



3C CATENE SRL

# MANUALE QUALITA'

In accordo alla norma  
UNI EN ISO 9001:2015

VERIFICATO DA	FUNZIONE	DATA	FIRMA
WALTER CORTIANA	RQ	10/10/17	
APPROVATO DA	FUNZIONE	DATA	FIRMA
WALTER CORTIANA	DG	10/10/17	

## STORIA DELLE MODIFICHE

DATA	REVISIONE	CONTENUTO
10/10/2017	00	Prima versione del documento.

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E OGGETTO DI CERTIFICAZIONE

3C Catene è un'azienda artigiana alla seconda generazione, condotta da Walter e Luca Cortiana, figli del fondatore Giampietro. Si trova a Lecco, famoso e riconosciuto distretto italiano del filo metallico.

Da 44 anni specializzata nella produzione di catene di piccole dimensioni saldate e non saldate, è oggi il maggiore produttore nazionale di catene saldate da 1,30 a 3,90 mm di diametro, in ferro e acciaio inox.

La segmentazione della clientela è formata da catenifici, grossisti e utilizzatori finali del prodotto.

Nel corso degli anni si è progressivamente e costantemente evoluta sia in campo tecnico-produttivo che in quello commerciale. Questo fattore le ha permesso di passare gradualmente da azienda terzista per i grandi catenifici a protagonista nel mercato sia italiano che europeo conquistandosi un proprio mercato.

Il parco macchine (con le relative attrezzature) composto da 37 piegatrici-saldatrici è stato completamente ideato, progettato e fabbricato internamente con la collaborazione di aziende esterne specializzate. Questo punto di forza ha permesso all'azienda di affinare sempre più la qualità dei prodotti, di saper rispondere velocemente ed efficacemente alle richieste del mercato, di ottenere un ciclo produttivo automatico di grande capacità e flessibilità che l'ha resa oggi leader nel settore in Italia. Questo aspetto le permette inoltre di essere molto competitiva per il rapporto "qualità – prezzo" ed estremamente flessibile per quanto riguarda funzionalità, dimensioni e forme dei prodotti.

Anche l'organizzazione è cresciuta di pari passo puntando molto sulla competenza delle risorse umane e sul loro pieno coinvolgimento nel progetto aziendale, sull'innovazione di processo e sul controllo di gestione;

La certificazione del Sistema Qualità Aziendale non è stato un traguardo ma è considerato invece un vero e proprio punto di partenza per il miglioramento continuo dell'organizzazione e delle relative prestazioni.

Aspetto fondamentale per la crescita costante e progressiva aziendale è stata la proficua sinergia con i clienti strategici, i fornitori e i consulenti - collaboratori esterni oltre che con le associazioni e le istituzioni economiche e scientifiche del territorio.

La produzione standard comprende catena saldata : G, DIN 5685, DIN 763, DIN 764, di vario tipo; catena non saldata; maglie saldate e non saldate. Tutti i prodotti hanno un diametro del filo all'interno del range di 1,30 – 3,90 mm.

La vendita dei prodotti avviene da catalogo ma è possibile la produzione di articoli fuori standard su richiesta del cliente sempre all'interno del range dimensionale sopra descritto, grazie alla flessibilità e alla versatilità del parco macchine e delle relative attrezzature.

I materiali standard utilizzati nella produzione delle catene sono ferro

- Fe360B (S235JR) tabelle UNI 10025
- acciaio inox aisi 304 e 316 tabelle EN 10088-3.

Esiste una diversificazione della fornitura per diversi settori di impiego: ferramenta, agricoltura e industria in genere sono i più importanti.

La pianificazione e il monitoraggio dei processi oltre che gli efficaci controlli di qualità in linea, permettono di garantire il rispetto delle specifiche e delle tolleranze dichiarate in catalogo con una

qualità costante della catena prodotta dalla prima all'ultima maglia senza differenze tra le dimensioni nominali e quelle reali oltre che nel rapporto peso – lunghezza della catena. Inoltre tutte le tolleranze dimensionali sono più ristrette rispetto alle norme esistenti e rispetto a quelle della concorrenza.

