

# **MANUALE INTEGRATO SISTEMI DI GESTIONE DELLA QUALITA' & AMBIENTE**

## **QUALITY & ENVIRONMENT INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM MANUAL**

ISO 9001:2015 – IATF 16949:2016 – ISO 14001

#### APPROVAZIONE

Le firme qui di seguito certificano che questo manuale del sistema di gestione è stato rivisto e accettato e dimostra che i firmatari sono consapevoli di tutti i requisiti contenuti nel presente documento

#### APPROVAL

The signatures below certify that this management system manual has been reviewed and accepted, and demonstrates that the signatories are aware of all the requirements contained herein and are committed to ensuring their provision.

	Nome	Firma	Ruolo	Data
Preparato da	Antonio Internò	<i>A. Internò</i>	Quality Manager	20/12/18
Controllato da	Davide Moretto	<i>D. Moretto</i>	Internal Auditor	20/12/18
Approvato da	Olivier Marin	<i>O. Marin</i>	Managing Director	20/12/18

La versione elettronica di questo documento è l'ultima revisione. È responsabilità dell'individuo assicurarsi che qualsiasi materiale cartaceo sia l'attuale revisione. La versione stampata di questo manuale è incontrollata, salvo quando viene fornito un numero di riferimento e una revisione del documento nel campo sottostante:

The electronic version of this document is the latest revision. It is the responsibility of the individual to ensure that any paper material is the current revision. The printed version of this manual is uncontrolled, except when provided with a document reference number and revision in the field below:

Nome documento TUM QEMS INT MAN

Rev. 0

Uncontrolled Copy

☒

Controlled  
Copy

☐

Date 20/12/2018

## 1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione della Qualità & Ambiente della Tumedei SpA si applica alla produzione di:

- particolari in gomma e gomma metallo (per riduttori di pressione e riduttori gas metano e GPL)
- membrane piane e rinforzate realizzate con processi di tranciatura di tessuto gommato e stampaggio.

Nella produzione dei prodotti sopra citati, nella realizzazione dei relativi processi e nell'applicazione del presente Sistema di Gestione della Qualità la Tumedei ha valutato i contesti interni ed esterni nei quali è inserita e ha compreso e chiarito quali siano le parti interessate e i loro requisiti rilevanti.

La Tumedei periodicamente (almeno annualmente) monitora e riesamina il contesto interno ed esterno dell'organizzazione e le esigenze delle parti interessate e, in caso di variazioni provvede ad adeguare il Sistema di Gestione della Qualità e dell'Ambiente di conseguenza.

### 1.1 ESCLUSIONI

il design e lo sviluppo dei prodotti (8.3) è escluso dal nostro sistema di Gestione della Qualità in quanto Tumedei SpA non progetta o modifica i componenti ma realizza i prodotti su disegno e con specifiche del Cliente.

## 2. IL CONTESTO DELLA TUMEDEI SPA

### 2.1 Cenni Storici

**Tumedei** è nasce dalla ditta Stopazzoni SpA fondata nel 1903 a Bologna come unità produttiva di articoli tecnici in gomma. Negli anni Settanta Tumedei diventa uno delle più importanti società al mondo specializzate nella produzione di membrane in tessuto e di componenti per il settore Automotive.

Nei primi anni 90, Tumedei si è specializzata nella produzione di membrane e otturatori per il settore dei riduttori CNG/LPG fornendo le principali aziende italiane del settore. Oggi Tumedei rimane una delle migliori aziende al mondo del settore. In maggio 2007, Tumedei spa è stata acquistata dal Gruppo Skellerup con sede in Nuova Zelanda

**Il Gruppo Skellerup** opera in tre settori principali: Industrial, Agri and Footwear, con un fatturato totale superiore a 200 milioni di NZ\$.

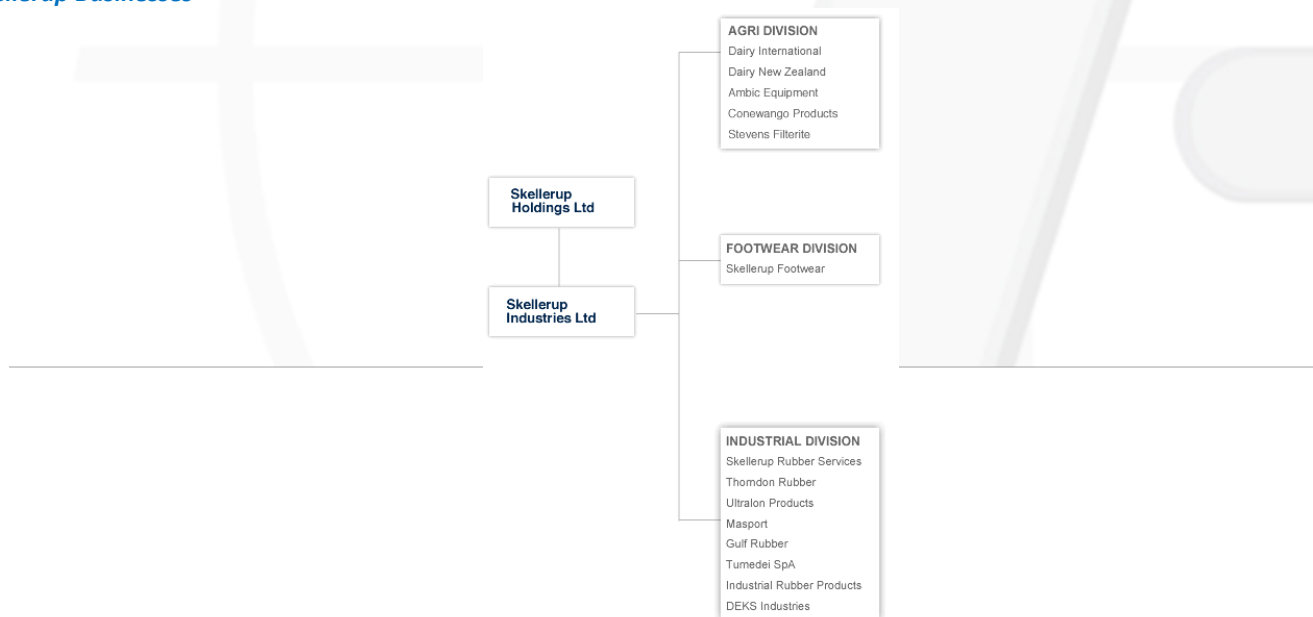
Nel febbraio 2006, il Gruppo Skellerup ha acquisito anche il Gruppo Gulf Rubber.

Tumedei e Gulf Rubber sono le aziende principali nel settore Divisione Industriale della Skellerup.

**Gulf Rubber** è stata fondata nel 1980 in Australia come società di vendita di Forniture tecniche industriali di particolari tecnici in gomma stampati. Nel 1985 ha iniziato la produzione con il supporto di un laboratorio interno e di un reparto di ricerca e sviluppo. La gamma di prodotti e il fatturato sono cresciuti rapidamente anche in ragione degli investimenti con aziende in Australia, Nuova Zelanda, Stati Uniti ed Europa specializzate in prodotti tecnici polimerici.

### 2.2 Organizzazione Generale Gruppo

#### Skellerup Businesses



### 2.3 DATI IN SINTESI DELLA TUMEDI SPA

Ragione sociale:	<b>Tumedei S.p.A. a socio unico</b>
Anno di fondazione:	1975
Comparto produttivo	Settore Gomma Plastica
Attività produttive	Produzione di mescole e articoli tecnici in gomma, gomma metallo e membrane
Legale rappresentante:	O. Marin
Telefono/fax	+39 0464 671452
Fax	+39 0464 672820
Sito Internet	<a href="http://www.tumedei.it">www.tumedei.it</a>
E- mail:	info@tumedei.it
Responsabile Sistema Qualità & Ambiente	Antonio Internò
Responsabile RSPP:	Silvano Garbari (ECOOPERA Trento)
Referente interno per la Sicurezza:	Antonio Internò
Dipendenti al 31/12/18	64
Fatturato FY 2017:	15 Mio €
Anno costruzione dell'insediamento produttivo.	1970
Area totale sito:	12000 mq di cui 6000 coperti
Numero di turni:	2

### 2.4 PRODOTTI

Le principali categorie di prodotto della Tumedei SpA sono le seguenti:

- Membrane piane
- Membrane convolute
- Prodotti in gomma
- Prodotti in gomma metallo
- Prodotti in gomma plastica

### 2.5 MERCATI DI RIFERIMENTO

La Tumedei SpA produce e commercializza prodotti per i seguenti mercati



La produzione della Tumedei SpA è rivolta principalmente al mercato Gas italiano ed Europeo e al mercato delle applicazioni pneumatiche a livello mondiale.

La Tumedei SpA si impegna al rispetto delle leggi e dei regolamenti propri dei paesi nei quali opera.

## 3 L'ANALISI DEI RISCHI DI BUSINESS, SICUREZZA & AMBIENTE

Il rischio fa parte del business quotidiano. Di conseguenza, ogni anno Tumedei si impegna a identificare attivamente e gestire i vari rischi, al fine di garantire che il rischio diventi parte della routine quotidiana di valutazione di tutti i dipendenti

I processi aziendali sono descritti utilizzando una matrice. L'analisi dei rischi legata all'attività viene eseguita annualmente dalla Direzione Generale assieme al Management Team.

La valutazione dei rischi specifici dei posti di lavoro è condotta e rivista ogni 3 anni a meno che, modifiche ai processi produttivi / organizzativi, o incidenti specifici non ne implichino la revisione.

Il rischio ambientale viene valutato tramite un registro degli aspetti e degli impatti.

Le analisi sui rischi comprendono anche la valutazione delle opportunità dove si devono prevedere le azioni per:

- Evitare il rischio;
- valutare costi e benefici dell'assumersi dei rischi per perseguire un'opportunità;
- Eliminare la fonte di rischio;
- Diminuire la probabilità o minimizzarne le conseguenze;
- Condividere il rischio; o
- Mantenere il rischio con decisione consapevole.

