



catene

3C CATENE SRL

# MANUALE QUALITA' E AMBIENTE

**In accordo alle norme  
UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015**

VERIFICATO DA	FUNZIONE	DATA	FIRMA
WALTER CORTIANA	RQ	10/02/2025	
APPROVATO DA	FUNZIONE	DATA	FIRMA
WALTER CORTIANA	DG	10/02/2025	

## STORIA DELLE MODIFICHE

DATA	REVISIONE	CONTENUTO
10/10/2017	00	Prima versione del documento.
20/01/2020	01	Integrazione con la norma UNI EN ISO 14001:2015
28/01/2021	02	Miglioramento descrizioni materia prima, servizio, produzione rifiuti, organizzazione
30/04/21	03	Inserimento maggiori dettagli su esclusione p.to 8.3
07/01/22	04	Miglioramento di alcune descrizioni e punti per dare maggiore enfasi ed evidenza dei concetti espressi
17/02/23	05	Implementazione dettagli di sistema, esplicitazione campi di applicazione prodotto e controlli qualità, inserimento dettagli su motivazione del personale / rapporti con fornitori / responsabilità sociale d'impresa, aggiornamento organigramma



## 3C CATENE SRL

10/02/25	06	Miglioramento di alcune descrizioni e punti per dare maggiore enfasi ed evidenza dei concetti espressi. Impegno alla predisposizione di un report di sostenibilità
----------	----	--

## 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.

Dal 1973 è specializzata nella produzione di catene di piccole dimensioni saldate e non saldate, e ad oggi 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 aziende utilizzatrici dirette del prodotto.

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

Il parco macchine (con le relative attrezzature) composto da 34 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. *Pertanto l'azienda è diventata nel tempo* 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-Ambiente Aziendale non è stato *solo* un traguardo ma è considerato invece un vero e proprio punto di partenza per il miglioramento continuo dell'organizzazione e delle relative prestazioni *e risultati*.

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 GENOVESE, DIN 5685/1, DIN 5685/2, 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 e le materie prima utilizzate sono acciaio a basso tenore di carbonio e acciaio inox.

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 *del processo produttivo*.

I materiali standard utilizzati nella produzione delle catene sono :

- acciaio a basso tenore di carbonio C4D-C7D tabelle UNI EN 16120-2 e Fe360B (S235JR) tabelle UNI 10025
- acciaio inox AISI 304 e 316 tabelle EN 10088-3.

Esiste una diversificazione della fornitura per i settori di impiego del prodotto : ferramenta, agricoltura e industria in genere sono i più importanti. *Gli utilizzi principali delle catene prodotte invece sono : collegamenti di parti mobili e fisse tra di loro – delimitazioni percorsi o aree – sostentamento di piccoli carichi.*

La pianificazione e il monitoraggio dei processi oltre che gli efficaci controlli di qualità (in linea e durante le attività accessorie di confezionamento, fino al rilascio del prodotto), 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 a quelle della concorrenza.

Punto forte e strategico del servizio è la personalizzazione; finiture, metrature, confezioni e imballi di tutti *gli articoli* prodotti possono essere personalizzate a seconda delle esigenze del cliente, della loro funzionalità e del settore di utilizzo finale.

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. *Così facendo si ottengono articoli* direttamente applicabili nei vari settori di utilizzo *con un evidente vantaggio per il cliente che non deve sostenere ulteriori costi di taglio, assemblaggio e confezionamento riducendo anche i volumi di packaging delle confezioni che alla fine devono essere smaltiti come rifiuti.*

I rivestimenti possibili sono trattamenti elettrolitici, zincatura a caldo e verniciatura a polvere; trattamenti non tossici e/o non 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 piccoli volumi, *a seconda delle esigenze dei clienti.*

Tutte le confezioni riportano una chiara identificazione del prodotto (anche con codice a barre EAN13 riconosciuto a livello internazionale). E' possibile anche la gestione di forniture direttamente negli imballi o nelle confezioni di proprietà *e con il marchio* del cliente.