Punto forte e strategico del servizio è la personalizzazione; finiture, metrature, confezioni e imballi di tutti i prodotti possono essere personalizzate a seconda delle esigenze del cliente, della funzionalità e del campo di applicazione.

Altro vantaggio molto importante per quanto riguarda la personalizzazione è la possibilità di fornitura di spezzoni di catena a misura che possono anche essere integrati con vari accessori assemblati per completarne il prodotto ed aumentarne la funzionalità. Questi diventano prodotti finiti direttamente applicabili nei vari campi di utilizzo

I rivestimenti possibili sono trattamenti elettrolitici e verniciatura a polvere, trattamenti non tossici e/o nocivi sia per l'uomo che per l'ambiente.

Anche sulle quantità delle forniture c'è molta flessibilità sia per la consegna di grandi lotti che per pochi pezzi.

Tutte le confezioni riportano una chiara identificazione del prodotto. E' possibile anche la gestione di imballi o confezioni di proprietà del cliente.

L'Azienda ha deciso di adottare un Sistema Qualità, il cui campo d'applicazione è :

“Produzione e vendita di catene in metallo”

L'unico punto della norma 9001 che risulta non applicabile è il punto 8.3, in quanto i requisiti del prodotto sono già tradotti in caratteristiche descritte a catalogo. Pertanto la produzione svolta dalla 3C non necessita lo svolgimento di attività di progettazione. Eventuali richieste da parte del cliente considerate fuori standard da catalogo vengono gestite secondo le modalità indicate nelle relative procedure aprendo appositi piani della qualità.

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

### **PREMESSA**

La politica aziendale è oggetto costante di verifica e potrà subire adattamenti che per loro natura saranno sempre di medio o lungo periodo.

Essa può essere resa disponibile al pubblico in tutte le forme che la Direzione riterrà opportune.

### **POLITICA PER LA QUALITA'**

La Politica per la Qualità viene costantemente mantenuta aggiornata all'interno del Sistema Qualità che da sempre, è lo strumento privilegiato per una efficiente gestione di tutti i processi operativi dell'azienda.

3C CATENE ha assunto l'iniziativa di realizzare il proprio Sistema Qualità essenzialmente nell'ottica di adottare precise norme di riferimento, da ufficializzare a tutti i livelli aziendali, che consentano di attuare un efficace controllo di tutti i propri processi attraverso la formalizzazione di procedure ben definite con il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali.

## VISIONE STRATEGICA

3C CATENE si propone come punto di riferimento per la catena saldata di piccole dimensioni, sia per il mercato italiano che per quello europeo.

Partendo dalle esigenze del cliente, vuole essere riconosciuta come suo partner e non solo come semplice fornitore : per la qualità dei prodotti e servizi offerti, per la sua professionalità e affidabilità.

La reputazione sul mercato viene considerata altrettanto importante quanto il risultato economico da raggiungere.

Il Sistema di gestione per la Qualità garantisce un'organizzazione efficiente e flessibile in cui ciascun collaboratore si sente parte attiva e responsabile all'interno di essa.

Il processo produttivo garantisce invece il rispetto assoluto della salute e sicurezza sul lavoro e dei prodotti venduti, rispettando l'ambiente.

