

COPROSIDER S.r.l.

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

QUALITY MANAGEMENT MANUAL

Rev. 7 - 22 Ottobre 2024
22 October 2024



coprosider SRL

Via Cassoli, 7
Via Cassoli, 18
29122 PIACENZA - ITALY
Via Federico Perotti, 2/3/4/6/8
29015 Castel S. Giovanni (PC) - ITALY
www.coprosider.it
Tel.: +39 - 0523 57 14 10
info@coprosider.it

COPROSIDER S.r.l.

REVISIONI MANUALE di GESTIONE per la QUALITÀ			
Rev.	Data	Elaborato da	Note di revisione
0	25/06/2007	M. Orsi	Prima edizione rif. ISO 9001:2000 First edition - ref. ISO 9001:2000
1	04/09/2007	M. Orsi	Revisione per commenti Ente esterno durante pre-audit di certificazione Revision related to remarks identified during certification audit
2	31/01/2011	M. Orsi	Revisione per inserimento nuova Norma ISO 9001:2008 - integrazioni varie Various integration - ref. ISO 9001:2008
3	10/05/2013	M. Orsi	Gestione apparecchiature Measurement equipment management
4	30/05/2013	M. Orsi	Revisione per aggiunta sede società societarie e scrittura in doppia lingua italiano/inglese Addition of subsidiaries. Italian/English edition
5	17/09/2016	C. Brero	Revisione completa - rif. ISO 9001:2015 Complete revision - ref. ISO 9001:2015
6	30/08/2018	C. Brero	Struttura organizzativa Organizational structure
7	22/10/2024	A.Speroni	Struttura organizzativa Organizational structure

NOTA:

Le variazioni apportate dalla precedente revisione sono evidenziate da una linea sulla destra del titolo/testo modificato.

REMARKS:

Modifications from previous edition are identified by a line on the right of the title/text revised.

GENERAL INDEX		
Punto	Titolo	Title
0.	Introduzione	Introduction
1.	Campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità	scope of the quality management system
2.	Controllo delle informazioni documentate	control of the documented informations
3.	Panoramica sull'organizzazione	overview of organization
4.	Pianificazione generale e miglioramento continuo	general planning and continual improvement
5.	Risorse	Resources
6.	Attività operative	Operations
7.	Valutazione delle prestazioni	Evaluation of performances
8.	Miglioramento continuo	Continual improvement


NOTA DI ADOZIONE:

La revisione "7" del presente documento è stata riesaminata dal Quality Manager ed approvata dal Managing Director, in data 21/10/24. La formalizzazione del riesame ed approvazione è disponibile presso la funzione Qualità. Il presente documento è conforme all'originale approvato e conservato presso la funzione Qualità.

REVISION NOTICE:

The 7th revision of the present document has been reviewed by the Quality Assurance Manager and approved by the Managing Director, on October 21st 2024. Formalization of review and approval is available at the Quality department. The present document conforms to the original approved and kept at the Quality dept..

INTRODUZIONE**PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ**

Fondata nel 1974 per servire il settore industriale con la fornitura di componenti per tubazioni in generale e raccordi speciali in particolare. In breve tempo è stata chiara la necessità di sviluppare la propria produzione al fine di soddisfare la domanda dei Clienti con specifico riferimento ai raccordi speciali.



Nel 1979 è stata fondata IBF (Italian Butt Welding Fittings) di S. Nicolò (Piacenza) che ha iniziato a produrre nel 1980 una gamma di dimensioni limitate fino a 24", successivamente ampliata fino a 48" senza restrizioni o limiti rispetto alla qualità degli acciai impiegati o di spessore.

Nel 1987 è stata fondata, via IBF, la CFF (Cold Formed Fittings) a Castel S. Giovanni (PC) ovvero il secondo impianto per la produzione di raccordi stampati a freddo.

Nel 1995 Coprosider, via IBF, realizza un impianto per la produzione di tubi seamless con l'applicazione di tecnologie avanzate che consente di soddisfare tolleranze estremamente restrittive ed elevati livelli di qualità.

I Clienti sono un punto di riferimento costante. L'attenzione principale della società è sempre stata focalizzata sui loro bisogni e la soddisfazione del Cliente rappresenta il nostro obiettivo più importante. La stretta collaborazione con i Clienti offre all'azienda la possibilità di tenere sotto controllo l'evoluzione del mercato. La nostra politica è orientata a garantire il livello di migliore qualità con riferimento alle norme tecniche internazionali.

La Coprosider è una società orientata a livello internazionale. La competizione quotidiana con i concorrenti a livello mondiale esorta la Coprosider a spingersi verso un sempre più alto livello di qualità e di servizio.

0.**0.1****INTRODUCTION****COMPANY PROFILE**

Founded in 1974 to service industry with piping components in general and butt-weld fittings in particular, it very rapidly became apparent that to meet customer demand necessitated the formation of its own mill for the sole production of butt weld fittings.

In 1979 Coprosider founded IBF (Italian Butt welding Fittings) in S. Nicolò, very closed to Piacenza, and entered into production in 1980 with an initial limited size range of up to 24", which was subsequently increased to the full range of up to 48" without restriction or limit to quality of steel or wall thickness.

The year 1987 saw the foundation, through IBF, of CFF (Cold Formed Fittings) at Castel S. Giovanni, Piacenza, our second manufacturing facility for the production of cold formed fittings.

In 1995 Coprosider decided to have, through IBF, a plant for the production of heavy wall seamless pipes with the application of advanced technology allowing extremely demanding tolerances and very high levels of quality.



Customers are a constant reference point. The main attention of the company has always been focused on their needs and their satisfaction represents its most important target. The close co-operation with the Customers gives the company the opportunity to keep under control the evolution of the market. Our policy is oriented to grant the best quality level with reference to international technical standards.

Coprosider is an internationally oriented company. The daily struggle against its worldwide competitors stimulates the attainment of a highest quality level and of best services.

GESTIONE DEL MANUALE

Il presente manuale della qualità, conformemente ai requisiti della norma ISO 9001:2015 ha lo scopo di:

- definire il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità;
- descrivere la struttura generale del sistema di gestione per la qualità, tramite la definizione dell'organizzazione, dei processi e della loro interazione.

Il manuale è riesaminato dal Quality Assurance Manager ed approvato dal Managing Director. Il manuale qualità è gestito come previsto dalla procedura generale di controllo dei documenti, dei dati e delle registrazioni, a cura del Quality Assurance Manager che ha la responsabilità di conservare il documento nello stato approvato e distribuirlo integralmente in copie conformi all'ultima revisione depositata.

Il manuale è emesso in edizione bilingue (Italiano/Inglese). Nel caso di discordanze con la traduzione a lato, o eventuali ulteriori, deve essere fatto riferimento a quanto espresso in lingua Italiana.

DEFINIZIONI

Allo scopo di evitare interpretazioni ambigue in riferimento alla definizione dei termini, vengono utilizzate le definizioni contenute nella norma ISO 9000:2015.

RIFERIMENTI NORMATIVI

STANDARD	TITOLO - TITLE	REV.
Norme adottate per la definizione e sviluppo del sistema - Standard used for quality system definition		
ISO 9001	Sistemi di gestione per la qualità Requisiti	2015
Norme recepite come linee guida o come riferimento - Standards used as guideline or reference		
ISO 9000	Sistemi di gestione per la qualità Fondamenti e terminologia	2015
ISO 9004	Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach	2009

NOTA:

ulteriori riferimenti alle Norme settoriali, nonché alla Legislazione vigente ed applicabile sono demandati a quanto prescritto dalle procedure di riferimento.

0.2

MANUAL CONTROL

The scope of the present quality manual, in conformance with the requirements of ISO 9001:2015 standard, is to:

- define the scope of the quality management system;
- describe the general structure of quality management system, through the definition of organization, processes and related interaction

The quality management manual is reviewed by the Quality Assurance Manager and approved by the Managing Director. The quality manual is managed as defined in document control procedure by the Quality Manager who has the responsibility to keep the approved document and to integrally transmit the last approved and registered revision.

The manual is issued in bilingual edition (Italian/English). In case of discordance with other translations, the company and addressees of the manual must make reference to the Italian language.

0.3

TERMS AND DEFINITION

In order to avoid ambiguous interpretations of the definitions of key terms, the definitions contained in the ISO 9000:2015 standard are retained.

0.4

NORMATIVE REFERENCES

REMARKS:

Further reference to both applicable international standards and local laws are managed according to the reference procedure.

CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il sistema di gestione per la qualità, di seguito descritto, trova la sua applicazione nelle attività gestionali e nella progettazione e produzione di raccordi, componenti speciali saldati e tubi saldati in acciaio al carbonio, legato, inox, duplex ed altre leghe speciali.