Tumedei sulla base delle analisi di cui sopra revisiona periodicamente il BCP (Business Continuity Plan)

#### **4 GESTIONE DELLE RELAZIONI CON LE PARTI INTERESSATE**

Tumedei ha predisposto inoltre un sistema di gestione dei rapporti con le parti interessate (e dei loro conseguenti interessi) come, ad esempio:

- I Clienti (prezzi, affidabilità e valore)
- Gli azionisti (profitto e crescita)
- I dipendenti (valori condivisi e sicurezza del posto di lavoro e fisica)
- I Fornitori (relazioni commerciali e di profitto)
- Enti esterni e pubblica amministrazione (conformità e resoconti documentati)

#### **5 LEADERSHIP E COLLABORAZIONE IN TUMEDEI**

Tutte le nostre azioni devono concentrarsi sulla soddisfazione dei nostri clienti. Questo è l'unico modo per proteggere il successo sostenibile della nostra azienda, che fornisce le basi per garantire il benessere di tutti i colleghi.

Il nostro successo è guidato dall'impegno di ogni singolo membro del personale e dalla collaborazione in azienda.

La qualità di questa collaborazione è influenzata dalla maggiore estensione del nostro sistema di gestione.

La nostra crescita internazionale sta imponendo requisiti aggiuntivi e quindi si ha sempre più la necessità che tutti i membri dello staff lavorino insieme.

I principi che seguono mirano a creare un quadro comune e vincolante per la leadership e la cooperazione in Tumedei.

Tali principi si applicano a tutti i membri del team nei loro rapporti con il personale, i superiori e i colleghi.

##### **La collaborazione si basa su equità, rispetto e fiducia**

Ogni individuo si aspetta di essere trattato con equità, rispetto e fiducia, motivo per cui questi tre valori costituiscono la base per la collaborazione. Il nostro approccio verso altre culture e opinioni diverse è sempre aperto e tollerante.

##### **5.1 Codice di Condotta Tumedei – GRUPPO SKELLERUP**

Il presente Codice traccia le linee guida per tutto il personale aziendale nel suo comportamento professionale e include i casi di conflitto di interesse, codice di condotta, riservatezza, informazioni personali, opportunità aziendali, regali e uso delle risorse e delle informazioni della Società.

##### **Conflitto d'interessi**

Un conflitto di interessi si verifica quando gli interessi di un individuo interferiscono o sembrano interferire con gli interessi della Società o compromettano l'esercizio delle sue funzioni come dipendente.

Il personale della Società è tenuto a informare i propri Manager non appena si manifesta il conflitto di interessi, o si presenta un rischio apprezzabile di conflitto di interessi.

##### **Uso di beni e informazioni**

Il personale della Società ha il dovere di proteggere i beni della Società da perdite, danni, uso improprio, spreco e furto.

Il personale della Società deve utilizzare risorse e informazioni esclusivamente per attività legali

Qualsiasi brevetto, design, copyright, proprietà intellettuale o interesse proprietario sviluppato dal Personale della Società durante lo svolgimento delle proprie mansioni all'interno della Società, rimane di proprietà della Società.

##### **Condotta**

Il personale della società è richiesto di:

- agire in buona fede, con cura e diligenza, nel migliore interesse della Società;
- agire con onestà e integrità;

- garantire che le opinioni personali espresse siano chiaramente identificate come proprie e non rappresentate come opinioni della Società;
- mettere ragionevole impegno, al meglio delle proprie possibilità, per assicurare che i registri e documenti della Società, inclusi i report finanziari, siano veritieri, corretti e conformi agli standard di reporting e di controllo interni della Società; e
- rispettare le leggi e i regolamenti della Nuova Zelanda e di tutti gli altri paesi in cui la Società opera.

#### Delega dell'Autorità

La responsabilità generale della supervisione della gestione e della condotta della Società è legalmente riconosciuta al Consiglio di amministrazione della Società, il quale delegherà alcune questioni all'Amministratore Delegato, il quale, a sua volta, delega ad altri livelli di gestione alcune attività e decisioni finanziarie per renderle più operative ma entro limiti definiti.

Il personale aziendale:

- deve agire esclusivamente nell'ambito dell'autorità delegata; e
- deve chiedere al proprio manager in caso ci sia incertezza sul proprio livello di autorità delegata.

#### Riservatezza

Tutte le informazioni aziendali devono essere mantenute riservate. Il personale della Società manterrà e proteggerà la riservatezza delle informazioni affidate alla Società e non le rivelerà a nessuna parte eccetto quando la divulgazione sia consentita o richiesta dalla legge.

Tutte le informazioni aziendali saranno restituite alla Società alla cessazione del rapporto di lavoro o alla fine del mandato.

#### Informazioni personali

Esistono leggi sulla privacy che offrono protezione contro l'uso non autorizzato di informazioni personali su individui, ad esempio, dei nostri clienti, dei fornitori e di altri dipendenti.

#### Opportunità aziendali

Ci si aspetta che il personale della Società promuova gli interessi della Società quando si presenta l'opportunità, e non utilizzi le informazioni, i beni o le proprietà della Società per guadagno personale o familiare o competa con la Società.

#### Accettazione di regali

Il personale della Società non deve accettare regali o benefici personali di qualsiasi valore da soggetti esterni se si ritiene che questo possa compromettere o influenzare qualsiasi decisione aziendale.

#### Offerta di regali

Il personale della Società non deve offrire incentivi economici non dovuti a nessuna delle parti.

Come regola generale, qualsiasi dono, bustarella, premio o benefit che procura un guadagno personale con l'intenzione di influenzare una decisione in maniera favorevole è considerato un'incentivazione irregolare.

#### Reporting

Se un dipendente della Società ha domande o dubbi su un problema etico, o non è sicuro di ciò che sia accettabile, o viene a conoscenza di una violazione di un obbligo legale o della politica aziendale, deve contattare il proprio Business Unit Manager il prima possibile.

Le segnalazioni sono protette, o "whistle-blowing", e vanno fatte in conformità con la politica di "whistle-blowing" della Società.

La Società sosterrà qualsiasi dipendente che, agendo in buona fede, segnala una violazione, un grave problema o un illecito. Qualsiasi persona che consapevolmente fa una segnalazione falsa di violazione legale o della politica può essere soggetta ad azioni disciplinari.

Se si sospetta che si sia verificata una violazione delle regole o dei limiti dell'autorità delegata, è necessario informare appena possibile il proprio responsabile e il titolare dell'autorità delegata responsabile dell'approvazione della transazione.

#### Responsabilità aggiuntive del Manager

I managers responsabili sono tenuti a:

- intraprendere una formazione adeguata per rimanere aggiornati su come svolgere al meglio i propri doveri come direttori della Skellerup;
- dedicare la giusta attenzione a tutte le questioni poste dinanzi a loro;
- avere una comprensione dei requisiti normativi, legali, fiduciari ed etici che incidono sugli amministratori;
- avere familiarità con le tecniche di gestione aziendale aggiornate e l'etica correlata; e
- avere consapevolezza di particolari problemi strategici, industriali, culturali e di altro tipo che potrebbero avere un impatto sull'attività di Skellerup.

#### Informazioni per il Consiglio

La direzione della Società fornirà al Consiglio le informazioni di contenuto, qualità e tempestività sufficienti e necessarie affinché il Consiglio possa svolgere efficacemente le sue funzioni.

#### Riesame

Il Codice Etico è soggetto a revisione annuale da parte del Consiglio. Se hai commenti sul Codice Etico, contatta l'Amministratore Delegato.

#### La comunicazione è la base per una buona collaborazione

I membri del management team incoraggiano un'atmosfera che consente un'aperta comunicazione tra diverse funzioni e livelli gerarchici. In tal modo, le informazioni sono complete e fornite in tempo utile.

### 5.2 LA POLITICA DELLA COMUNICAZIONE

	<b>Communication Policy – POLITICA DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE</b>	Date: 15.12.2018  Rev.: 1
---	--	---------------------------------

#### POLITICA DELLA COMUNICAZIONE

È responsabilità di ogni capo funzione di assicurare che il proprio collaboratore / la propria collaboratrice riceva e comprenda tutte le Informazioni necessarie e agisca in accordo con esse.

È altresì responsabilità di ciascun capo funzione di agevolare un libero flusso di Informazioni sia verso l'alto che verso il basso all'interno dell'organizzazione e di condividere punti di vista e assecondare per quanto possibile i desideri dei propri collaboratori. Le comunicazioni all'interno della Tumedei devono essere caratterizzate dalle seguenti **parole chiave**:

- **Corrette.** L'informazione data dev'essere reale, precisa e non deve confondere.
- **Coordinate.** L'informazione, durante la circolazione in azienda, deve essere mantenuta la stessa e non può essere modificata.
- **Coerenti.** I dipendenti Tumedei devono lavorare con informazioni aggiornate riguardo il proprio settore di competenza.
- **Veloci.** L'informazione dev'essere data entro tempistiche adeguate ad assicurare che la Tumedei possa mantenere l'iniziativa e fornire un buon servizio a tutte le parti interessate.
- **Precise.** L'aspetto delle Informazioni a ciascuna attività dev'essere tenuto in considerazione in tutte le decisioni da prendere. È responsabilità di ciascun capo servizio di garantire che la propria funzione abbia accesso ad informazioni coerenti, precise e tempestive.
- **Creare relazioni.** Tutte le Informazioni devono avere come scopo di creare contatto e relazioni interne ed esterne.

La Direzione  
Olivier Marin

#### Gli obiettivi valutati e stabiliti insieme

I responsabili informano i loro collaboratori sulla strategia aziendale e i relativi obiettivi. Gli obiettivi sono sviluppati e concordati assieme.

#### La delega di responsabilità richiede una concessione di piena autonomia e libertà di agire

Ogni membro dello staff determina in modo indipendente come raggiungere i propri obiettivi e se ne assume la responsabilità. Viene inoltre definita assieme al responsabile un'adeguata libertà di agire. Tutti i membri dello staff forniscono ai loro supervisori relazioni periodiche sull'andamento dei lavori e, in particolare, li informano tempestivamente se eventuali obiettivi non vengano raggiunti.