## MISSIONE AZIENDALE

3C CATENE produce catena e maglie in metallo, saldate e non saldate, con diametro tra 1,30 e 3,90 mm. Il mercato di riferimento è internazionale e la tipologia dei clienti comprende catenifici, grossisti di ferramenta e utilizzatori diretti del prodotto. Le leve strategiche principali sono :

### – IL PRODOTTO

- gamma di prodotti standard a catalogo
- personalizzazioni su misura per il cliente sia per gli articoli che per finiture e confezioni
- dimensioni e specifiche dei prodotti dichiarate e garantite. Costanza di qualità nella fornitura
- sicurezza di qualità “100% Made in Italy”

### – IL SERVIZIO

- esperienza ultraquarantennale nel settore che si traduce in professionalità a vantaggio del cliente
- massima flessibilità per i volumi di fornitura
- tempi di risposta dichiarati e garantiti
- ricerca di relazione di partnership con il cliente per tendere alla sua piena soddisfazione, andando oltre la semplice fornitura di materiale
- 

## PRINCIPI E OBIETTIVI GUIDA

- La soddisfazione del Cliente è il primo obiettivo aziendale.
- La qualità dei prodotti e dei servizi, la professionalità e l'affidabilità dei responsabili e degli operatori, l'efficienza di tutta l'organizzazione devono sempre essere messi al primo posto in tutte le scelte e le strategie aziendali.
- La continua ricerca innovativa di maggiore efficienza, produttività e flessibilità sia nei reparti operativi che nell'area commerciale - amministrativa deve essere una costante attività aziendale. Tale sforzo non deve però contrastare con il mantenimento della salvaguardia dell'ambiente e della salute/sicurezza dei lavoratori.
- Ogni figura dell'organizzazione deve sempre essere coinvolta all'interno del progetto aziendale e deve dividerne la filosofia. E' il gioco di squadra che fa la differenza e non la semplice somma dei lavori individuali. Ogni collaboratore deve essere consapevole di quali siano le aree

di propria competenza e di dove focalizzare i propri sforzi e tempi in linea con gli obiettivi aziendali.

- I fornitori e i partner esterni sono parte integrante del patrimonio aziendale; essi vengono scelti anche in base alla loro disponibilità a condividere gli obiettivi aziendali e non solamente rispetto al rapporto prezzo/servizio offerto. La soddisfazione dei fornitore/partner esterni nel collaborare insieme viene costantemente valutata e monitorata.

## **POLITICA PER LA SICUREZZA**

3C CATENE vuole gestire la Sicurezza/Salute nei luoghi di lavoro, ritenuta priorità assoluta in azienda, in un unico Sistema integrato. Pertanto ne definisce la Politica all'interno del Sistema Qualità aziendale, strumento privilegiato per una efficiente gestione di tutti i processi operativi. La Politica della Sicurezza vuole garantire la sicurezza negli ambienti di lavoro e preservare la salute degli operatori oltre che assicurare verso l'esterno prodotti sicuri e non nocivi alla salute ed evitare impatti negativi sull'ambiente. Essa viene costantemente mantenuta aggiornata in base alle leggi vigenti e cogenti in materia e viene ufficializzata, così come quella della qualità, a tutti i livelli aziendali, per consentirne un efficace controllo di tutto il proprio processo attraverso l'integrazione delle procedure già esistenti con il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali.

## **VISIONE STRATEGICA**

Creare una mentalità aziendale in cui ciascuna figura coinvolta interpreti la "sicurezza/salute nei luoghi lavoro" come filosofia e comportamento consolidato e non semplicemente come obbligo legislativo.

La sicurezza e la salute in azienda sono valori da perseguire e mantenere costantemente mediante un'organizzazione efficiente

Il processo produttivo deve permanere a bassissimo impatto ambientale assicurando che tutti i prodotti venduti siano sempre sicuri e garantiscano la salute di chi li utilizza