L'Azienda ha deciso di adottare e certificare un Sistema integrato Qualità e Ambiente, 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 CATENE non necessita lo svolgimento di attività di progettazione. Eventuali richieste di nuovi articoli considerati fuori standard da catalogo da parte del cliente vengono gestite secondo le modalità indicate nelle relative procedure aprendo appositi piani della qualità. Il nuovo articolo non è *quindi* oggetto di progettazione in quanto viene prodotto sulle stesse macchine, con lo stesso processo produttivo e con gli stessi materiali. Ciò che cambia sono le dimensioni della nuova catena e/o maglia (diametro, lunghezza e larghezza interna della maglia) che però rientrano sempre nel range tra 1,30 e 3,90 mm di diametro. Per la realizzazione *del nuovo articolo* è necessario fabbricare la relativa attrezzatura composta da alcuni semplici particolari meccanici che vengono fabbricati internamente o affidati ad aziende terze su disegno *interno* di proprietà aziendale. Tali

particolari sono identici per tipologia, forme e materiali rispetto a quelli abitualmente utilizzati nel processo produttivo ma differiscono per la dimensione in base a quella del nuovo articolo da produrre.

Il sistema Qualità-Ambiente risulta ulteriormente integrato per quanto riguarda la Salute/Sicurezza sul lavoro anche se quest'ultimo ambito non è *stato* certificato *per scelta aziendale*.

## POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

### PREMESSA

La politica aziendale è oggetto costante di verifica (*almeno annualmente*) 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 QUALITÀ

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

3C CATENE ha *deciso* 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, etica 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 deve *sempre* sentire 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 *sempre* l'ambiente.

### MISSIONE AZIENDALE

3C CATENE produce catena e maglie in acciaio a basso tenore di carbonio e acciaio inox, 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 aziende utilizzatrici dirette del prodotto. Le leve strategiche principali sono :

- IL PRODOTTO
  - o gamma di prodotti standard a catalogo disponibili a magazzino
  - o personalizzazioni su misura per il cliente sia per gli articoli che per finiture e confezioni
  - o dimensioni e specifiche dei prodotti dichiarate e garantite. Costanza di qualità nella fornitura nel tempo
  - o sicurezza di qualità “100% Made in Italy”
- IL SERVIZIO
  - o *esperienza di più di 50 anni* nel settore che si traduce in alta specializzazione e professionalità a vantaggio del cliente
  - o massima flessibilità per i volumi di fornitura (*sia per grandi lotti che per poche centinaia di metri di catena*)
  - o tempi di risposta brevi, dichiarati e garantiti
  - o 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 :
  - il mantenimento della salvaguardia dell’ambiente e della salute/sicurezza dei lavoratori
  - *il rispetto assoluto a livello umano verso i propri dipendenti.*
- 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 costo/servizio offerto. La soddisfazione dei fornitore/partner esterni nel collaborare insieme viene costantemente valutata e monitorata.

## **POLITICA PER L’AMBIENTE**

3C CATENE ha deciso di integrare il proprio Sistema Qualità con un Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001.

Pertanto ne definisce la Politica all’interno di un Sistema Integrato, strumento privilegiato per un’efficiente *ed armonica* gestione di tutti i processi operativi.

La Politica per l’Ambiente vuole garantire il rispetto delle normative vigenti in materia e il totale rispetto per l’Ambiente e la sua tutela.

Essa viene definita tenendo conto del contesto e delle finalità aziendali, compresi natura, dimensioni e impatti ambientali dei propri processi, dei prodotti e dei servizi forniti.

La politica Ambientale costituisce il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi aziendali *specifici* in materia.

Essa viene costantemente mantenuta aggiornata e viene ufficializzata, così come *la politica* 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

3C CATENE si assume l'impegno di rispettare la normativa in materia ambientale e adottare strategie specifiche, al fine di limitare al massimo l'impatto ambientale dei propri processi produttivi e gestionali e la produzione dei rifiuti derivanti dalla propria attività.

## PRINCIPI E OBIETTIVI GUIDA

- La protezione dell'ambiente deve essere il punto di riferimento per ogni strategia aziendale.
- Ogni processo produttivo, oltre agli obiettivi prestazionali e alla ricerca della massima efficienza, deve sempre tenere in considerazione la prevenzione dell'inquinamento in ogni sua forma.
- La soddisfazione dei requisiti normativi in materia ambientale, generali e locali (conformità legislativa), vuole essere solamente la base da cui partire ma il vero obiettivo è l'accrescimento delle proprie prestazioni ambientali nel tempo.
- