2015 ed ISO 14001:2015
- implementato e mantenuto attivo

È stabilito un programma di audit che specifica la frequenza degli audit interni, i metodi di conduzione, le responsabilità associate, le modalità di report. Il programma considera: gli obiettivi per la qualità e per l'ambiente, l'importanza dei processi verificati, le informazioni di ritorno dal cliente, i cambiamenti che possono avere impatto sull'organizzazione ed i risultati degli audit precedenti. Per ciascun audit è definito il campo di applicazione, ed i criteri per la conduzione. I risultati dell'attività sono portati a conoscenza della direzione. Quando i risultati delle attività di audit lo rendono necessario, vengono intraprese opportune azioni correttive senza indebito ritardo. Sono conservate informazioni documentate, a evidenza del rispetto del programma di audit, e dei risultati di ciascun audit.

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

9.3.1 CONDUZIONE DEL RIESAME

La direzione di AUG arredi urbani e goichi srl riesamina il SGQA ad intervalli pianificati, al fine di assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia. I riesami sono pianificati e condotti considerando:

- stato delle azioni impostate nel riesame precedente
- cambiamenti nelle aspettative, parti interessate ed obblighi di conformità
- cambiamenti nei rispettivi aspetti ambientali significativi
- informazioni in merito alle prestazioni del SGQA
- non conformità ed azioni correttive
- risultati dei monitoraggi e delle misure
- risultati degli audit
- soddisfazione del Cliente
- il soddisfacimento degli obblighi di conformità
- valutazione di fornitori ed altri rilevanti portatori di interesse
- adeguatezza delle risorse dedicate al mantenimento di un efficace SGQA
- prestazioni dei processi, dei prodotti e dei servizi
- efficacia delle azioni intraprese per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità
- nuove opportunità di miglioramento

9.3.2 RISULTATI DEL RIESAME

Gli output dei riesami condotti da AUG arredi urbani e goichi srl includono decisioni ed azioni relative ai seguenti aspetti:

- conclusioni sulla continua integrazione ed efficacia del proprio SGQA
- decisioni intraprese su eventuali opportunità di miglioramento continuo
- decisioni relative all'eventuale necessità di modifiche al SGQA e alle risorse
- eventuali azioni da intraprendere qualora gli obiettivi di qualità e ambiente non fossero stati pienamente raggiunti
- eventuali opportunità di miglioramento dell'integrazione del SGQA con altri processi organizzativi

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati dei riesami.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

AUG arredi urbani e goichi srl individua e seleziona opportunità di miglioramento ed implementa le necessarie azioni per incontrare i requisiti del cliente ed incrementarne la soddisfazione. Ciò include, quando appropriato:

- miglioramento dei processi per prevenire le non conformità
- miglioramento dei prodotti e servizi per incontrare le esigenze del cliente (espresse o attese) e dei propri impatti ambientali tramite continua valutazione e controllo degli stessi
- miglioramento dei risultati del SGQA

10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

Quando si manifestano NC (*incluse quelle originate dai reclami*) AUG arredi urbani e goichi srl reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze. Si valuta la necessità di intraprendere azioni per eliminare le cause al fine di assicurare che le NC non si ripetano. La valutazione della necessità di intraprendere AC considera:

- analisi della NC
- studio delle cause
- esistenza di NC simili, o di NC potenziali simili
- importanza della NC in termini di ricadute sul cliente

Sono realizzate le AC necessarie la cui importanza viene commisurata all'effetto della NC. L'efficacia delle AC è riesaminata e, quando necessario, sono posti in essere le modifiche del SGQA, quando necessario. Sono conservate informazioni documentate, a evidenza della natura delle NC e delle conseguenti AC intraprese. Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dell'efficacia delle AC.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

AUG arredi urbani e goichi srl intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del SGQA. Sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del riesame della direzione, per identificare aree di prestazioni migliorabili e opportunità di miglioramento continuo. Quando applicabile, AUG arredi urbani e goichi srl, investiga sulle cause delle NC e sostiene il miglioramento continuo.