ESCLUSIONI

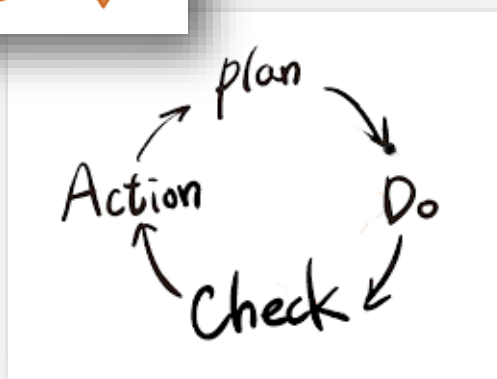
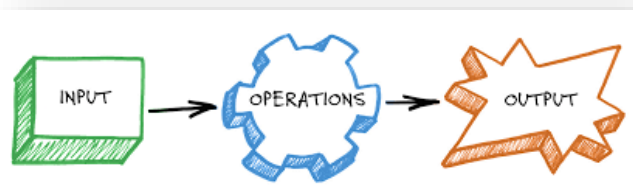
In riferimento ai specifici requisiti della ISO 9001:2015, dal campo di applicazione del SGQ non ci sono esclusioni applicabili.

MODELLI ORGANIZZATIVI DI RIFERIMENTO

La società ha strutturato, sviluppato e mantiene attivo un sistema di gestione per la qualità, conforme alla norma ISO 9001:2015, al fine di:

- organizzare e gestire efficacemente l'azienda;
- assicurare la conformità dei propri prodotti rispetto a requisiti predefiniti.

Il sistema di gestione per la qualità è supportato dall'utilizzo dei modelli organizzativi sotto indicati.



1. SCOPE OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

The quality management system is applicable to the management activities carried out for the design and manufacture of fittings, parts special welded tubes welded carbon steel, alloy, stainless steel, duplex and other special alloys.

1.1 EXCLUSION

With reference to ISO 9001:2015 no requirements are excluded from the scope of QMS.

1.2 ORGANIZATIONAL MODELS REFERENCE

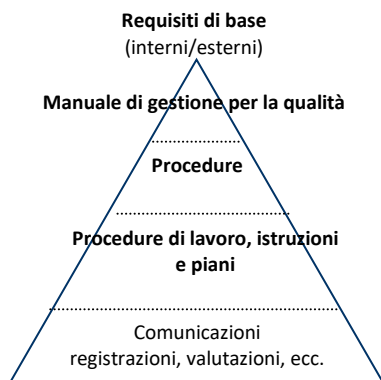
The company has structured, developed and actively maintains a quality assurance system in conformance with the ISO 9001:2015 standard, with the aim of:

- organizing and managing the company efficiently;
- ensuring the conformance of its products with the predefined requirements.

The quality system management of quality system is supported by the use of organizational models below.

CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

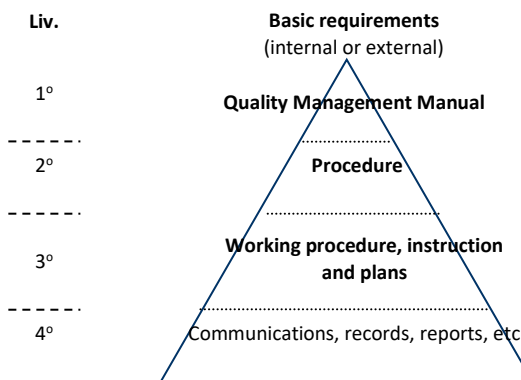
La struttura della documentazione del sistema di gestione aziendale è definita nella “piramide documenti” di seguito riportata.



I metodi adottati per la gestione delle informazioni documentate (inclusa quella di origine esterna) sono definiti nella procedura generale GP 01.

2. CONTROL OF THE DOCUMENTED INFORMATIONS

The documentation structure (planning level) of the company system management is defined in the “document pyramid” below.



The management of documented informations (including external originated) is regulated by the general procedure GP 01.

QMS GENERAL PROCEDURES LIST			
ID	TITLE	TITLE	TITLE
GP	01	Controllo delle informazioni documentate	Control of documented informations
GP	02	Gestione Audit	Audit management
GP	03	Gestione strumenti di misura	Management of measuring instruments
GP	04	Gestione processo di saldatura	Management of welding process
GP	05	Valutazione dei fornitori	Supplier evaluation
GP	06	Gestione prodotti NC ed azioni correttive	NC product and corrective action management
GP	07	Design	Design

Nota:

L'elenco aggiornato delle procedure aziendali è disponibile presso la funzione Assicurazione Qualità.

Le procedure sono applicate dai responsabili e loro collaboratori, per i processi/attività di propria competenza. In esse possono essere riportate, o richiamate, le informazioni documentate (dati su sistema informatico, ecc.), utili e necessarie a dare evidenza di quanto svolto e permettere l'ottimale gestione del sistema qualità.

Le informazioni documentate di origine esterna, sono gestiti alla funzione competente, nel rispetto dei ruoli e delle responsabilità predefinite, per quanto riguarda acquisizione ed utilizzo delle informazioni/dati, archiviazione, conservazione ed eventuale ulteriore distribuzione. I responsabili delle funzioni aziendali provvedono inoltre al controllo di tali informazioni documentate, così come previsto dalla procedura di riferimento.

Remark:

Updated list of procedures is available at the Quality Department.

The procedures are applied by the people in charge and their collaborators, for process/activities of their responsibility. In the procedures can be reported or reminded, documented informations (data processing records, etc.) useful and essentials to give evidence of done activities and to allow the optimal quality system management.

The external documented informations are managed by the competent department, respecting the roles and the predetermined responsibilities in order to achieve and utilize information/data, filing, conservation and eventual additional delivery. Furthermore, person in charge of such functions control the documented informations, as defined by the reference's procedures.

Le attività di gestione e controllo del sistema qualità sono registrate (qualità oggettiva), in modo corrispondente alle necessità operative interne e ad i requisiti richiesti dai Clienti.

Le informazioni documentate sono conservate adeguatamente, onde evitarne la perdita di rintracciabilità, per un periodo minimo di cinque anni o maggiore e/o pari ai tempi previsti dalle precise imposizioni di Legge, Norme, ecc., applicabili.

Le informazioni documentate, per cui applicabile, sono gestite nel rispetto della tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

The activities of management and control of the quality system are recorded in a way that corresponds with internal operative necessities and with the requirements requested by the Client.

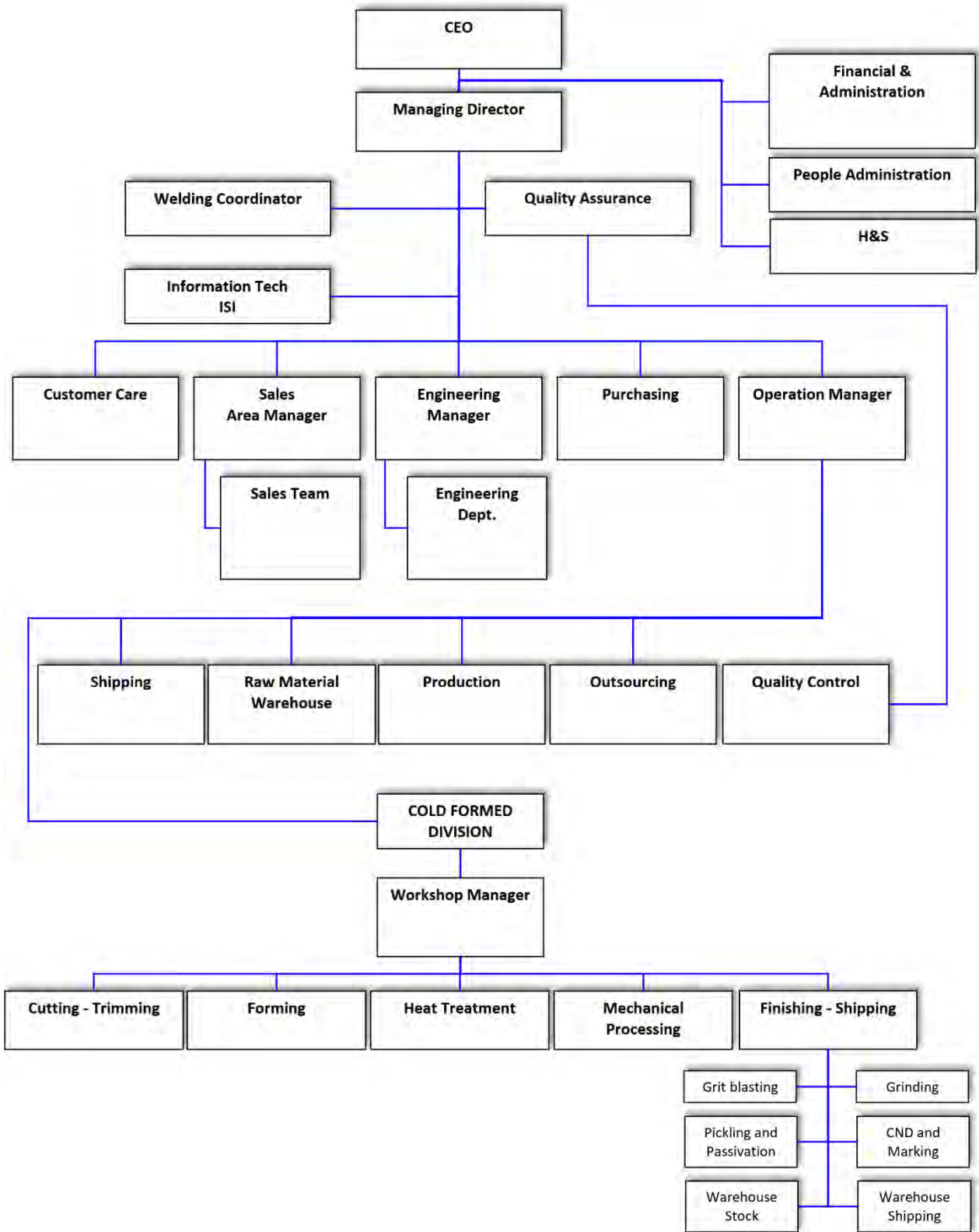
Documented informations are properly stored so as to avoid loss of traceability, for a minimum period of five years or more and / or equal to the timing of the specific charges of laws, rules, etc. applicable.