#### Un feedback reciproco garantisce chiarezza

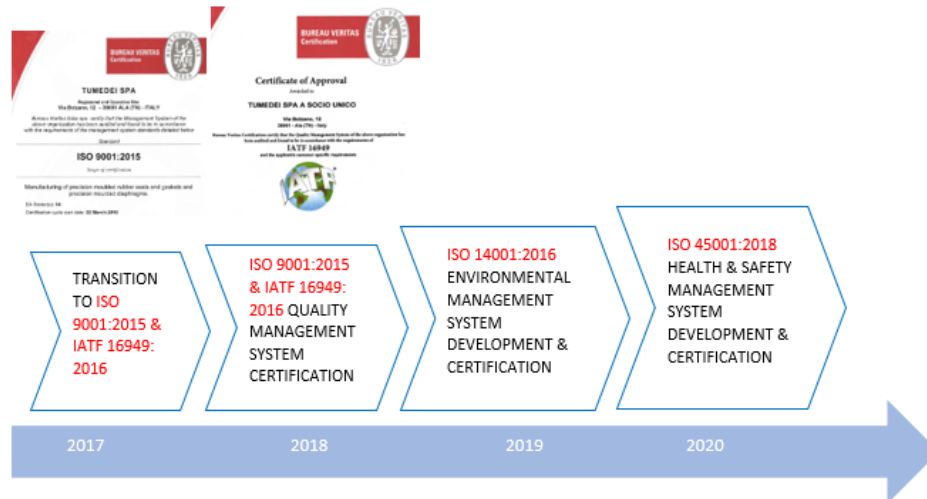
I responsabili di un settore tengono riunioni periodiche con i propri collaboratori per garantire che i compiti e le aspettative siano chiare. Il feedback sulle prestazioni viene fornito prontamente sotto forma di riconoscimento del successo dell'attività o affrontando assieme i problemi critici. Tutti i membri dello staff forniscono ai loro responsabili un feedback costruttivo sulla loro attività operativa.

#### Esigere prestazioni e incoraggiare il miglioramento

I responsabili assegnano compiti impegnativi ai loro collaboratori e si aspettano risultati positivi. I membri dello staff mettono in campo attivamente le loro abilità per raggiungere gli obiettivi prefissati. Ogni membro del management team è responsabile della propria struttura. Ogni anno si devono valutare le capacità individuali e le necessità di eventuale formazione di ciascun collaboratore in base alle mutate o mutevoli esigenze dell'azienda.

### 5.3 ROADMAP VERSO LA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE TOTALMENTE INTEGRATO





## 6 LE POLITICHE DELLA TUMEDEI

### 6.1 LA POLITICA DELLA QUALITA'

	<b>Quality Policy 2018</b>	QP 2018 Rev.:01 Date:19/02/2018 Page 1/1
<p>Il Mondo sta cambiando velocemente intorno a noi. Per continuare a prosperare come attività nei prossimi dieci anni e oltre, dobbiamo guardare avanti, capire le tendenze del nostro mercato e prepararsi a ciò che verrà. Dobbiamo prepararci al domani oggi. La nostra è una visione a lungo termine per la nostra attività e ci fornisce una "Roadmap" per condurre il nostro business al successo insieme ai nostri partners interni ed esterni e nel rispetto delle esigenze di tutte le nostre parti interessate.</p>		
<p><b>La nostra missione</b></p>		
<p>Essere leader di mercato nella produzione di prodotti in gomma e soluzioni in modo sostenibile e soddisfare e attirare clienti con la nostra conoscenza, esperienza e affidabilità.</p>		
<p><b>La nostra visione</b></p>		
<p>Per continuare a conseguire una crescita sostenibile e di qualità, dobbiamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentrarsi sulle esigenze dei nostri clienti</li> <li>• Conoscere il mercato, osservare e imparare</li> <li>• Agire e reagire senza ritardi</li> <li>• Fare cambiamenti quando necessario</li> <li>• Lavorare e produrre in modo efficiente</li> <li>• Valutare i rischi e trovare il modo per prevenire i problemi</li> <li>• Valutare i risultati e imparare dagli errori</li> </ul>		
<p><b>I nostri valori</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Leadership:</b> soddisfare pienamente i requisiti del Cliente e fornire sempre la soluzione giusta</li> <li>• <b>Qualità:</b> quello che facciamo, lo facciamo bene e responsabilmente.</li> <li>• <b>Lavoro in gruppo &amp; Collaborazione:</b> promuovere sempre un approccio collettivo e multidisciplinare</li> <li>• <b>Crescita personale e professionale:</b> rispettare tutti i dipendenti e le loro idee. Stimolare tutte le iniziative. I suggerimenti e le soluzioni di miglioramento anche attraverso mirati piani di formazione.</li> <li>• <b>Integrità:</b> essere onesti e avere forti principi morali</li> <li>• <b>Responsabilità:</b> essere responsabili in tutte le attività eseguite e divulgare i risultati in modo trasparente.</li> <li>• <b>Passione:</b> impegnare cuore e mente in tutte le attività</li> </ul>		
<p><b>OBIETTIVI PER LA QUALITA'</b></p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantire a tutti i livelli la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente.</li> <li>2. Identificare i bisogni delle parti interessate e, possibilmente, superare le loro aspettative.</li> <li>3. Analizzare criticamente la struttura aziendale per valutare se le azioni di miglioramento sono efficaci</li> <li>4. Mantenere la Gestione del proprio SGQ secondo gli schemi UNI EN ISO 9001:2015 e IATF 16949:2016.</li> <li>5. Individuare le necessità formative e le disponibilità di risorse per mantenere e migliorare il SGQ.</li> <li>6. Rispettare le Norme vigenti, in particolar modo in materia di caratteristiche prodotto e Sicurezza/Ambiente.</li> <li>7. Valutare periodicamente nel riesame della direzione la necessità di modifiche al Sistema per migliorare.</li> <li>8. Controllo e gestione tempestiva delle Non Conformità e loro efficace eliminazione (Problem Solving).</li> <li>9. Controllo e ricerca continua aumento della soddisfazione del Cliente.</li> <li>10. Qualificazione sistematica e piani di crescita di tutti i fornitori cruciali dell'Azienda.</li> <li>11. Fissare obiettivi misurabili- rilevanti per le diverse funzioni aziendali e facilmente monitorabili</li> <li>12. Contenere e ridurre nel tempo i costi della non qualità</li> </ol>		

La presente Politica viene resa disponibile a tutte le parti interessate interne ed esterne

La Direzione

### 6.2 Il Sistema di Gestione della Qualità @ Tumeidei

La soddisfazione del cliente è il nostro obiettivo numero uno

La parola "qualità" @ Tumeidei significa soddisfare al meglio i requisiti specifici del cliente in maniera modo efficiente.



Ci sforziamo di superare questi requisiti attraverso il miglioramento continuo, investendo e proponendo tecnologie innovative. Tale impegno lo mostriamo ai nostri clienti anche attraverso l'esperienza, un approccio proattivo e una estrema flessibilità e affidabilità per cercare di affacciarsi nella competizione mondiale come fornitore fra i primi della classe. Gli obiettivi di cui sopra e i seguenti principi sono validi per Tumedei e sono estesi ai nostri fornitori

#### Il nostro impegno come dipendenti

Ogni dipendente si impegna a progettare e realizzare processi e prodotti di qualità. I responsabili di funzione forniscono mezzi necessari per promuovere il miglioramento continuo e incoraggiare una comunicazione aperta ed efficace. Tutti i dipendenti sono coinvolti attivamente e svolgono i loro compiti in maniera organizzata e funzionale alle esigenze del Cliente.

#### Il nostro viaggio verso lo zero difetti

L'impegno verso lo "zero difetti" motiva la nostra organizzazione a migliorare continuamente i nostri processi. Noi usiamo un approccio strutturato con benestare preliminare al fine di evitare fallimenti. Se si verifica un errore, noi eseguiamo un'analisi e ricerca immediata e sistematica delle cause radice e ne comunichiamo l'individuazione all'azienda aggiornando i relativi documenti e imparando dagli errori.

#### Lavoriamo con processi affidabili

La qualità si realizza nei processi. Ciò richiede un'implementazione di pratiche produttive / commerciali efficienti e standardizzate ed efficaci per gli altri reparti. Questi processi standard si basano sulle migliori pratiche che vanno continuamente migliorate imparando dagli errori, valutando bene rischi e attuando una robusta prevenzione.

#### Siamo guidati dai dati

Le nostre azioni sono basate sui requisiti e le valutazioni dei nostri clienti. La definizione degli indicatori, la determinazione degli obiettivi, le misurazioni del miglioramento e dell'efficacia delle azioni si basano esclusivamente sui dati disponibili.

**Tutto ciò serve al nostro obiettivo più importante: la soddisfazione dei nostri clienti.**

## 7 Ambiente e Sicurezza



La salute e la sicurezza dei dipendenti, dei vicini e di altre persone interessate nonché la protezione dell'ambiente per noi è essenziale.

### 7.1 LA POLITICA AMBIENTALE

 <b>Environ – mental Management System</b>	 DOC.: EMS TUM - POL Rev. 2 Date: 20180919
<b>POLITICA AMBIENTALE DELLA TUMEDEI SPA</b> <i>“Caring for the environment, making the difference”</i>	
La nostra politica ambientale si riassume in una prassi finalizzata alla salvaguardia non solo del nostro ambiente di lavoro ma anche dell'ambiente esterno.	
Il nostro ciclo produttivo è caratterizzato prevalentemente da attività di produzione e sviluppo di articoli tecnici in gomma	
L'impegno alla salvaguardia ambientale interna ed esterna dovrà coinvolgere tutti i dipendenti attraverso le attività di seguito elencate:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sviluppo di un sistema di gestione ambientale conforme alla norma ISO 14001, assicurando il rispetto minimo dei requisiti legali cogenti e altri obblighi di conformità, collaborando sia all'interno che all'esterno (Clienti, pubbliche amministrazioni) per il rispetto delle disposizioni in un'ottica di miglioramento continuo, protezione dell'ambiente e prevenzione dell'inquinamento.</li><li>• Comunicazione ai dipendenti e alle parti interessate della nostra politica ambientale.</li><li>• Esecuzione di formazione, informazione, sensibilizzazione, addestramento e coinvolgimento di tutto il personale creando una cultura per il rispetto dell'ambiente, affinché ciascuno comprenda a vario livello le proprie responsabilità ambientali e ne tenga conto nello svolgimento della propria attività lavorativa.</li><li>• Individuazione, valutazione e controllo degli aspetti e impatti ambientali rilevanti e programmi per la loro riduzione.</li><li>• Utilizzo oculato delle risorse naturali ed energetiche.</li><li>• Contenimento della produzione dei rifiuti e incentivazione alla raccolta differenziata nell'ottica di favorire al massimo il riutilizzo dei rifiuti stessi.</li><li>• Promozione di una corretta gestione ambientale anche da parte dei fornitori ed appaltatori, sensibilizzandoli, informandoli e sostenendoli.</li></ul>	
Per il raggiungimento dei tali obiettivi l'Azienda metterà a disposizione le risorse necessarie e disponibili.	
Ala, 19.09.2018	Olivier Marin - General Manager

#### Ambiente

Ci sforziamo di utilizzare le risorse naturali in modo responsabile e di ridurre al minimo l'impatto ambientale della nostra attività. Ciò include la massimizzazione dell'efficienza energetica nelle nostre attività e l'uso sostenibile degli imballi. Facciamo del nostro meglio per ridurre al minimo l'impatto ambientale del nostro lavoro quotidiano, includendo le misure di prevenzione per la produzione dei rifiuti (evitare, ridurre, riciclare o, se possibile, riutilizzare alcuni materiali).