## **PRINCIPI E OBIETTIVI GUIDA**

- Tutti i soggetti devono essere messi in condizione di assolvere responsabilmente i rispettivi compiti attraverso un'adeguata formazione e la condivisione/applicazione di procedure operative specifiche per ciascuna area aziendale e fase lavorativa
- Vengono definiti con precisione compiti e metodi di lavoro, sulla base della valutazione dei rischi, per garantire nel tempo la corretta e puntuale applicazione delle misure di prevenzione. Al fine di ottenere un unico Sistema Aziendale efficiente, tutti gli aspetti legati alla salute/sicurezza vengono integrati nel Sistema Qualità già certificato.
- E' prevista una formazione periodica del personale e delle figure responsabili, su tutte le tematiche inerenti alla normativa per la sicurezza ed igiene sul lavoro, da parte di formatori accreditati.
- Vengono assicurati i controlli a tutti i livelli per garantire l'applicazione delle norme di legge e delle disposizioni aziendali oltre che per il rispetto dell'ambiente.
- Il protocollo sanitario viene mantenuto regolarmente aggiornato con l'obiettivo di monitorare la tutela della salute dei lavoratori.

## **DIFFUSIONE E CONDIVISIONE DELLA POLITICA**

- all'interno dell'azienda dovrà diffondersi un'opera completa di sensibilizzazione sui principi guida della Qualità, sulla filosofia aziendale, sulla sua Visione strategica e sulla sua Missione. Tale opera verrà effettuata mediante un'informazione di carattere generale diffusa a tutti i dipendenti (con i mezzi ritenuti più opportuni), unita ad un'informazione tecnica ed una formazione continua dei singoli membri e dei gruppi di lavoro la più ampia e completa possibile.
- fondamentale sono il comportamento e la coerenza della Direzione nel perseguire visione ed obiettivi come esempio nei confronti di dipendenti e collaboratori
- Per meglio diffondere la politica viene indetta una riunione di tutto il personale, ripetibile nel tempo in caso di variazioni apportate, nella quale vengono spiegati e ribaditi i principi che ispirano l'attività aziendale, rendendo espliciti gli obiettivi che si vogliono perseguire.
- L'organigramma aziendale, che rappresenta graficamente i rapporti di dipendenza esistenti tra le principali funzioni organizzative, viene portato a conoscenza di tutta l'organizzazione tramite la sua esposizione nei luoghi ritenuti più opportuni.
- Ciascun responsabile di funzione viene portato a conoscenza dei propri compiti e responsabilità riferite alle principali attività aziendali attraverso una riunione durante la quale vengono prese le firme per accettazione del ruolo proposto.
- La riunione periodica della direzione per il riesame del sistema costituisce il punto di partenza per la definizione di obiettivi e variazioni di politica che devono essere portati a conoscenza di tutti i collaboratori.

## **OBIETTIVI**

- Ad inizio anno, vengono definiti gli obiettivi annuali per il Sistema Qualità – Sicurezza integrato che l'azienda ritiene opportuni, definendo anche i relativi piani di azione e di miglioramento da adottare per il loro raggiungimento, che saranno monitorati costantemente dalla Direzione utilizzando anche tutti i dati quantitativi e qualitativi in possesso. Tali obiettivi sono comunicati ai diversi livelli dell'organizzazione ed a livello operativo specificati in apposito documento stilato dalla Direzione ed allegato al riesame del Sistema Qualità-Sicurezza svolto annualmente.
- Gli obiettivi verranno rivisti periodicamente adattandone la portata in relazione al mutare degli eventi interni ed esterni all'organizzazione con la consapevolezza che :
  - devono essere misurabili, raggiungibili, realistici, temporizzati
  - devono dare un contributo significativo alla progressiva implementazione ed al miglioramento del sistema
  - vanno orientati verso l'ottenimento dei risultati per il raggiungimento delle aspettative e bisogni del cliente
  - siano in linea con la politica della qualità-sicurezza stabilita
  - tendano a ridurre e possibilmente ad eliminare i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei prodotti commercializzati oltre che verso l'ambiente
- Per conseguire tali obiettivi si metteranno a disposizione diverse risorse, economiche, strutturali ma soprattutto umane; sarà dunque premura della Direzione cercare di coinvolgere nel Sistema Qualità ogni persona che collabora con l'azienda sia esso dipendente, collaboratore esterno o fornitore.

- Nello stabilire gli obiettivi la Direzione prende in considerazione la situazione del mercato nel suo complesso incluso il comportamento della concorrenza, gli elementi conseguenti al riesame da parte della direzione e alla soddisfazione o insoddisfazione del cliente. Inoltre tiene conto delle leggi in materia di salute e sicurezza.
- per il raggiungimento degli obiettivi prefissati vengono intraprese le seguenti azioni :
  - coinvolgendo del personale e dei collaboratori stabili di cui ci si avvale (inclusi alcuni fornitori strategici) per renderli consapevoli del loro contributo necessario alla loro realizzazione
  - diffusione e ricerca di condivisione della politica della qualità
  - richiesta ai propri collaboratori di suggerimenti di tipo migliorativo per lo svolgimento delle proprie attività valutandone la portata/realizzazione compatibilmente con aspetti di tipo economico finanziario oltre che con altri impatti di tipo organizzativo gestionale
  - adozione di procedure operative per ogni fase dei processi
  - resa sempre più efficace dei controlli e monitoraggi delle attività operative
  - cura della formazione del personale

## **RAPPORTI TRA LE PARTI**

- E' fondamentale analizzare costantemente i risultati e le aspettative di tutte le parti coinvolte nelle varie aree e nei processi che rientrano nel campo della Missione aziendale.
- L'attenzione al cliente viene dimostrata :
  - nella particolare cura del dettaglio con la quale vengono analizzate le sue richieste in sede di trattazione commerciale dal momento delle richieste di offerta fino alla definizione degli ordini.
  - nella capacità di rispondere alle sue richieste ed esigenze di personalizzazione, per soddisfarlo e renderlo fidelizzato
  - nella volontà di creare una relazione con lui andando oltre il semplice rapporto economico di fornitura
  - nella risposta a qualsiasi richiesta con tempi certi
- Il personale viene motivato attraverso un coinvolgimento attivo nell'applicazione del Sistema Qualità-Sicurezza integrato. Tale coinvolgimento è perseguito :
  - con sedute di formazione, sia di carattere formativo che informativo, che si propongono di sviluppare le conoscenze acquisite in funzione dei compiti che ciascuno è destinato a svolgere nell'ambito della azienda.
  - nell'accompagnamento, durante tutta l'attività lavorativa, con una formazione "on the job" direttamente da parte dei soci titolari. L'affiancamento renderà maggiormente efficace il trasferimento delle conoscenze trasformandole in competenze e comportamenti adeguati e con la visione lavorativa coerente rispetto alla filosofia e alla politica aziendale.
  - con la creazione di appositi piani di crescita personalizzati individuali che serviranno anche per verificare che i loro obiettivi personali siano in linea con quelli aziendali.
  - con il coinvolgimento diretto di ogni dipendente al fine di segnalare e documentare ogni anomalia che dovesse emergere sia in conseguenza di controlli interni che di lamentele e/o di esigenze raccolte da parte dei clienti, oppure per l'area Sicurezza (compresi i "quasi infortuni"). L'obiettivo è fornire a tutta l'organizzazione uno strumento costruttivo basato su dati oggettivi per il miglioramento.

- con un sistema premiante (sia a livello economico che con altre tipologie di bonus) per gli elementi che dimostrino particolare coinvolgimento nel progetto aziendale e forniscano rendimenti più elevati
- Il rapporto con i fornitori trova esplicitazione :
  - nelle attività di valutazione periodica che, tenendo conto degli eventi positivi e negativi intercorsi nel periodo trascorso, portano automaticamente ad una loro selezione nel tempo.
  - Ogni rilievo mosso ai fornitori va inteso in prima istanza come strumento di miglioramento a cui può far seguito un'evoluzione positiva o negativa in funzione del comportamento tenuto dal fornitore.
  - Non dovranno essere tollerati comportamenti di fornitori che rischiano di compromettere il lavoro dell'azienda e pertanto occorrerà essere obiettivi e critici per la costruzione di un rapporto stabile basato sulla reciproca fiducia.
- Il rapporto con il pubblico deve assicurare, indipendentemente dall'adozione o meno di un sistema di gestione ambientale da parte dell'azienda, che siano esaminati eventuali danni potenziali che possono derivare alla comunità e all'ambiente in dipendenza delle attività svolte assicurando che si farà sempre il massimo per limitare al minimo gli impatti di tipo negativo.
- 3C CATENE vuole porre anche particolare attenzione alla Responsabilità sociale d'impresa, intesa come :
  - attenzione al territorio economico-sociale
  - interesse verso tutti i valori presenti all'interno del "fare impresa" e del lavoro in generale
  - mantenimento costante di comportamenti etici da parte di ogni persona dell'organizzazione
  - collaborazione con il mondo scolastico, associativo e sociale per la formazione dei giovani attualmente studenti e in futuro lavoratori