The documented informations are managed with respect of the privacy of the persons or other subjects to whom they refer.

PANORAMICA SULL'ORGANIZZAZIONE

3.

OVERVIEW OF ORGANIZATION



Nota:

L'organigramma aggiornato è disponibile presso la funzione Assicurazione Qualità

Le autorità e responsabilità, i compiti e le modalità di interfaccia tra le varie aree sono definite e documentate nel presente manuale e nelle procedure aziendali. Inoltre è predisposto e mantenuto aggiornato l'organigramma nominale, curato dal Quality Assurance Manager ed approvato dal Managing Director.

Il Managing Director stabilisce la politica e le strategie societarie, definendo l'organizzazione con la quale perseguire gli obiettivi della qualità. Il Managing Director (di seguito indicato anche come Management) riveste la autorità decisionale della società e ne assume la responsabilità esecutiva nell'ambito del SGQ.

Remarks:

The updated organization chart is available at the Quality Dept..

Authorities, responsibilities and jobs are defined and documented in the present manual and in the procedures. Besides nominal organization chart is arranged and updated by the Quality Manager and approved by the Managing Director.

The Managing Director state the policy and the strategy of the company, defining the resources and the organization in order to reach the quality targets. The Managing Director (hereinafter also simple called Management) is the operative authority and hold executive responsibilities in relation with the QMS.

Sono di seguito individuate le figure aziendali e le relative responsabilità principali.

The functions and the respective and main responsibility are described in the following chart.

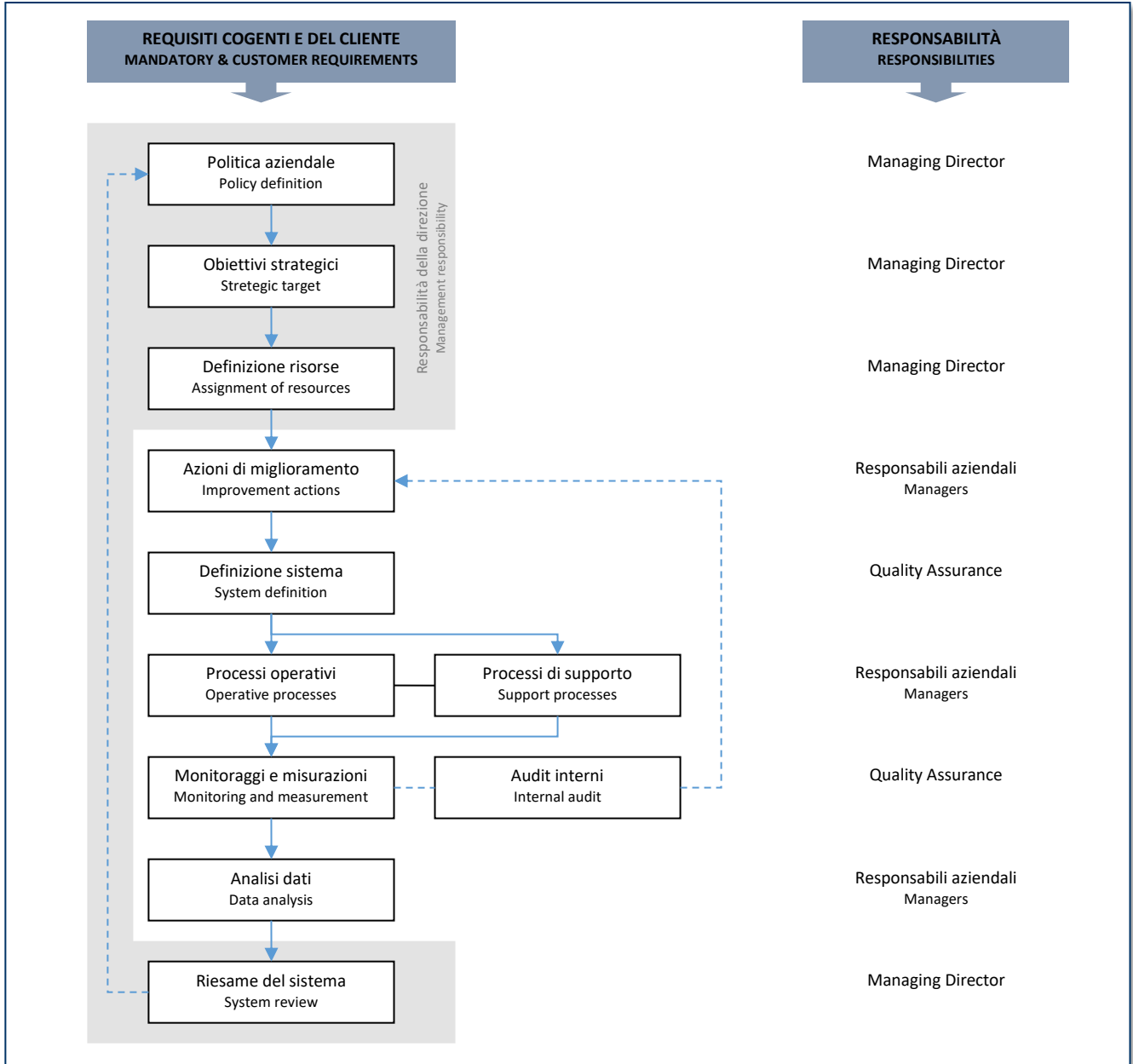
Responsabili aziendali	Responsabilità	Responsibilities
CEO	Rappresenta economicamente ed operativamente la proprietà/azionariato.	Represents economically and operationally the property / shareholders.
Financial & Administration	Gestione finanziaria, amministrativa e contabile.	Accounts, administrative and financial management.
People Administration	Gestione del personale, in termini retributivi, previdenziali ed assicurativi.	Personnel management, in retributive, social security and insurance terms.
H&S	Gestione generale della prevenzione e protezione dei rischi, in riferimento alle leggi vigenti in materia di "sicurezza del lavoro".	General management of health and safety in accordance with applicable laws and standards.
Welding Engineer	Coordinamento attività/processi di saldatura	Coordination of welding activities/processes.
Information Technology	Gestione del sistema informatico aziendale.	Managing the company's informatics system.
Quality Assurance	Gestione del sistema qualità: controllo documenti, pianificazione del sistema, gestione degli audit e dei programmi di miglioramento, reporting alla direzione. Provvede alla valutazione dei fornitori. Gestione del prodotto non conforme.	System quality management: document control, general planning of the system, audits, improvement programs, reporting to Management. Provides for the evaluation of suppliers. NC product management.
Training & Qualification	Gestione delle attività di formazione e qualifica	Management of training and qualification of personnel.
Sales	Responsabilità nelle attività di riesame delle offerte e degli ordini. È responsabile della comunicazione con i Clienti.	Responsibility in the activity of contract review. He is the first responsible regarding communication with the Customers.
Engineering	Ricerca e sviluppo dei prodotti. Coordina le attività di prova su nuovi prodotti. Responsabilità operativa relativamente alla progettazione con particolare riferimento alle commesse acquisite.	Operational responsibility in research and development of product. Coordinates the activities of testing on new products. Operational responsibility regarding product design, with particular reference to jobs acquired.
Purchasing	Gestione degli ordini e controllo generale di quanto acquistato.	Supplier's order management and general control of purchasing.
Operation	Coordinamento dei processi operativi. Coordina il personale, le infrastrutture di produzione. È il primo responsabile in merito alla conformità del prodotto alle specifiche applicabili. Responsabilità nell'ambito del coordinamento delle commesse sia verso il Cliente che verso le altre funzioni aziendali.	General coordination of operative processes. He is the first responsible for product conformity in reference with the applicable standards. Is responsible for the management of jobs and coordination with the Customer and the other departments.
Quality Control	Esecuzione e registrazione delle prove, controlli e collaudi, conformemente alle procedure e piani aziendali. Gestione del prodotto non conforme.	Execution and records of test, inspection and controls, with reference to procedures and inspections plans. He is responsible for identification and management of non-conforming products.
Shipping	Gestione della logistica/trasporti.	Logistics/shipping management.
Warehouse	Gestione del magazzino.	Warehouse management.
Production	Responsabilità operativa della realizzazione dei prodotti in conformità alle specifiche interne.	Operative responsibility for realization of the conforming product.
Outsourcing	Gestione dei processi/attività (realizzazione del prodotto) affidati ai partner	Management of process/activity (product realization) assigned to partners.