 <p><b>TUMEDI</b> TUMEDI Engineering</p> <p><b>Health &amp; Safety Management System</b></p>	 <p>DOC.: HS TUM – POL 2018 Rev. 0</p> <p>Date: 11.2018</p>
---	--

<p align="center"><b>POLITICA AZIENDALE SULLA SICUREZZA 2018</b></p> <p><b>LA NOSTRA VISIONE SULLA SICUREZZA:</b></p> <p><b>"MANTENERE IL NOSTRO PERSONALE SICURO E LIBERO DA INCIDENTI SUL POSTO DI LAVORO"</b></p> <p><b>OBIETTIVO E SCOPO DEL PRESENTE DOCUMENTO</b></p> <p>La nostra politica si propone di fornire e gestire un solido sistema sicurezza sul lavoro concentrandosi principalmente sull'identificazione, valutazione e controllo dei rischi per la sicurezza nei nostri posti di lavoro al fine di mantenere i nostri dipendenti sicuri e liberi da qualsiasi infortunio sul posto di lavoro. Questa politica si applica a tutti i dipendenti, agli appaltatori e ai visitatori autorizzati nell'esecuzione di qualsiasi attività.</p> <p><b>POLITICA</b></p> <p>La protezione e la sicurezza dei nostri dipendenti e di altri soggetti da danni accidentali sul posto di lavoro sono la nostra massima priorità.</p> <p>Nel soddisfare questo impegno, noi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stabiliamo e incoraggiamo continuamente l'utilizzo di metodi di lavoro sicuri e pratiche operative sicure in ogni momento;</li> <li>• forniamo istruzioni e informazioni chiare e una formazione adeguata, per garantire che i dipendenti siano in grado di svolgere il proprio lavoro in maniera sicura;</li> <li>• consultiamo e collaboriamo con i dipendenti e con le persone esterne che operano all'interno dei luoghi di lavoro per mantenere tutti al sicuro;</li> <li>• incoraggiamo una cultura che rafforzi la prevenzione degli infortuni attraverso l'identificazione di rischi e le segnalazioni tempestive e che garantisca un ritorno al lavoro sicuro da infortuni o malattie, anche fuori dall'orario di lavoro, ove possibile;</li> <li>• promuoviamo un accurato processo di indagine sugli incidenti che assicuri un'indagine coerente e approfondita di quanto accaduto sul posto di lavoro;</li> <li>• manteniamo e miglioriamo continuamente le nostre prestazioni attraverso sistemi efficaci di gestione della sicurezza, della qualità e dell'ambiente.</li> </ul> <p>Tutto il nostro personale ha la responsabilità mantenere i luoghi di lavoro sicuri e salubri, garantendo la propria sicurezza e la sicurezza di coloro che li circondano, acquisendo familiarità con questa politica e osservando tutte le politiche, procedure, regole e istruzioni aziendali in materia di sicurezza.</p> <p>Promuoveremo inoltre un ambiente che incoraggi la comunicazione aperta e la consultazione di un Comitato della Sicurezza, costituito da rappresentanti di tutti i dipendenti, per la segnalazione di tutti i problemi o il suggerimento di iniziative, miglioramenti e le procedure relativi alla sicurezza.</p> <p><b>OBIETTIVI</b></p> <p>La sicurezza è la nostra priorità numero uno. Ciò può essere raggiunto attraverso lo sviluppo e l'attuazione di un programma di coinvolgimento del personale e il monitoraggio degli indicatori chiave di prestazione.</p> <p>Saranno utilizzati i seguenti obiettivi chiave:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) registrare tutti gli incidenti (che saranno analizzati immediatamente per determinarne le cause e, in caso, stabilire piani di azioni correttive entro 24 ore dal completamento dell'indagine stessa;</li> <li>b) eseguire ispezioni mensili dei reparti con particolare attenzione alla corretta manutenzione, all'identificazione e al controllo dei rischi specifici, allo stato delle parti critiche dei macchinari e alla manutenzione preventiva;</li> <li>c) promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni di sicurezza rispetto agli standard del settore;</li> <li>d) ottenere miglioramenti della sicurezza attraverso la segnalazione e l'identificazione anticipata dei pericoli;</li> <li>e) Le informazioni sulla sicurezza sono comunicate al personale almeno una volta al mese attraverso il verbale della riunione del Comitato Sicurezza che viene pubblicato in bacheca.</li> </ol> <p>David Mair - Amministratore delegato Gruppo Skellerup      O. Marin - Amministratore delegato Tumedei</p>
---

### Sicurezza sul lavoro.

Forniamo ai nostri dipendenti condizioni di lavoro sicure e ci impegniamo a proteggerli da potenziali rischi per la salute e da lesioni. La valutazione dei rischi di processo o per la salute sul luogo di lavoro viene effettuata su base regolare.

La direzione è responsabile per l'implementazione e il mantenimento di un buon livello di salubrità dei luoghi di lavoro, di un estremo livello di sicurezza e di condizioni ambientali

### Miglioramento continuo

In Tumedei cerchiamo continuamente di migliorare i nostri sistemi di gestione HSE e le nostre prestazioni. La direzione fissa obiettivi e traguardi annuali e ne verifica regolarmente le prestazioni. Ci si aspetta che tutti i dipendenti intraprendano azioni tempestive se si verificano delle deviazioni e imparino a reiterare comportamenti che abbiano condotto ad incidenti o eventi pericolosi. Gli incidenti e gli eventi pericolosi devono essere usati come esempio per migliorare gli standard e vanno resi noti e comunicati per prevenirne la ricorrenza.

### Comunicazione

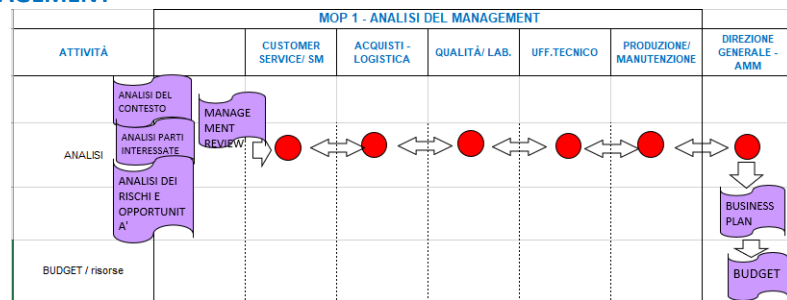
I risultati e le attività legate alla Sicurezza e all'Ambiente vengono continuamente comunicate internamente per garantire una consapevolezza e attenzione continua e costante.

**Tumedei si impegna a garantire un ambiente di lavoro salutare e a diffondere la cultura dello "zero incidenti" ambientali e di sicurezza.**