Essa viene invece perseguita :

- attraverso la partecipazione attiva della Direzione Generale all'interno del tessuto associativo economico-sociale del territorio e con la messa a disposizione di risorse di tempo ed economiche e di competenze in progetti inerenti all'argomento
- nella diffusione, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione di un pensiero e di messaggi positivi riguardante il "fare impresa" partendo dal presupposto che i risultati economici non sono gli unici a dover essere perseguiti ma accanto ad essi devono emergere tutti i valori racchiusi all'interno del lavoro, del territorio e della persona umana.
- nella promozione ed attuazione, partendo dal progetto strategico ed arrivando ad ogni singola attività lavorativa quotidiana, di comportamenti etici e responsabili sia a livello singolo che a livello di intera organizzazione.
- nel mantenimento di un elevato livello di Welfare aziendale in cui ogni dipendente possa esprimersi pienamente all'interno del proprio lavoro in un ambiente stimolante e premiante conciliando la vita professionale con quella personale
- nella partecipazione attiva ai progetti del territorio riguardante l'orientamento e l'alternanza scuola lavoro in collaborazione con ogni forma di istituzione scolastica e con le associazioni coinvolte per favorire l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro e promuovere i valori del lavoro all'interno del mondo scolastico

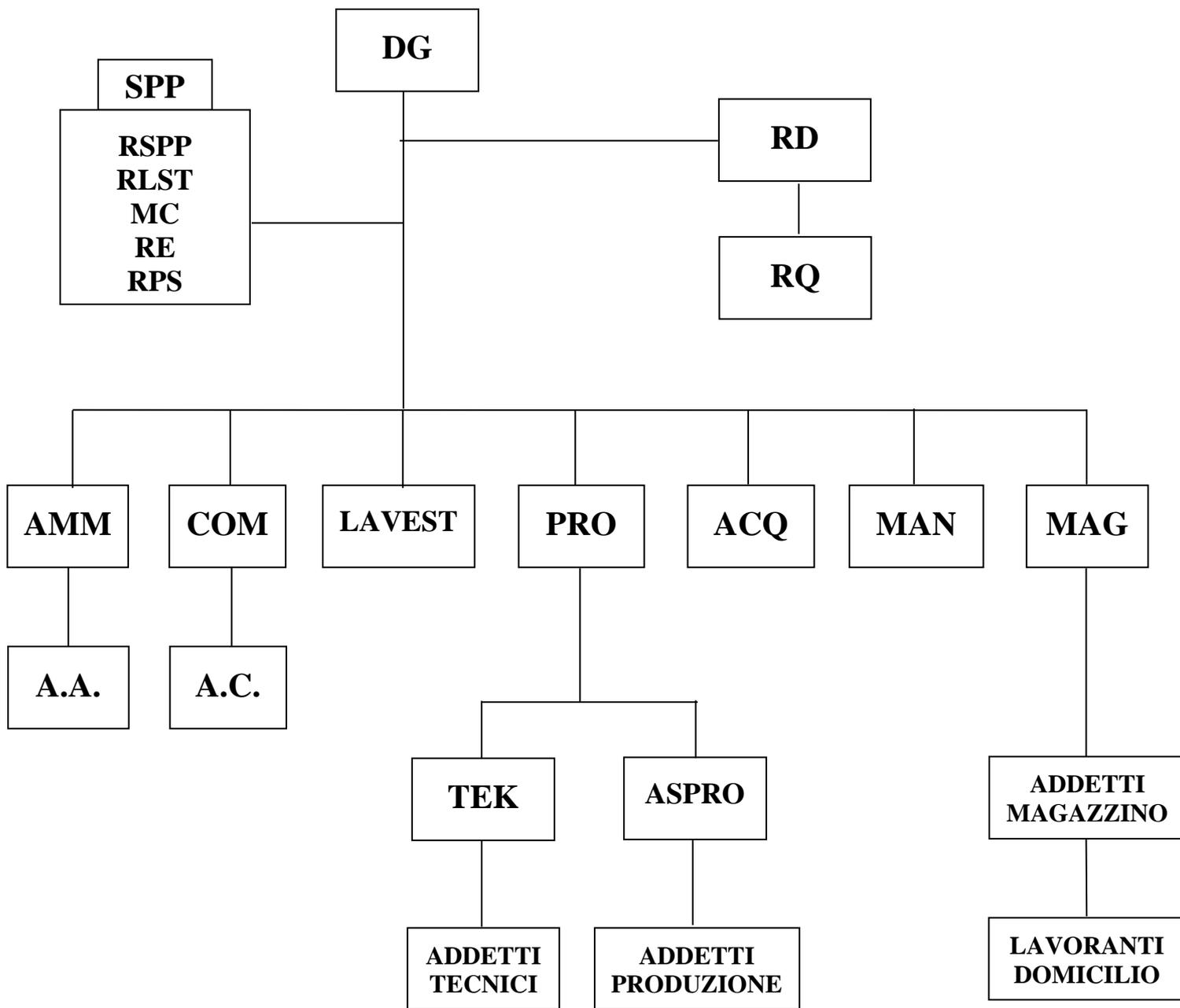
## **PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SISTEMA**

- Per la pianificazione della Qualità vengono considerati tutti i settori che possono avere influenza sul livello qualitativo dei prodotti e servizi che l'azienda offre ai propri clienti.