PIANIFICAZIONE GENERALE E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Lo schema di seguito riportato definisce l'interazione tra i processi direzionali/strategici in un'ottica di pianificazione, controllo e miglioramento del sistema di gestione.

4. GENERAL PLANNING AND CONTINUAL IMPROVEMENT

The managerial and operative planning is defined in the diagram below reported.



RISORSE

Il Management s’impegna nell’assegnare adeguate risorse, al fine di una corretta gestione generale, esecuzione e verifica delle attività/processi aziendali.

Tali risorse sono:

- dotazione di infrastrutture (mezzi, locali, strumenti di misura, dotazioni informatiche, ecc.) conformi ai requisiti cogenti e/o richiesti;
- personale adeguatamente addestrato e qualificato.

PERSONE

L’elemento umano è di fondamentale importanza ai fini della reale applicazione, efficacia e sviluppo del sistema aziendale, così come il know-how del singolo è di particolare rilevanza nel determinare il livello di qualità delle prestazioni fornite. Per tale motivo il Management s’impegna a mantenere un adeguato livello di competenza e di coinvolgimento del personale, predisponendo l’effettuazione di attività di addestramento.

Il coinvolgimento delle persone, a vari livelli, è perseguito mediante una continua attività di informazione sull’andamento aziendale e degli indici qualitativi, illustrati mediante i canali di comunicazione interna e/o di riesame.

5.

RESOURCES

The Management is engaged in allocating suitable resources in order to have a correct management, execution and inspection of the company activities and processes.

Such resources include:

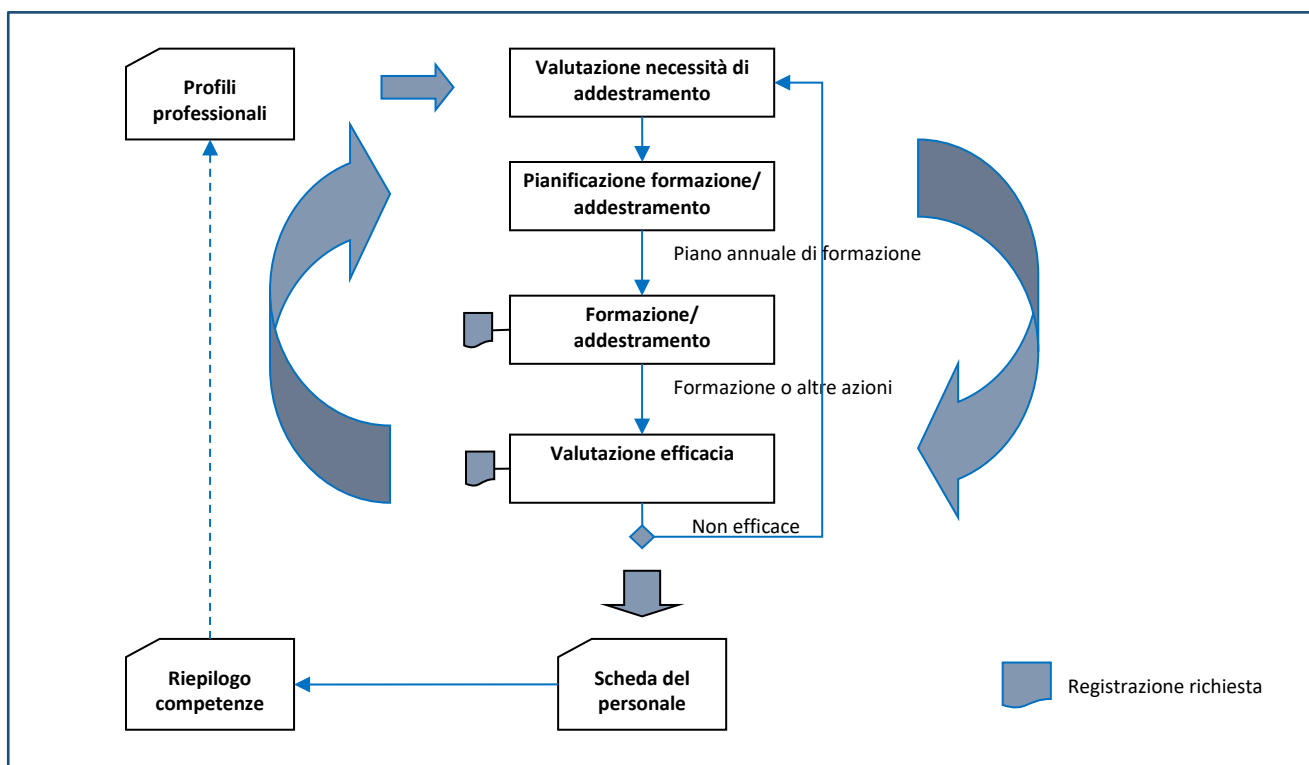
- infrastructures (equipments, plants, gauges, informatics systems, etc.) that conforms with the compulsory and/or requested requirements;
- qualified and trained personnel.

5.1

PEOPLE

Human element has a strategic importance for the aim of the real application, effectiveness and development of the management system, just as the know-how of each one involved is of particular relevance in determining the quality level of the services offered. For this reason the Management is committed to maintaining an adequate level of personnel competence, providing for the implementation of training courses.

People involvement at various levels is achieved through an ongoing information on business and quality indicators, illustrated through the channels of internal communication and review.



Le competenze richieste per l'esecuzione delle attività aventi influenza sulla qualità del servizio/prodotto sono definite e documentate a cura di Quality Assurance. Le persone sono qualificate sulla base dei requisiti predefiniti, connessi alle attività di formazione/informazione, all'esperienza individuale ed alle capacità professionali.

Le attività di formazione sono pianificate annualmente, a cura di Quality Assurance, sulla base delle esigenze individuate in fase di riesame e/o dai responsabili di funzione.

Quality Assurance coordina l'attività di formazione ed aggiornamento e provvede all'analisi dei dati, al fine di verificarne l'efficacia anche in relazione agli obiettivi prefissati. I risultati ottenuti sono comunicati alla Direzione.

Le persone sono sensibilizzate alle procedure gestionali ed organizzative del sistema di gestione per la qualità, nonché alle misure di prevenzione e protezione.

COMUNICAZIONE

Al fine di assicurare un'adeguata comunicazione tra le varie aree, sono effettuate delle riunioni periodiche di coordinamento, nelle quali sono trattati aspetti influenti per la gestione (problemi, spunti di miglioramento, dati di fatto sulla gestione, ecc.) e sono definiti impegni e soluzioni adeguate.

Inoltre i responsabili aziendali provvedono all'inoltro, verso i colleghi e/o all'esterno, delle informazioni utili e necessarie ai fini della gestione, sulla base delle responsabilità, delle competenze e dei ruoli e delle procedure applicabili (canali di comunicazione predefiniti).

Skills required for carrying out the activities having influence on the quality of service / product are defined and documented by the Quality Assurance. People are qualified based on predefined requirements related to training, individual experience and skills.

Training activities are planned annually by Quality Assurance, based on needs identified during the review and / or communicated by the managers.

Quality Assurance coordinates training and provides for the analysis of data in order to verify training effectiveness in relation to targets. The results are communicated to the Management.

People are aware through appropriate training of the procedures of the quality management system and also of health and safety rules.

5.2

COMMUNICATION

In order to assure an operative exchange, the communication channels are introduced and the periodical meetings of coordination are carried out. In such meeting operative aspects are discussed (problems, data analysis, etc.) and are defined proper engagement and solutions.

Furthermore the company managers report to the colleagues and to the third appropriate part, the useful and necessary information in order to manage the authorities and rolls on the basis of the responsibilities.

INFRASTRUTTURE ED AMBIENTE

Le infrastrutture della società sono definite sulla base delle esigenze operative e comprendono:

- la predisposizione di adeguate aree (uffici, magazzino, ecc.) al fine di assicurare un ottimale svolgimento del lavoro;
- dotazione di attrezzature di lavoro conformi ai requisiti richiesti/imposti per le lavorazioni in relazione alle specifiche del Committente, nonché alle leggi vigenti in materia di sicurezza;
- dotazione di strumenti di misura;
- dotazione di personal computer e software, nonché la predisposizione di adeguati sistemi informatici atti ad ottimizzare le attività gestionali.

È compito degli operatori di reparto mantenere in efficienza macchine e attrezzature e di comunicare al responsabile competente eventuali anomalie; l'attività di manutenzione viene effettuata attraverso controlli e interventi manutentivi; per alcune attrezzature ed impianti dello stabilimento è prevista una manutenzione programmata attuata da fornitori qualificati.

Gli ambienti di lavoro rispondono a quanto richiesto dalle Leggi e Norme vigenti in materia di igiene, salute e sicurezza del posto di lavoro.

5.3**INFRASTRUCTURE AND ENVIRONMENT**

The company facilities are defined on the basis of the effective needs and include:

- provision of appropriate areas (offices, warehouse, etc.) in order to ensure optimal performance of work;
- provision of equipment and machines in accordance with the requirements of Customer specifications and applicable laws regarding health and safety;
- provision of measuring instruments;
- provision of personal computer and software and suitable data processing system in order to optimise the management activity.

It is up to operators of department maintain machines and equipment and to notify to the Production Manager any anomalies. The maintenance is carried out through inspections and maintenance work; some equipment and systems scheduled maintenance is expected to be implemented by qualified suppliers.

Working environment is in compliance with the laws, norms and rules regarding health and safety.

**TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI
MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE**

Gli strumenti e le apparecchiature di misura e di prova usati per dimostrare la conformità del prodotto ai requisiti possiedono un grado di incertezza della misura noto e compatibile con l'accuratezza richiesta.

Tali strumenti sono identificati e controllati, tarati e mantenuti a intervalli prefissati, a fronte di specifiche prescrizioni riportate nella procedura GP 03.

La frequenza delle tarature e le modalità di controllo dello stato di taratura degli strumenti e delle apparecchiature sono commisurate alla funzione, al tipo di strumento, alla sua classe di precisione e alle condizioni d'uso.

Le informazioni documentate relative agli strumenti sono conservate in Azienda.

**5.4 CONTROL OF MONITORING AND MEASURING
DEVICES**

The instruments and equipment for measuring and testing used to demonstrate conformity to the requirements have a uncertainty of measurement known and compatible with the accuracy required.

These instruments are identified and controlled, calibrated and maintained at fixed intervals of calibration and conformity, according to specific instructions given in the procedure GP 03.

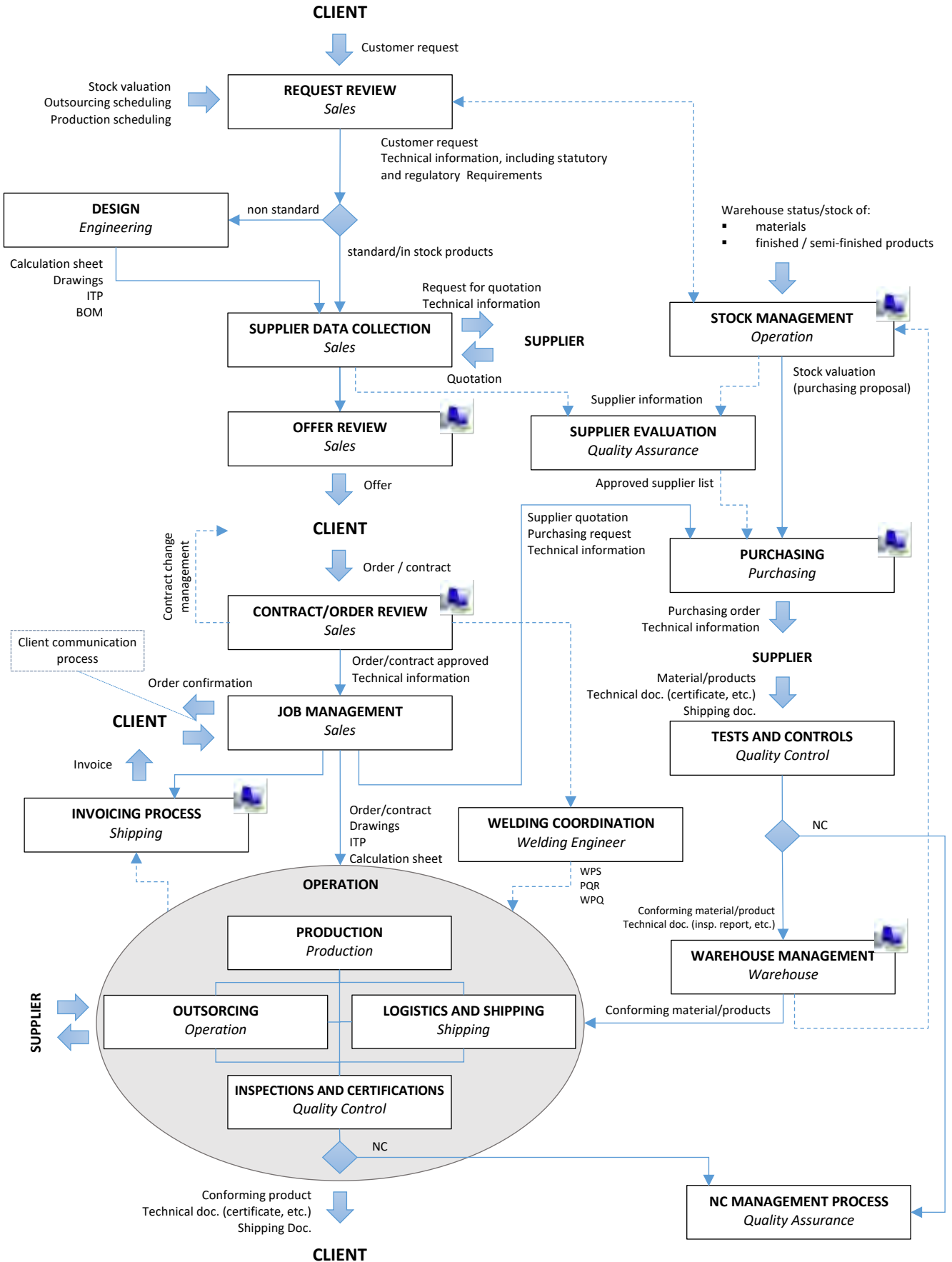
Frequency of calibrations and procedures for checking the status of calibration of instruments and equipment are commensurate with the function, the type of instrument, its accuracy class and conditions of use.

Documented informations regarding measuring instruments are kept.

ATTIVITÀ OPERATIVE
CONFIGURAZIONE DEI PROCESSI

6.
6.1

OPERATIONS
CONFIGURATION OF PROCESSES



Lo schema della precedente pagina, definisce:

- i processi di realizzazione del prodotto e le relative interazioni;
- gli input e gli output generali per processo;
- le principali fasi di controllo (ingresso materiali, in produzione e finali, prima della consegna);
- le responsabilità operative.

Quanto non ulteriormente dettagliato dal presente manuale e/o dalle procedure, è gestito mediante l'elaborazione di istruzioni e piani che con riferimento alla specifica commessa ed ai relativi dati e requisiti di base, definiscono "chi fa - cosa - come - quando".

DETERMINAZIONE E RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AI PRODOTTI

La determinazione e riesame dei requisiti dei prodotti, opportunamente registrate, sono curate dall'area Sales.

In generale, sono eseguite le seguenti attività:

- ⇒ valutazione dei dati e dei requisiti di base richiesti/imposti, in funzione di:
 - fattibilità tecnica/produttiva;
 - norme, standard, ecc. applicabili (requisiti cogenti);
 - giacenze a magazzino e tempistica d'approvvigionamento;
 - condizioni generali (ad es. tempi di consegna);
 - condizioni economiche;
 - verifica ed approvazione dell'offerta al fine di assicurare la conformità alle richieste ed ai punti sopra citati;
- ⇒ ad acquisizione del ordine/contratto, verifica della corrispondenza dell'ordine stesso a quanto offerto e successiva approvazione.

L'accettazione dell'offerta da parte del Cliente avviene mediante ordine o contratto scritto. L'accettazione verbale è accettata in caso di consolidati e certi rapporti di collaborazione con il Cliente, al fine di assicurare la consegna del prodotto nei tempi previsti ed in linea con le esigenze del Cliente.

Ad acquisizione di un ordine sono confermati i target tecnici ed economici ed il referente dell'area commerciale (Sales) procede con la necessaria organizzazione interna.

The above chart defines:

- product realization processes and relative interactions;
- general input and output for process;
- the main control phases;
- operative responsibilities.

Activities not further specified or detailed in the present manual or in the procedures, are defined in specific operative instructions and plans, that defines "who does - what - how - when".

6.2 DETERMINATION AND REVIEW OF THE REQUIREMENTS FOR PRODUCTS

The determination and review of requirements for products, properly recorded, are carried out under the responsibility of the Sales Dept..

In general, the following contract review activities are carried out:

- ⇒ basic data review, including the evaluation of:
 - technical/productive feasibility;
 - applicable norms, standards, etc. (mandatory requirements);
 - warehouse stock and timing for supplying;
 - general terms (i.e. terms of sales);
 - economic conditions;
 - verification and approval of the offer in order to assure conformity to the requirements;
- ⇒ at acquisition of the contract/order, verification of the correspondence of the contract itself with the offer and successive approval.

The Client accepts the offer by a written order or contract. Verbal acceptance is authorized only in case of consolidated collaboration with Client, in order to ensure product delivery on time and in line with Customer needs.

At the acquisition of an order, technical and economical targets are confirmed and the Sales representative proceeds with the necessary internal organization.

Il Cliente è informato nel caso si evidenziassero delle incongruenze tra offerta e contratto/ordine ed egli stesso partecipa alla definizione ed approvazione delle modifiche.

Le eventuali modifiche da apportare ad un determinato ordine o commessa rispettano un preciso iter di riesame ed approvazione. Tale iter permette di assicurare che le funzioni aziendali ed il Cliente siano consapevoli delle modifiche apportate.

DESIGN

L'individuazione di necessità di progettazione (nuovi prodotti o modifica di esistenti) è di norma comunicata dall'area Sales a seguito di richieste da parte di Clienti (ordini acquisiti o in fase di preparazione offerta); tuttavia ciò non esclude l'ulteriore individuazione di necessità progettuali tese al miglioramento dei prodotti o alla soddisfazione di richieste del mercato (area ricerca e sviluppo).

L'acquisizione e definizione dei dati e requisiti di base è curata inizialmente dall'area Sales, in collaborazione con l'area Engineering, che provvede ad un'analisi e studio di fattibilità.

Quando previsto contrattualmente il progetto, in fasi preconcordate, è sottoposto al Cliente per riesame ed approvazione (autorizzazione a procedere).

Il processo di progettazione e sviluppo è pianificato nella procedura GP 07 che stabilisce le precise fasi di verifica, riesame e validazione.

Le modifiche progettuali dei prodotti, resesi o ritenute necessarie sono nuovamente sottoposte all'iter di controllo della progettazione sopra descritto. Le esperienze ottenute da precedenti attività di progettazione sono analizzate in fase di definizione e/o analisi dei dati e requisiti di base.

Le attività svolte ai fini del controllo della progettazione sono documentate e conservate in azienda, a cura di Engineering.

Client is informed of any gap between offer and order and is called to participate in the definition and approval of changes.

Any changes to be made to a specific contract or job follow a precise procedure of review and approval. This iter ensure that the company depts. and the Client are aware of the changes made.

6.3

DESIGN AND DEVELOPMENT

Identification of design necessities (new product or modification to existing ones) is normally communicated from Sales Area following to Customer requests; however this not exclude further identification of design necessities related to products improvement or markets needs (competence of R&D).

Sales provides for initial acquisition of basic data and requirements, in collaboration with Engineering. Referent technical area provides for an initial study and analysis of the product.

If foreseen in contract, the design activities, at planned phases, will be submitted to the Customer for review and approval.

The design and development process is planned in 07 GP procedure fixing the detailed phases of verification, review and validation.

Design and development changes are identified and records maintained. The changes are reviewed, verified and validated, as appropriate, and approved before implementation. The review of design and development changes shall include evaluation of the previous experiences.

Activities carried out for control of design and development are documented and kept by the Engineering.

APPROVVIGIONAMENTI

Al fine di ottenere forniture qualitativamente soddisfacenti, Quality Assurance effettua la valutazione dei fornitori, in modo da individuare quelli in grado di assicurare livelli qualitativi corrispondenti a quelli assicurati dalla società stessa. Tali attività sono svolte per i fornitori di beni e servizi acquistati e destinati alla produzione, esclusi comunque quelli eventualmente imposti dai Clienti.

Il sistema di valutazione dei fornitori è definito nella procedura GP 05.

Nel caso la società intenda svolgere delle verifiche presso il fornitore, relativamente al prodotto acquistato, le disposizioni per la verifica e le modalità di accettazione sono definite nei contratti e negli accordi di fornitura. La verifica da parte dell'azienda non solleva comunque il fornitore dalla responsabilità di fornire prodotti accettabili e rispondenti ai requisiti richiesti.

Operativamente la valutazione dei fornitori è effettuata utilizzando appositi registri, dai quali sono riepilogati i dati necessari alla valutazione. Le attività di valutazione sono registrate, conservate ed aggiornate al fine di rendere continua ed effettiva la conoscenza e relativa qualifica del fornitore.

Gli acquisti sono generalmente effettuati sulla base delle necessità delle commesse; relativamente ai materiali destinati alla produzione la richiesta e l'ordine conseguente sono effettuati previa verifica di:

- specifiche tecniche applicabili;
- situazione dei magazzini;
- stato delle lavorazioni in corso e pianificazione della produzione.

Il documento d'acquisto contiene i dati che permettono di identificare univocamente il prodotto ordinato.

Il dettaglio dei dati d'acquisto può variare a seconda della criticità della fornitura, alla destinazione d'uso, ecc.. Tali dati sono:

- indicazione chiara dell'oggetto d'acquisto (descrizione, quantità e prezzo del materiale, ecc.);
- eventuale documentazione da allegare alla fornitura (certificati, ecc.);
- eventuali riferimenti a standard, norme e leggi particolari, applicabili per la specifica fornitura;
- identificativo dell'ordine.

6.4

PURCHASING

In order to ensure quality of the supplies, Quality Assurance performs supplier evaluation to identify those who are able to ensure the quality levels that correspond to those guaranteed by the Company. These activities are carried out for the suppliers of goods and services, with exclusion of those who may be imposed by the Client.

The supplier evaluation system is defined in the procedure GP 05.

If the company intends performs verification at the supplier's premises, in relation with the purchased product, the statement for verification arrangements and method are defined in the supply agreements. This verification does not relieve the supplier from the responsibility of providing acceptable materials and products, in conformance with the requested requirements.

Operationally, the suppliers evaluation is carried out with the use specific files, from which the necessary evaluation data are summarized. The evaluation activities are recorded, kept and updated in order to make the supplier qualification continuous and effective.

Purchases are generally carried out on the basis of jobs needs; for materials assigned to production, purchase requests and orders are defined in relation with the following factors:

- applicable standards;
- control of warehouse;
- production planning and state of works.

The purchase order reports the necessary data for a univocal identification of the requested material.

The detail of the purchasing data may change according to the type of materials, the foreseen use, etc. These data are:

- clear indication of the article to be purchased (description, quantity and price, etc.);
- possible required documentation (certifications, etc.);
- possible references to standards, norms and laws, applicable to the specific supply;
- identification of the order.

Gli ordini di materiali, da destinare alla produzione, sono emessi solo se diretti a fornitori qualificati.

L'ordine è emesso dalla funzione Purchasing, in funzione delle autorità e responsabilità predefinite.

Al Cliente è riconosciuto il diritto di accertare che quanto acquistato sia conforme ai requisiti specificati. Tale richiesta dovrà essere notificata alla società o inclusa nei documenti contrattuali.

In ogni caso la società si impegna a non utilizzare la verifica da parte della committenza come prova dell'avvenuto controllo della qualità dei prodotti. La verifica non esclude inoltre un loro eventuale successivo rifiuto da parte del Cliente, è infatti preciso obiettivo dell'azienda fornire un prodotto rispondente alle specifiche ed alle richieste del Committente, indipendentemente dalla volontà di verifica del cliente stesso.

Purchasing orders of materials included in the production process are issued only to qualified suppliers.

The order is issued by the Purchasing Dept., with reference to pre-defined authorities and responsibilities.

The right of verify that what has been purchased conforms with the specified requirements is granted to the Client. Such request must be communicated to the company or included in the contractual documents.

In any case, the Company undertakes not to use the Client's verification as evidence of a completed quality control of the products. Furthermore, the verification does not exclude a possible successive rejection of the products by the Client. It is in fact a precise objective of the company to supply a product which responds to applicable standards and the contractual requirements, independently of the Client's wish to carry out a verification.

CONTROLLO DEL PROCESSO PRODUTTIVO

La gestione organizzata del processo produttivo in stabilimento prevede l'effettuazione delle seguenti attività:

- pianificazione delle attività lavorative;
- definizione delle modalità operative delle lavorazioni in appropriati documenti, quando necessario;
- la gestione del magazzino e l'approvvigionamento dei materiali necessari alla produzione;
- l'eventuale e specifica validazione dei processi, atta a qualificare i metodi, i materiali, le attrezzature, il personale, ecc., come conformi ad uno standard prefissato;
- esecuzione e registrazione di attività di prova, controllo e collaudo sul prodotto;
- l'impiego, in produzione e per le specifiche attività di controllo, di personale qualificato;
- gestione controllata delle attrezzature di lavoro (identificazione, manutenzione periodica, ecc.);
- gestione controllata degli strumenti di misura, dei quali viene garantita l'affidabilità delle misure;
- supervisione dei lavori, atta a verificare la piena conformità dei prodotti realizzati rispetto ai requisiti richiesti (tempi di consegna, ecc.), nonché alle prescrizioni tecniche e di sicurezza.

La pianificazione generale è curata da Operation sulla base degli ordini ricevuti da parte del Cliente. Egli stesso provvede quindi a fornire le necessarie istruzioni alle figure coinvolte ed a consuntivare le attività sulla base delle informazioni di ritorno. L'area produzione è responsabile della predisposizione dei prodotti per la spedizione e/o consegna.

Il processo di produzione consiste nelle seguenti fasi generali:

- ricezione materiali
- immagazzinamento
- prelievo
- lavorazioni
- marcatura codice tracciabilità
- processi speciali
- prove, controlli e collaudi
- imballaggio
- spedizioni

Taluni processi di realizzazione del prodotto sono affidati all'esterno; le lavorazioni meccaniche ed i trattamenti richiesti sono realizzati da fornitori qualificati con riferimento a specifiche progettuali della Coprosider. I processi affidati all'esterno sono gestiti mediante il processo di approvvigionamento e sono controllati tramite specifiche attività di ispezione e collaudo.

6.5**PRODUCTION PROCESS CONTROL**

The management of the production process foresees the following activities to be carried out:

- job planning;
- when necessary, definition of the operative methods of the work processes in appropriate documents;
- warehouse control and purchasing of materials;
- possible and specific process validation;
- carrying out and records of inspection and testing activities on the product;
- use, in production and for specific control activities, of qualified personnel;
- controlled use of the work equipment (identification, periodic maintenance, etc.);
- controlled use of the measuring equipment, the reliability of which is ensured;
- constant supervision of the work, in order to verify the full conformance of products with contractual requirements and in any case with the needs of the Client (delivery, etc.), as well as with technical, safety and environmental requirements.

Operation provides for overall planning on the basis of orders received by the Client. He provides also for the necessary instructions to other depts. and summarizing the activities on the basis of production team feedback. The Production Dept. is responsible for the preparation of products ready for shipment and / or delivery.

Production process consists in the following general phases:

- receiving materials
- storage
- withdrawal
- working
- marking code traceability
- special processes
- inspections, test and controls
- packaging
- shipping

Some of the product realization processes are outsourced. In particular machining and treatments required are made by qualified suppliers with reference to the engineering of Coprosider. The outsourced processes are managed through purchasing and are controlled by specific inspection and testing activities.

I processi speciali sono:

- formatura a caldo
- saldatura
- trattamento termico
- controlli non distruttivi
- trattamenti superficiali

I processi speciali possono essere gestiti e validati attraverso specifiche di qualificazione del processo e del personale.

Il processo di saldatura è specificatamente trattato nella procedura GP 04 con riferimento alla norma ISO 3834.

L'identificazione e rintracciabilità dei prodotti deve assicurare che:

- ogni prodotto sia identificato prima, durante e dopo ogni fase di fabbricazione;
- dai contrassegni apposti sui prodotti si possa risalire ai documenti di fabbricazione e controllo al fine di poterne ricostruire la storia con correlazioni ai dati del materiale di partenza.

I prodotti finiti sono marcati come definito dalle prescrizioni d'ordine al fine di assicurare una effettiva corrispondenza tra materiale utilizzato, fasi di lavorazione, personale che ha eseguito le operazioni e documenti prodotti durante le fasi di lavorazione.

Un prodotto che abbia perso l'identificazione è considerato non conforme e il suo uso/consegna è interdetto, fino a che non sia stata ricostruita positivamente la sua identità. I prodotti non conformi, in qualsiasi fase, sono individuati, isolati ed identificati mediante mezzi idonei (etichettatura, segregazione, ecc.).

Special processes are:

- Hot Forming
- Welding
- Heat treatment
- Non-destructive testing
- Surface treatments

Special processes are managed and validated through specific qualification process, specific qualification of personnel.

Welding process is carried out according to GP 04 with ref. to ISO 3834 standard.

Identification and traceability of the products are intended to ensure that:

- each product is identified before, during and after each stage of manufacture;
- final marking of products shall allow the traceability to the manufacturing documents, raw material and control.

The finished products are marked as defined by the contract to ensure a correspondence between actual material used, processing steps, personnel who have carried out the operations and documents produced during all stages of processing.

A product without identification is considered not conforming and its use or delivery is not allowed, until its identity is restored. Non conforming products, in any phase, are segregated and identified by proper systems.

RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

Sono predisposte attività di prova, controllo e collaudo dei prodotti al fine di verificarne la conformità a requisiti predefiniti. Le fasi di controllo sono: controlli in ingresso, controlli in produzione e finali.

La tipologia delle attività da effettuare e le risorse da assegnare (personale, attrezzature e strumenti di misura), sono definite in funzione di quanto richiesto/imposto dal Cliente e dalle esigenze operative.

Nella definizione del tipo ed estensione dei controlli al ricevimento si tiene conto della capacità dei ns. fornitori ad ottemperare ai requisiti richiesti. In ogni caso i prodotti ricevuti da fornitori sono sottoposti a controlli predefiniti, prima della loro messa in produzione.

Quality Assurance è responsabile della pianificazione delle attività di monitoraggio e misurazione dei prodotti e provvede all'elaborazione ed aggiornamento di appositi procedure o piani di controllo che riportano le precise modalità di esecuzione (tipologia dei controlli, fasi, estensione, criteri di accettabilità, ecc.) e registrazione dei controlli, nonché le specifiche responsabilità ed autorità per il rilascio del prodotto.

Quando richiesto, le procedure ed i piani di controllo (specifico per una commessa) sono sottoposte al Cliente per valutazione/approvazione, anche in riferimento ad eventuali "hold point".

L'ingresso dei materiali ed il rilascio dei prodotti non è autorizzato fino a completamento delle prove e dei controlli pianificati; inoltre sono previste precise modalità di gestione dei prodotti ritenuti non conformi, che sono attuate dal personale operativo.

Il personale che esegue prove, controlli e collaudi risponde a requisiti predefiniti, comprendenti la capacità tecnica (ivi compreso l'utilizzo degli strumenti di misura) e la conoscenza delle modalità di esecuzione e registrazione.

6.6

PRODUCT RELEASES

Inspection and test activities on product are carried out in order to verify the conformity with the established requirements. Control step are: control on receipt, on production and final control.

The type of inspection and testing to be carried out is defined on the basis of what is required/imposed by the contractual agreements and by the applicable standards requirement.

Supplier capability to conform with the requirements is considered in the definition of the kind and extension of controls on receipt. In any case the products received from supplier are submitted to controls, before of their use in production.

Quality Assurance is responsible for planning of monitoring and measuring of product. The QA Dept. elaborates and updates inspection and test procedure and plan. These documents define the specific execution and recording modalities (kind and extension of controls, phases, acceptance criteria, etc.) and the related responsibilities and authorities for the product approval.

When required, procedure or inspection and test plan (for a specific job) are submitted for approval to the Client, also referring to possible hold point.

Material on receipt and product release are not authorized until the planned inspections and tests are not completed; furthermore non conforming product management modalities are clearly defined and applied by operative personnel.

The personnel that carry out the inspection and testing respond to the predefined requirements, including technical capability (e.g. use of measuring equipment) and knowledge of the implementation methods and registration.

CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME

La gestione del prodotto non conforme è regolata da una procedura, che definisce le modalità gestionali da seguire relativamente a:

- identificazione, registrazione, analisi e risoluzione delle non conformità;
- iter organizzativo, autorità, responsabilità ed interfaccia interna e, quando applicabile, verso l'esterno;
- gestione dei reclami e relativo collegamento alle azioni correttive.

Quality Assurance è responsabile della gestione ed analisi generale delle non conformità: conservazione delle registrazioni, coordinamento e controllo delle risoluzioni adottate e valutazione della loro efficacia.

Il prodotto (inclusi i materiali in ingresso) è ritenuto non conforme qualora, sulla base dei controlli e delle misurazioni effettuate, risultino al di fuori dei criteri di accettabilità prescritti nei documenti di riferimento applicabili (procedure e piani di controllo, ecc.). Sono altresì ritenuti non conformità, i difetti individuati durante le lavorazioni la cui risoluzione richieda una particolare attenzione e/o un notevole impiego di risorse.

I materiali acquistati, risultati non conformi durante i controlli in ingresso, sono segregati in aree di magazzino ben identificate, al fine di evitarne l'erronea messa in produzione, fino a definizione della risoluzione e sua implementazione (restituzione al fornitore, ecc.).

Il prodotto non conforme mantiene l'identificazione del suo stato ed è nuovamente sottoposto alle prove e controlli prestabilite e documentate nelle procedure o piani di controllo e/o nei documenti contrattuali, fino alla positiva risoluzione della non conformità.

Nel caso di non conformità che presentino una certa ripetitività, Quality Assurance provvede ad analizzare i dati in suo possesso e a proporre un'adeguata azione correttiva, al fine del miglioramento generale del prodotto/sistema.

Quando previsto contrattualmente, le non conformità sono notificate al Cliente. In questo caso al Cliente stesso viene data l'autorità per:

- accettare o rifiutare la risoluzione proposta;
- stabilire lui stesso un'azione risolutiva.

6.7**CONTROL OF NON CONFORMING PRODUCT**

The management of the non-conforming product is regulated by a procedure that defines the operational methods to follow relative to:

- identification, registration, analysis and resolution of the non conformances;
- organizational procedure, authority, responsibility and interface, when applicable, with the client;
- customer complaints management and relation with corrective actions.

Quality Assurance is responsible for the general management and analysis of non-conformances.

The product is considered non conforming when the observed defects cannot be immediately resolved and, in any case, result outside the acceptance criteria prescribed in the applicable reference documents (procedure and inspection plans, etc.). Are also considered non conformities defects for which resolution require particular attention or considerable use of resources.

Purchased materials that result non-conforming during controls (upon receipt or before their use) are segregated in areas well identified, in order to ensure that said materials are not used in the production process.

The non-conforming product maintains the identification of its status and is once again subjected to inspection and testing pre-established and documented in the procedure or inspection and test plan, up to the positive resolution of the non-conformity.

In the case of repetitive non-conformities, Quality Assurance Manager provides for the analysis of the data and proposes an adequate corrective action, for the general improvement of the system and of the products.

When contractually required, the non-conformances are notified to the Client. In this case the Client has the authority to:

- accept or refuse the proposed resolution action;
- establish a resolution action.

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

QUADRO GENERALE

L'azienda ha fissato e stabilito il necessario monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi al fine di poter avere come risultato un prodotto conforme, la conformità del sistema della gestione della qualità e un continuo miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione qualità.

La valutazione dell'efficacia ed efficienza del sistema qualità è supportata dalla raccolta di dati e dalla loro elaborazione. Tale attività è effettuata da Quality Assurance che individua indici e parametri rilevanti da mantenere controllati nel tempo, analizzare e sottoporre a riesame.

I dati elaborati forniscono l'evidenza della capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati. Il mancato raggiungimento dei risultati previsti comporta l'introduzione di adeguate azioni di miglioramento.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La misura del grado di soddisfazione del cliente è basata su informazioni di ritorno dal Cliente (feedback), dall'analisi del mercato e da studi di settore. L'azienda ha predisposto metodi di raccolta ed analisi dei dati, assegnando tale responsabilità all'area Sales.

La raccolta dei dati può essere di tipo attivo (questionari di valutazione, reclami, comunicazioni dirette da parte dei clienti, ecc.) o passivo (ad es. indici di riduzione delle richieste). In fase di riesame del sistema, è sottoposta al management una relazione che include i risultati dell'analisi dei dati di cui sopra ed eventuali spunti di miglioramento.

GESTIONE AUDIT

Le attività di verifica ispettiva (interna ed esterna) sono regolate da una procedura generale e sono pianificate tenendo conto dello stato, dell'importanza e della criticità (anche in relazione a precedenti risultati di verifica) dei processi e delle aree oggetto di valutazione.

Gli audit hanno lo scopo di accertare:

- la conformità del sistema rispetto a quanto pianificato, ai requisiti interni ed alle norme di riferimento;
- l'efficace applicazione delle procedure (audit interni) e/o di altra documentazione applicabile;
- lo stato degli eventuali miglioramenti introdotti e/o l'individuazione di azioni di miglioramento.

7. EVALUATION OF PERFORMANCES

7.1 OVERVIEW

The company has established necessary monitoring, analysis and improvement processes needed to demonstrate product conformity, quality management system conformity and the continual improvement of the quality management system effectiveness.

Quality management system performance evaluation is made by data collection and further data elaboration. This activities are carried out by Quality Assurance that identifies performance indicators and parameters to be analysed and reviewed.

The data processed demonstrate process capabilities to obtain the planned target. If the planned target are not reached, improvement action are introduced.

7.2 CUSTOMER SATISFACTION

Customer satisfaction measure is based on feedback from clients, marketing and other technical and commercial study. The company has established collection and analysis methods and has invested Sales Manager of the responsibilities.

Data collection may be active (customer complaints, etc.) or passive (request reduction indicator, etc.). An evaluation is performed during management review that include the results of the above mentioned analysis and possible improvement actions.

7.3 AUDITS MANAGEMENT

The audit activities (internal and external) are regulated and documented by a general procedure and are planned with reference to importance and critical status (also in relation with previous audits results) of the processes and of the area to be audited.

Internal audits are planned and carried out in order to assess:

- conformity of the system with what planned, with the internal requirements and with the reference standards;
- the correct application of the procedures and/or of other applicable documentation;
- status of possible undertaken actions and/or possible improvements to be made to the system.

I risultati degli audit e le eventuali non conformità (mancata soddisfazione di requisiti predefiniti) rilevate sono sottoposte al responsabile dell'area valutata, che ha la responsabilità di adottare opportune azioni correttive, al fine di eliminare le non conformità e le relative cause. L'efficacia delle azioni è in seguito accertata mediante successive attività di verifica.

Gli auditor sono individuati in base a parametri di competenza ed addestramento, assicurando in ogni caso il requisito di indipendenza dall'area valutata.

I risultati degli audit, opportunamente registrati e conservati in azienda, fanno parte integrante della documentazione analizzata in sede di riesame del sistema.

RIESAME DI DIREZIONE

Il Managing Director, provvede al riesame direzionale al fine di esaminare la congruenza delle varie attività rispetto agli indirizzi strategici, agli obiettivi prefissati e per valutare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ.

Il riesame, basato su dati oggettivi, comprende la valutazione dei seguenti aspetti:

- grado di raggiungimento degli obiettivi misurabili prefissati nel precedente riesame;
- cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- risultati degli audit interni ed esterni;
- informazioni relative al grado di soddisfazione del cliente (inclusi i reclami);
- informazioni di ritorno dalle altre parti interessate rilevanti;
- non conformità ed il loro andamento;
- stato delle azioni correttive e preventive in corso ed i risultati di quelle completate;
- dati relativi all'addestramento svolto ed individuazione delle necessità;
- prestazioni dei fornitori;
- rischi ed opportunità;
- valutazione delle risorse in base alle esigenze interne/esterne;
- spunti per il miglioramento.

Il riesame, opportunamente documentato, può portare all'apertura di azioni di miglioramento, mirati al raggiungimento di obiettivi misurabili.

The results of the audit and any non-conformity found are notified to assessed area, which has the responsibility to take appropriate corrective action to eliminate non-conformities and their causes. The effectiveness of the actions is then detected by subsequent audit activities.

Auditors are identified by competence and experience parameters, ensuring in any case the requirement of independence from the area to be audited.

The results of the audits, adequately recorded and kept at the offices, are part of the documentation analysed in the management review.

7.4

MANAGEMENT REVIEW

The Managing Director, provides for the management review in order to examine the matching of the various activities against strategic policies, objectives and to assess the suitability, adequacy and effectiveness of the QMS.

The review, based on objective data, includes the evaluation of:

- achievement level of the chosen and measurable objectives;
- changes in external and internal factors that are relevant to the quality management system;
- results of internal and external audits;
- feedback and complaints received from Clients;
- feedback from other relevant stakeholders;
- non-conformities and their status;
- preventive and corrective actions in progress and the results of those completed;
- identification of personnel training needs;
- supplier performances;
- risks and opportunities;
- resources on the basis of internal/external necessities;
- improvement suggestions.

The management review, suitably documented, can lead to activate improvement actions in order to achieve the established company objectives.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il miglioramento è un'attività continua mirata ad una sempre più alta efficacia ed efficienza dei processi ⇒ del prodotto ⇒ della soddisfazione del Cliente.

Per questi motivi il Managing Director, in occasione del riesame del sistema, fornisce le direttive di miglioramento comunicando obiettivi e traguardi sempre più impegnativi ed integrati con gli obiettivi globali indicati nella politica della qualità.

L'indicazione di obiettivi specifici sul piano di miglioramento consente la successiva misurazione dei risultati e dei progressi fatti e quindi l'identificazione dei nuovi obiettivi.

Sempre ai fini del miglioramento, sono attivate azioni correttive ovvero delle azioni puntuali e sistematiche, atte ad effettuare opportune modifiche alle metodologie utilizzate per lo svolgimento dei processi. Il fine ultimo delle azioni correttive è quindi quello del miglioramento globale dell'efficacia ed efficienza organizzativa sulla base delle esigenze facenti parte della vita aziendale.

La gestione delle azioni correttive, atte a correggere o prevenire non conformità, sono regolamentate da una procedura. Le azioni correttive sono gestite dal Quality Assurance Manager, con la collaborazione attiva delle persone coinvolte.

8.**CONTINUAL IMPROVEMENT**

The improvement is a continual activity aiming to increase effectiveness and efficacy of processes ⇒ of product ⇒ Customer satisfaction.

For these reason, the Managing Director, during the management review, define improvement directives communicating more and more committed goals and targets and integrated with the overall aims stated in the quality policy.

The definition of specifically targets on the improvement plan, make possible the further measurement of results and of made progresses and thou permit new targets identification.

Furthermore for the purpose of improvement, corrective actions are activated. By the term corrective action we mean every individual and systematic action, consisting in the implementation of opportune changes to the methodologies used to perform processes. The ultimate goal of the corrective actions is therefore to improve the overall effectiveness and organizational efficiency based on the needs that are part of company life.

The management of corrective actions, designed to correct or prevent non-compliance, are regulated by a procedure. Corrective actions are managed by the Quality Assurance Manager, with the active cooperation of the people involved.