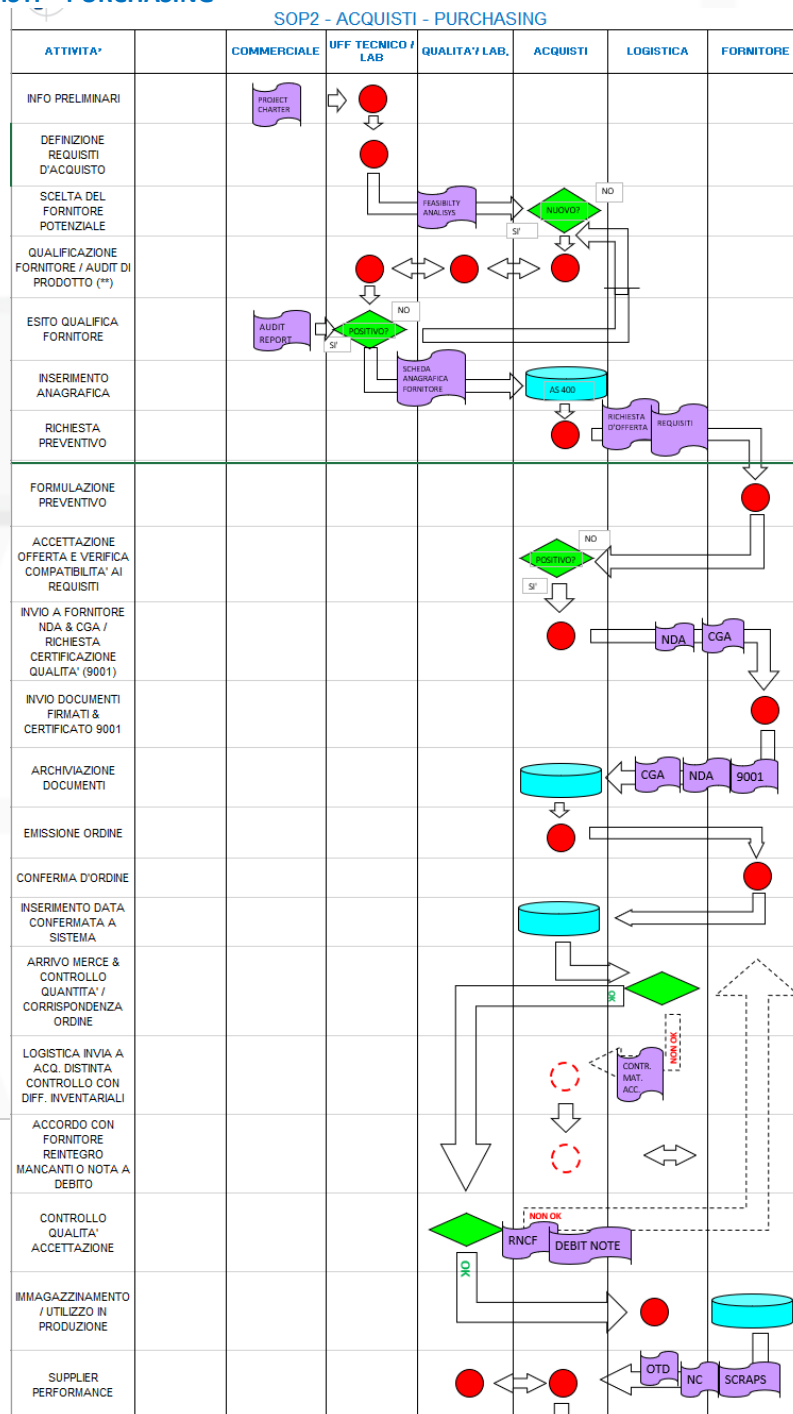
## 8 I NOSTRI PROCESSI

### 8.1 PROCESS FLOW CHARTS

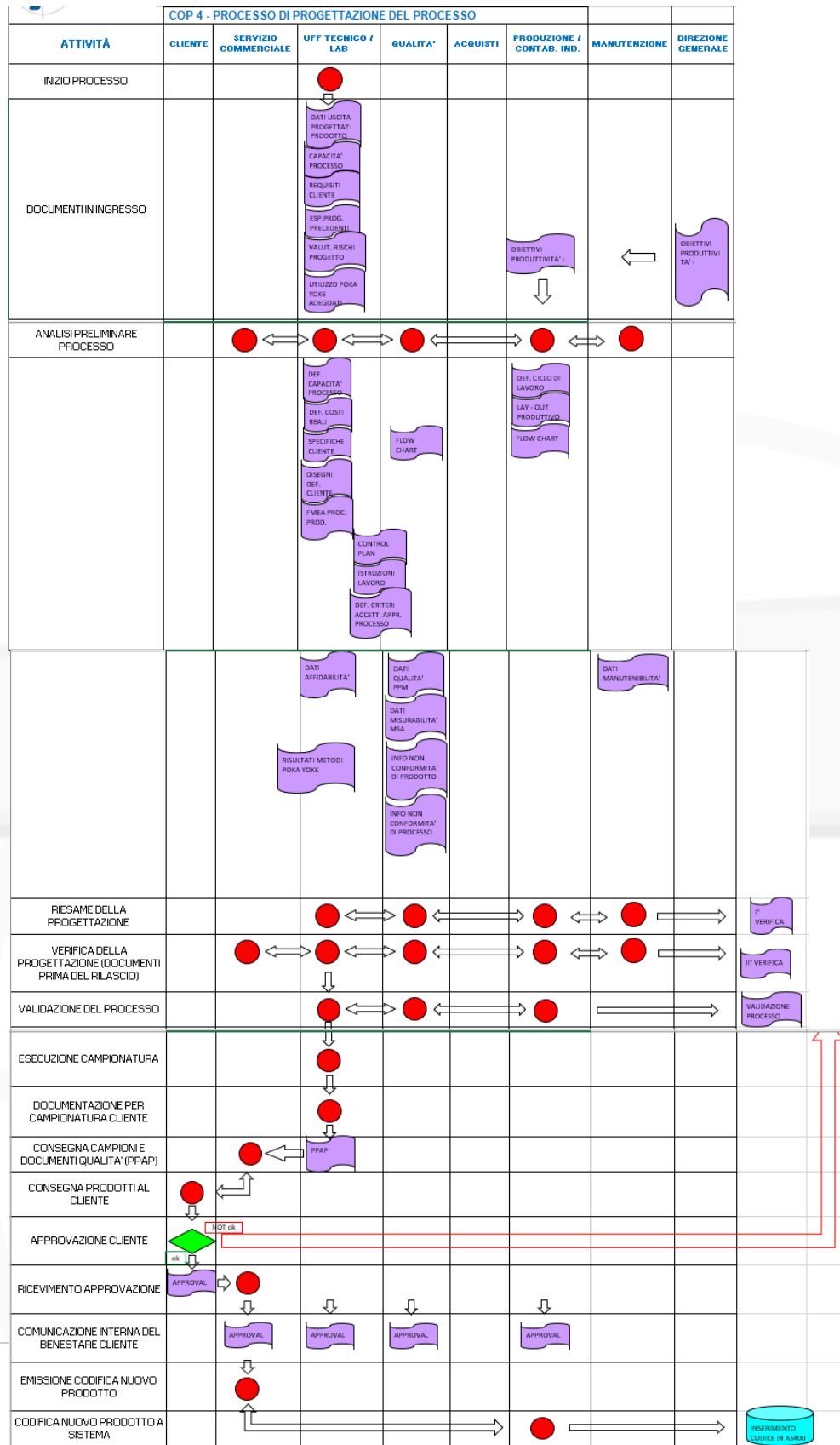
#### 8.1.1 SOP 1 – MANAGEMENT

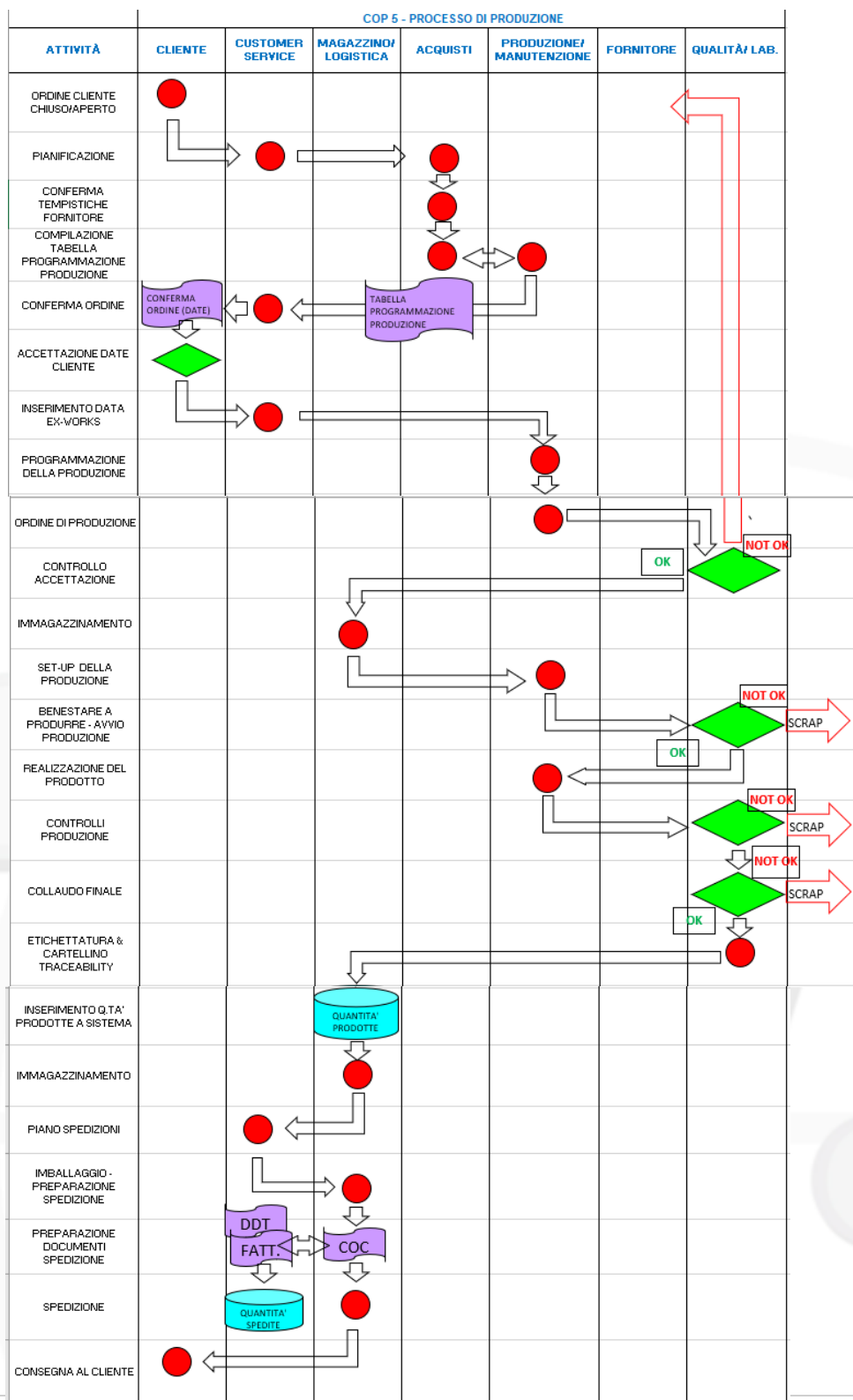


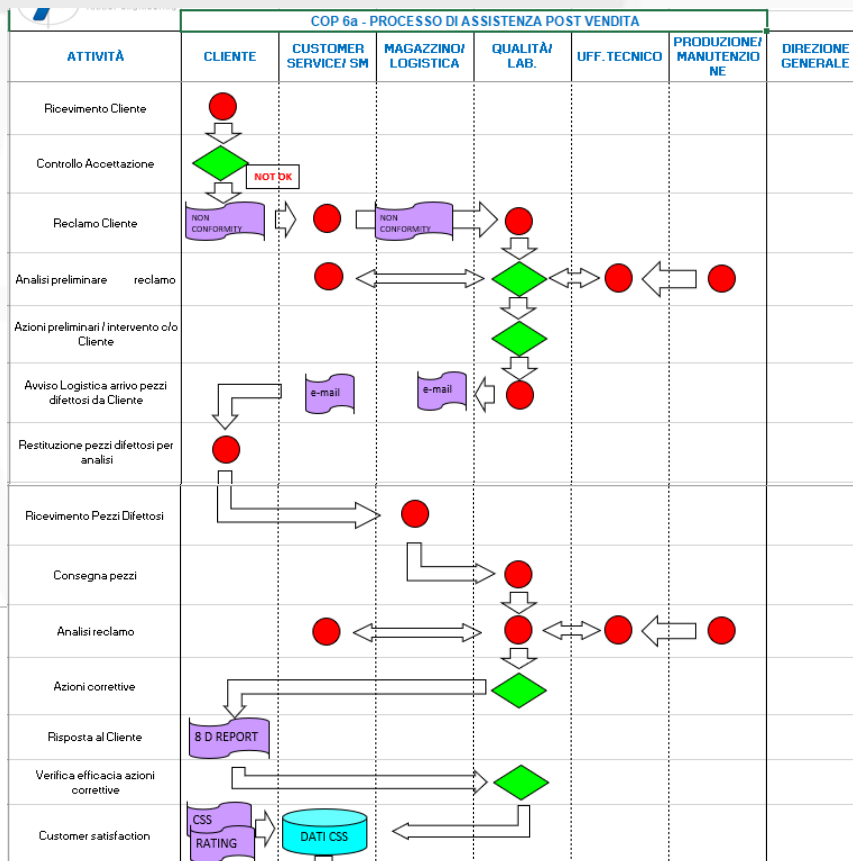
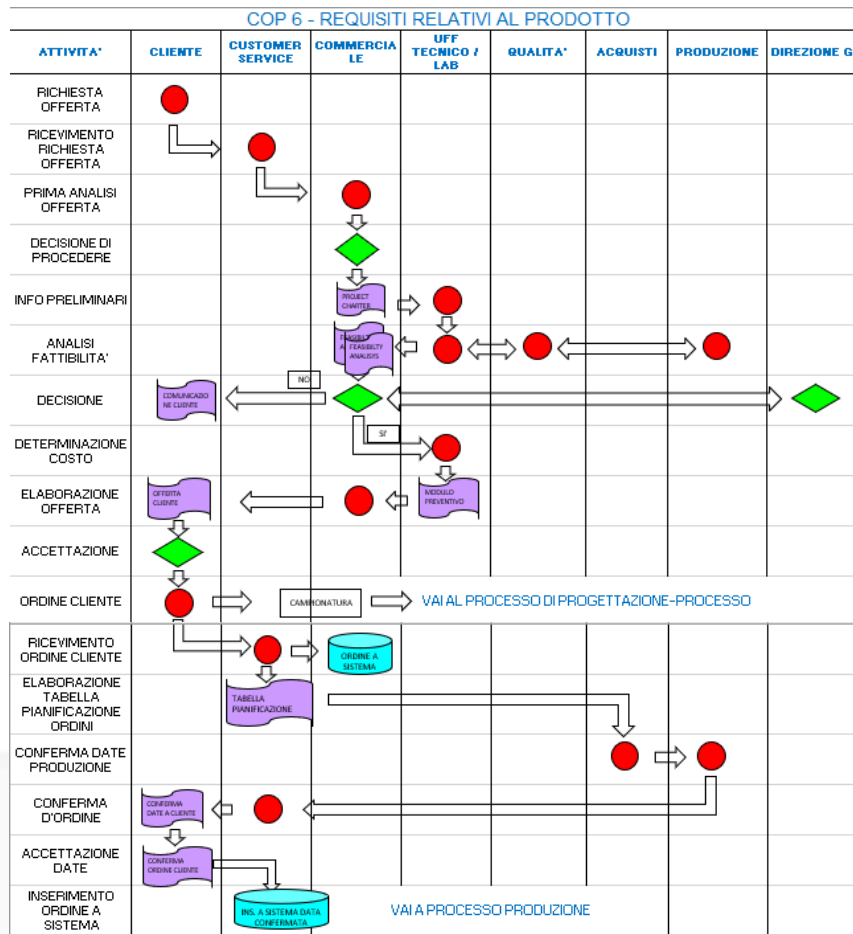
#### 8.1.2 SOP2 - ACQUISTI – PURCHASING