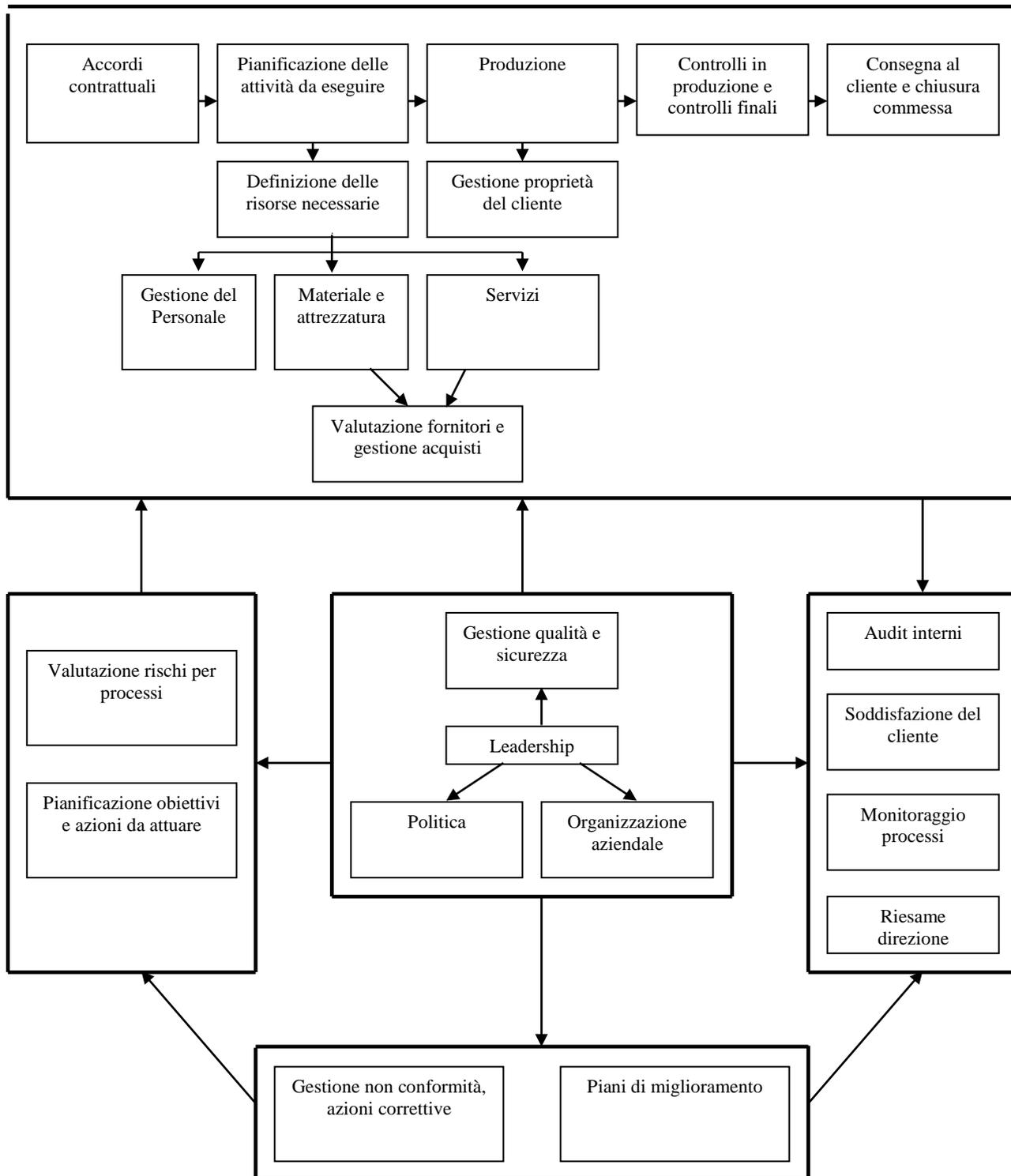
- Per la pianificazione della Sicurezza vengono prese in considerazione, in base alle caratteristiche specifiche dell'azienda, le normative che dovranno essere applicate in merito alla salute e alla sicurezza.
- Al fine di assicurare che i cambiamenti avvengano in maniera controllata e che l'integrità del Sistema adottato non ne risulti danneggiata, la Direzione nel pianificare e nel realizzare il Sistema Qualità-Sicurezza aziendale, definirà che vengano esaminati i singoli processi disciplinati attraverso apposite procedure ed istruzioni di lavoro nelle quali vengono definite in dettaglio compiti e responsabilità e nelle quali sono indicate le risorse da utilizzare per lo svolgimento delle varie attività.
- particolare attenzione deve essere data :
  - alla costante riduzione dei rischi di qualunque livello relativi ai processi e alle attività svolte, mediante la loro individuazione, definizione di misure di gestione e di controllo
  - all'analisi attenta e puntuale del contesto in cui opera l'azienda e all'individuazione di tutte le parti interessate e delle loro attese, al fine di tenerle sotto controllo, gestirle e soddisfarle

**ORGANIZZAZIONE AZIENDALE**

Viene qui di seguito riportato l'organigramma funzionale aziendale.



### FLUSSO DEI PROCESSI



**ELENCO DELLE PROCEDURE**

<b>CODICE</b>	<b>TITOLO</b>
PR 01	Gestione dei documenti
PR 02	Leadership
PR 03	Risorse
PR 04	Non conformità e azioni correttive
PR 05	Valutazione delle prestazioni e miglioramento continuo
PR 06	Attività commerciale
PR 07	Approvvigionamenti
PR 08	Produzione