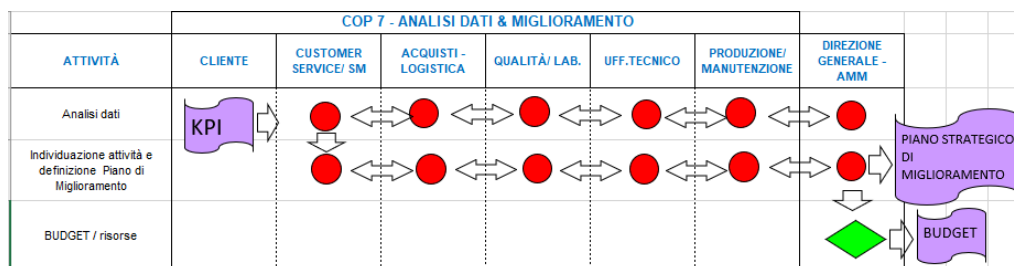






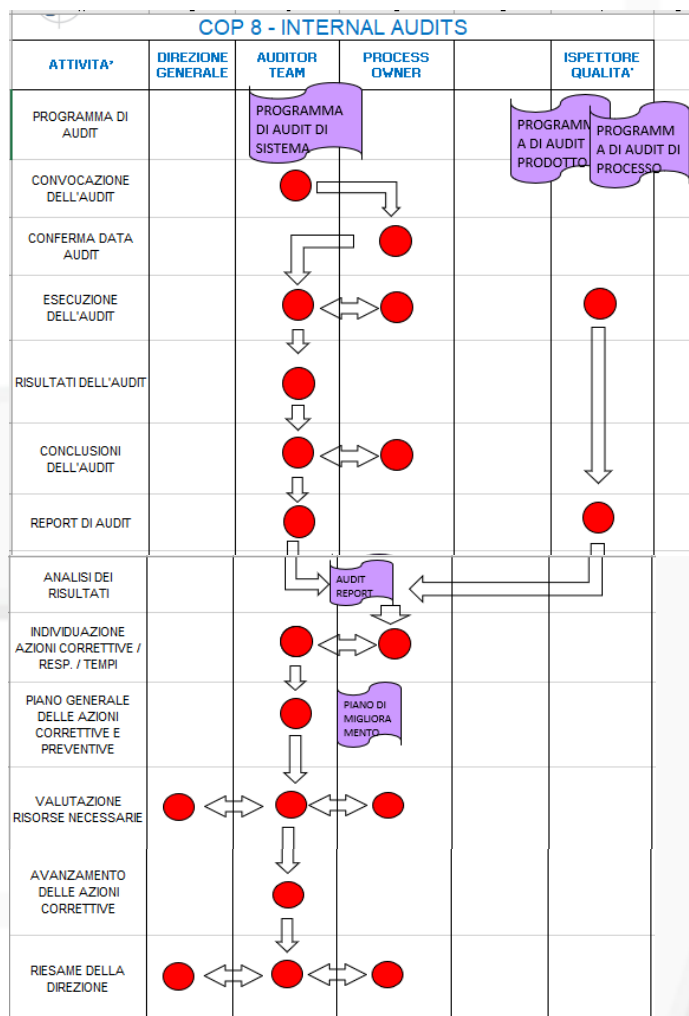
## 8.1.7

## COP 7 – ANALISI DATI &amp; MIGLIORAMENTO



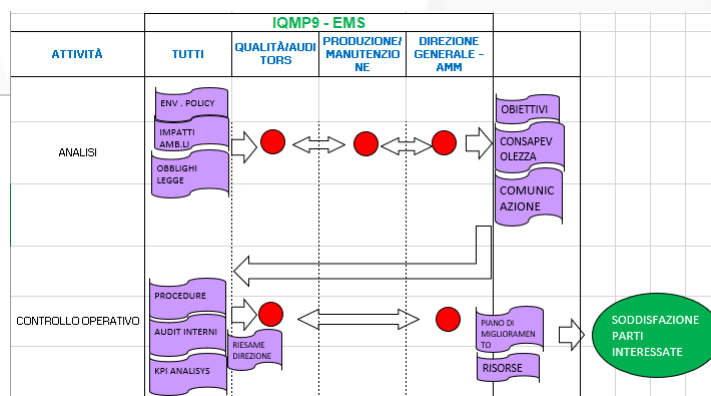
## 8.1.8

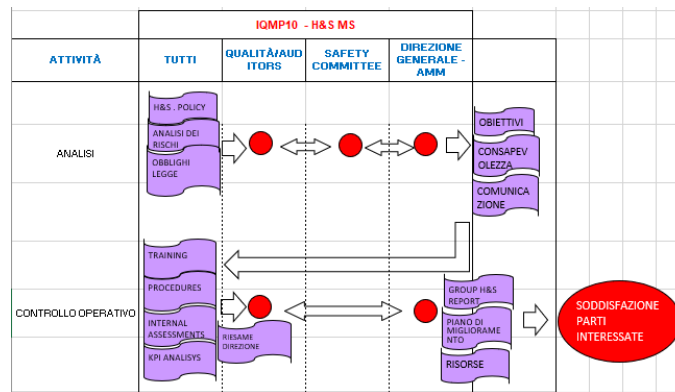
## COP 8 – INTERNAL AUDITS



## 8.1.9

## IQMP 9 – ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (ISO 14001)

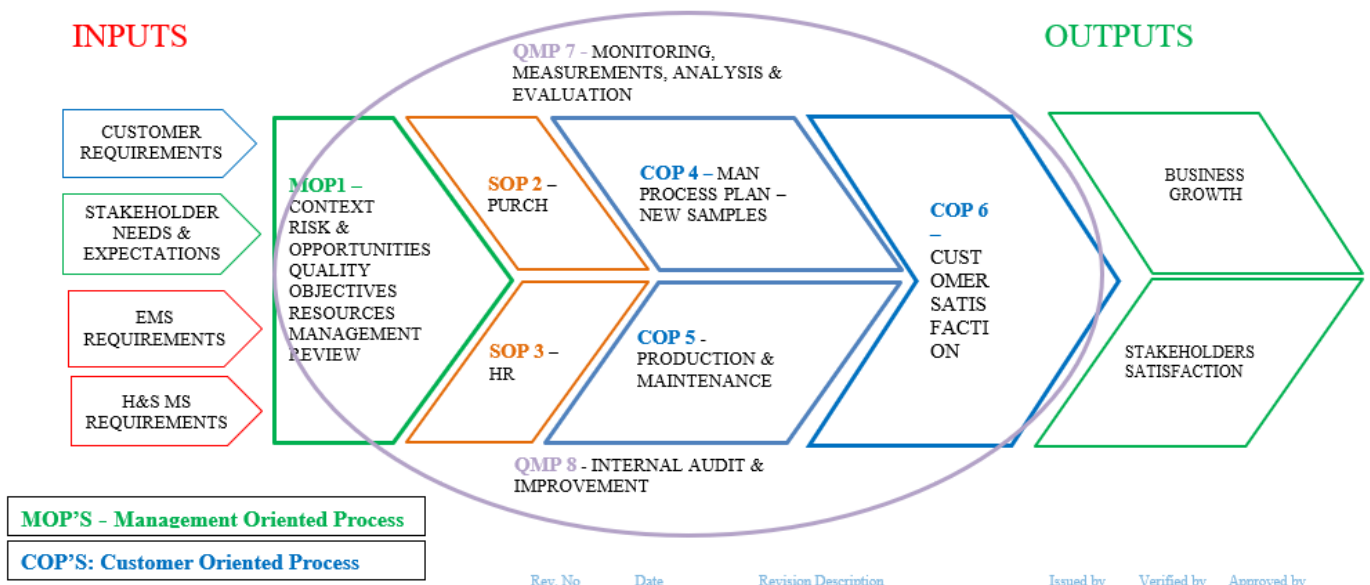




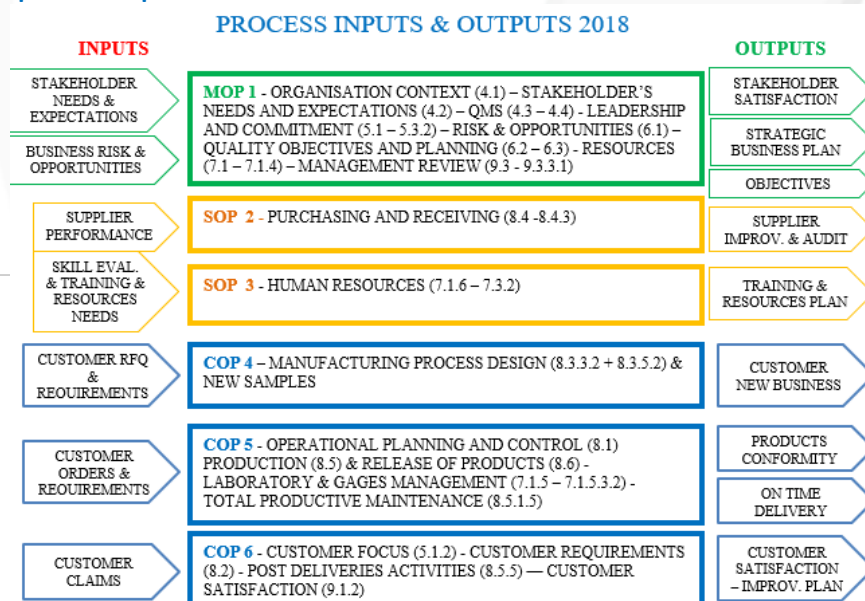
## 8.2 La sequenza e l'interazione dei processi

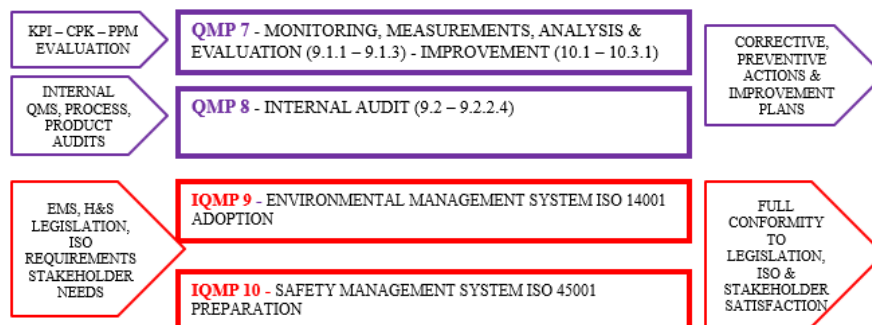
## 2018 PROCESS INTERACTION DESCRIPTION

(REF. TO IATF 16949: 2016 – ISO 9001: 2015 INTEGRATED WITH ISO 14001 & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM)



### 8.3 Gli inputs e gli outputs di tali processi





<b>MOP 1 - Processo Management</b>	<b>OWNER PROCESSO = DIREZIONE GENERALE</b>
------------------------------------	--

	<b>Input</b>	<b>Attività</b>	<b>Output</b>
1	Analisi dei rischi e delle opportunità – Esigenze delle parti interessate – risultati operativi	Definizione delle linee strategiche aziendali comprendenti la scelta dei mercati/prodotti da sviluppare, gli investimenti attraverso l'esame delle richieste e trend sviluppo dei clienti.	Business Plan
2	Informazioni dai clienti	Impostazione della politica industriale, ivi inclusa quella per la Qualità.	Business Plan – Politica qualità
3	Linee strategiche aziendali	Individuazione delle risorse umane, tecniche e finanziarie necessarie all'organizzazione e loro messa a disposizione.	Business Plan Piani formazione
4	Dati ingresso del riesame	La realizzazione dei punti 1-3 avviene nelle riunioni operative, tra cui quella per il riesame della direzione, con la partecipazione di tutte le funzioni aziendali.	Verbale riesame della Direzione Piani di miglioramento
5	Verbale riesame Piani di miglioramento	Nelle riunioni operative vengono esaminati i piani, i risultati in confronto agli obiettivi e decise le conseguenti azioni correttive e preventive.	Azioni Correttive Azioni Preventive

<b>SOP 2 - Approvvigionamento</b>	<b>OWNER PROCESSO = RESP. ACQUISTI</b>
-----------------------------------	--

	<b>Input</b>	<b>Attività</b>	<b>Output</b>
1	Fabbisogno Materiali	I fabbisogni sono determinati nel momento dell'analisi precedentemente la redazione dell'offerta	
2	Scelta Fornitore	Vengono utilizzati i fornitori presenti nell'albo dei fornitori qualificati.	Contatto fornitore
3	Ordine di acquisto	L'ordine d'acquisto viene inviato al fornitore che garantisce la Qualità e i tempi di consegna del prodotto richiesto dalla TUMEDEI S.p.A. al prezzo più competitivo	Invio ordine d'acquisto
4	Invio Ordine di acquisto	Il materiale ordinato viene inviato alla TUMEDEI S.p.A. per le attività produttive	Ricezione materiale
5	Ricezione materiale	Il materiale ordinato viene ricevuto dalla TUMEDEI S.p.A. per i controlli necessari e per le attività di trasformazione	Accettazione Arrivi
6	Accettazione Arrivi	Operatore addetto all'accettazione arrivi controlla il materiale pervenuto e la congruenza e/o mancanza di documentazione richiesta.	Verifica
7	Verifica	La Qualità ed il laboratorio effettuano l'attività di controllo in fase di Accettazione Arrivi	Deposito materiale
8	Deposito materiale	Dopo tali verifiche il materiale viene depositato in aree predisposte ed è pronto per la Produzione.	Utilizzo materiale in produzione

<b>SOP 3 - Gestione delle competenze</b>	<b>OWNER PROCESSO = RESP. PERSONALE</b>
--	---

	<b>Input</b>	<b>Attività</b>	<b>Output</b>
1	Fabbisogno Formativo	Necessità di formazione o aggiornamento lavorativo nelle rispettive aree aziendali.	Proposta di formazione
2	Proposta formativa	Il responsabile dell'area individua le necessità di addestramento o di selezione e qualificazione per attribuzione mansionari dopo l'analisi della propria area del personale operante in essa. Da sottoporre ad approvazione.	Piano formativo
3	Piano formativo	Viene redatto un piano formativo, normalmente nella riunione di Riesame della Direzione. Approvato al momento della redazione. Può essere aggiornato in caso di nuove esigenze. A cura di tutte le funzioni.	Svolgimento Formazione
4	Svolgimento Formazione	La formazione viene svolta presso centri formativi specifici o in caso di aggiornamenti o refresh all'interno della TUMEDEI S.p.A. oppure mediante affiancamento con personale esperto.	Registrazione attività formativa.

5	Registrazione attività formativa	Al termine dell'attività formativa si formalizza la partecipazione all'attività da parte del personale.	Aggiornamento Schede personali.
6	Aggiornamento Schede personali	Dopo le attività formative si procede all'aggiornamento delle schede personali.	Verifica dell'efficacia dell'apprendimento
7	Verifica dell'efficacia dell'apprendimento	A termine degli interventi formativi a cura del Responsabile diretto e della Qualità viene verificata l'efficacia nei metodi concordati.	Registrazione dell'efficacia nella scheda personale

<b>COP 4 - Progettazione PROCESSO</b>	<b>OWNER PROCESSO = DIREZIONE TECNICA</b>
---------------------------------------	---

	<b>Input</b>	<b>Attività</b>	<b>Output</b>
1	Ordine da Cliente	Il Processo di progettazione ha inizio con l'ordine del Cliente ricevuto dal Commerciale. Da questo momento hanno inizio le attività per l'avviamento del prodotto	Project Charter
2	Project Charter	Il Responsabile del processo (scelto da chi Rappresenta il Cliente all'interno dell'organizzazione) formalizza il gruppo multifunzionale coi vari rappresentanti delle funzioni e dei fornitori quando previsti. Vengono pianificate le varie fasi, indicandone i contenuti e specificando in modo chiaro i momenti di verifica riesame e validazione.	Formazione del gruppo multidisciplinare Definizione del ciclo e stesura dei documenti rappresentativi del processo
3	Documenti rappresentativi della progettazione del processo	Progettazione delle attrezzature di produzione e di controllo	Progetto attrezzature
4	Progetto attrezzature Richiesta d'acquisto	Costruzione delle attrezzature di produzione e controllo presso la manutenzione della TUMEDI S.p.A. e/o presso fornitori qualificati	Attrezzature
5	Disegno dei partic. Ciclo di lavorazione Distinta base	Definizione del piano di controllo	Classificazione caratteristiche. Istruzioni operative Ciclo di controllo
6	Identificazione fabbisogni	Emissione documentazione per l'approvvigionamento	Richiesta d'acquisto
7	Disegno particolari CQC fornitori Ciclo di lavorazione	Esecuzione e messa a punto della campionatura	Campioni particolari Attrezzature Rilievi di controllo
8	Ciclo di lavorazione Disegno particolari Cicli di controllo	Validazione del processo produttivo	Schede parametri macchina Capacità preliminari del processo Conferma caratteristiche particolari
9	Disegni Cliente Capitolato Cliente	Esecuzione e messa a punto della campionatura per il Cliente	PPAP e richiesta di Benestare al Cliente

<b>COP 5 - Produzione</b>	<b>OWNER PROCESSO = DIREZIONE DI PRODUZIONE</b>
---------------------------	---

	<b>Input</b>	<b>Attività</b>	<b>Output</b>
1	Ordine Cliente	Il Customer Service riceve l'ordine dal Cliente nelle varie forme (telematico, telefonico, fax...) A fronte dell'ordine viene effettuato il riesame e se positivo avviene il caricamento dell'ordine sul Sistema	Pianificazione della produzione
2	Pianificazione della produzione	Pianificazione delle attività produttive in ordine di: 1) Produzione interna. 2) Produzione esterna	Programma di produzione – Ordine a Fornitore
3	Accettazione del materiale fornito	Prelievo del materiale da magazzino – Controllo AA - Approntamento macchine	Ordine di produzione
4	Impostazione della produzione	Preparazione dei materiali e delle macchine. Se esistono modifiche alle attrezzature il Servizio Tecnico viene coinvolto. Segue la verifica effettuata dalla Qualità sui primi prodotti realizzati a fronte dei quali viene autorizzata l'avvio produttivo	Benestare a produrre
5	Benestare a produrre	A seguito del benestare a produrre, viene realizzato il codice prodotto richiesto in ordine nei modi prestabiliti in fase d'offerta nei tempi previsti per soddisfare la richiesta cliente. I controlli previsti a piano di controllo sono realizzati in autocontrollo (produzione) e audit da qualità	Prodotto conforme a magazzino
6	Prodotto conforme a magazzino	Il prodotto conforme viene immagazzinato in attesa dell'invio a cliente come da ordine	Consegna al Cliente

<b>COP 6 - Riesame requisiti prodotto</b>	<b>OWNER PROCESSO = RESP. COMMERCIALE</b>
---	---

	<b>Input</b>	<b>Attività</b>	<b>Output</b>
1	Richiesta d'offerta	Richiesta effettuata dal Cliente a fronte della quale vengono analizzati i documenti in possesso dell'organizzazione	Accettazione offerta
2	Accettazione offerta	In base al tipo di prodotto al volume richiesto e alla tecnologia applicativa, la Direzione Generale, congiuntamente al Commerciale, decide la prima fattibilità	Accettazione tecnica offerta
3	Project Charter	Vengono verificate dal gruppo di lavoro formato:	Determinazione costo

		fattibilità produttiva, scelta macchinari, metodologie di controllo, ipotesi di costo ecc.	
4	Definizione costo	Validazione delle attività al punto 3 dalla Direzione Generale	Preparazione offerta
5	Preparazione offerta	Documento di presentazione al Cliente con tutti i dettagli relativi. Redatto e firmato dal Responsabile Commerciale	Ordine Cliente
6	Ordine Cliente	Riesame del contratto a conferma che quanto offerto coincida con quanto previsto in ordine in termini di contenuti e di fattibilità produttiva di quando proposto.	Conferma d'ordine al Cliente
7	Materiale da Cliente	Ricevimento reclamo/reso dal cliente. Analisi del reclamo/reso a cura Responsabile Controllo Qualità	Analisi del prodotto
8	Analisi del prodotto	Trattamento della non conformità (compreso, se necessario visita presso il cliente), analisi del problema, azioni correttive a cura del gruppo multifunzionale composto dai Responsabili Qualità, Produzione e Ufficio Tecnico	Identificazione delle cause
9	Identificazione delle cause	Informazioni di ritorno al Cliente, a cura del Responsabile Controllo Qualità	Informazione al Cliente
10		In assenza reclami/resi, il Responsabile della Qualità effettua indagini di Customer Satisfaction e congiuntamente al gruppo multifunzionale promuove le azioni di miglioramento.	

#### QMP7 – MONITRAGGIO, ANALISI & MIGLIORAMENTO

OWNER PROCESSO = MANAGEMENT TEAM - DG

	Input	Attività	Output
1	Analisi Studi	Le azioni preventive vengono definite, di norma, durante il Riesame della Direzione e inserite nel piano di miglioramento annuale. Altre azioni preventive possono essere definite anche al di fuori del riesame annuale su specifiche esigenze. In ogni caso esse vengono inserite nel piano di miglioramento e autorizzate dalla Direzione Generale	Piano aziendale azioni correttive e preventive e di miglioramento

#### QMP 8 – AUDIT INTERNI

OWNER PROCESSO = RESPONSABILE QUALITÀ

	Input	Attività	Output
1	Preparazione del Piano	Elaborazione del piano annuale di Audit, a cura del Responsabile della Qualità a seconda delle criticità, problemi in corso o precedenti.	Piano annuale di Audit
2	Verifica Aree	Esecuzione degli Audit con l'ausilio dell'apposita documentazione, da parte del Responsabile della Qualità e/o da personale qualificato	Verbal di Audit
3	Risultati	Emissione del rapporto di Audit e delle eventuali non conformità, indirizzate ai responsabili di processo e alla Direzione Generale.	Discussione sui risultati ottenuti
4	Risultati	I responsabili di processo o la Direzione Generale attivano il processo di azioni correttive.	Risoluzione delle non conformità
5	Documenti per il Riesame	I risultati degli Audit vengono discussi nel Riesame della Direzione.	Azioni correttive

#### IMQ 9 – SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

OWNER PROCESSO = RESPONSABILE QUALITÀ

	Input	Attività	Output
1	ANALISI REQUISITI COGENTI	Verifica Stato di Conformità Legislativa dell'Azienda	Valutazione di Conformità – Piano di miglioramento
2	REQUISITI DELLA NORMA ISO	Readiness Review – Audit Interni - Assessments	Verbal di Audit – Piano Azioni Preventive & Correttive
3	ANALISI DEGLI ASPETTI E DEGLI IMPATTI	Review con la Direzione.	Piano riduzione - definizione obiettivi – risorse (budget)
4	CONOSCENZA & CONSAPEVOLEZZA	Analisi	Comunicazione – Informazione e Formazione
5	ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	Analisi & Review con la Direzione.	Soddisfazione delle Parti interessate

#### IMQ 9 – SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

OWNER PROCESSO = RESPONSABILE QUALITÀ

	Input	Attività	Output
1	ANALISI REQUISITI COGENTI	Verifica Stato di Conformità Legislativa dell'Azienda	Valutazione di Conformità – Piano di miglioramento
2	REQUISITI DELLA NORMA ISO	Readiness Review – Audit Interni - Assessments	Verbal di Audit – Piano Azioni Preventive & Correttive
3	ANALISI DEGLI ASPETTI E DEGLI IMPATTI	Review con la Direzione.	Piano riduzione - definizione obiettivi – risorse (budget)
4	CONOSCENZA & CONSAPEVOLEZZA	Analisi	Comunicazione – Informazione e Formazione
5	ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	Analisi & Review con la Direzione.	Soddisfazione delle Parti interessate

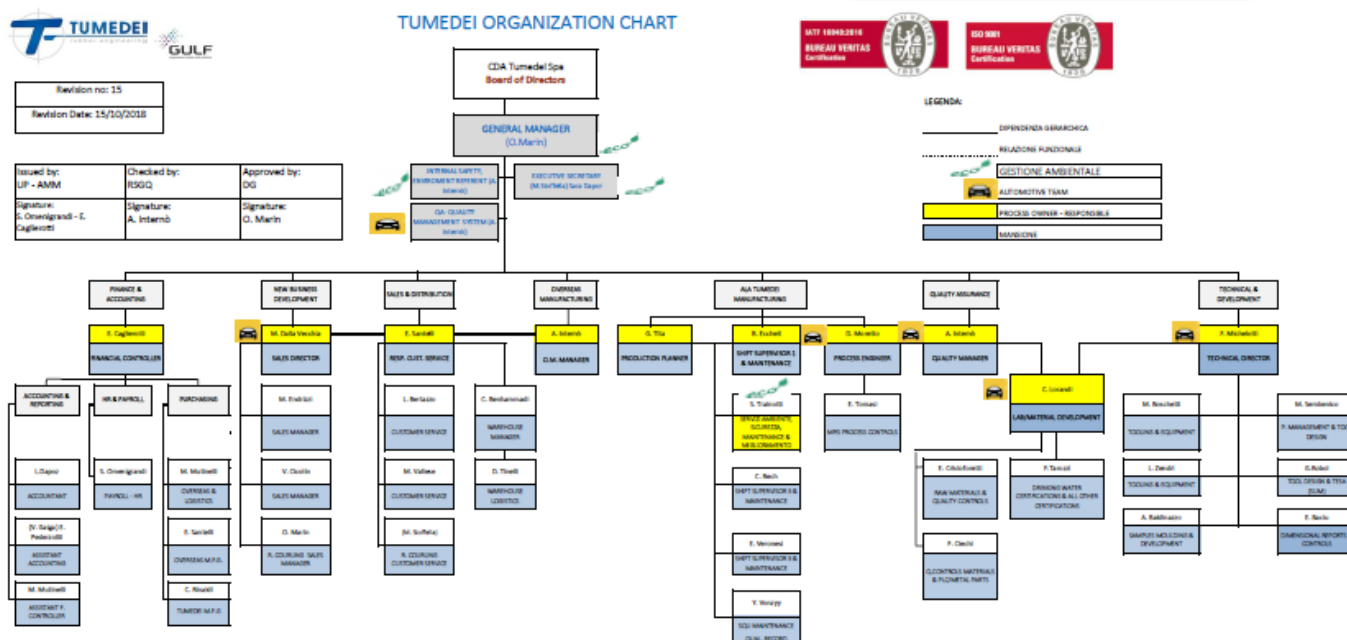
## 9 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La Direzione aziendale ha individuato i soggetti a cui ha assicurato responsabilità ed autorità per i ruoli loro assegnati, ha comunicato quanto stabilito all'interno ed all'esterno della propria organizzazione e si è accertata che quanto stabilito sia stato correttamente compreso e recepito.

La definizione di ruoli e responsabilità viene effettuata al fine di assicurare che:

- ✓ il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti delle norme di cui al punto 1.2 del presente manuale.
- ✓ gli output attesi vengano conseguiti tramite l'ideale applicazione dei processi stabiliti
- ✓ vengano redatti di report periodici destinati alla Direzione Generale in tema di prestazioni del SGQ e fornire dettagli circa eventuali opportunità di miglioramento
- ✓ l'intera organizzazione interna sia focalizzata sulla soddisfazione del cliente
- ✓ l'integrità del SGQ sia mantenuto valido ed integro anche quando vengono pianificate nuove azioni o attuate modifiche al sistema stesso.
- ✓ Vengano costantemente monitorate le performances del SGQ ed i rischi connessi ai processi

### 9.1 Organigramma aziendale



## 10 Documentazione del sistema di gestione qualità

La documentazione del **SGQ** aziendale comprende quei documenti necessari per assicurare l'efficace funzionamento ed il controllo dei processi e sono:

- Manuale
- Procedure di sistema
- Istruzioni operative di sistema e tecniche
- Modulistica cartacea ed elettronica
- Obiettivi e politica per la qualità
- Piano della qualità servizi aziendali
- Elenco generale dei documenti
- Check list di controllo
- Flow Chart di processo

La struttura gerarchica della documentazione aziendale è la seguente:

- **POLITICA**
- **OBIETTIVI**
- **MANUALE**
- **PROCEDURE ED ISTRUZIONI**
- **DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE**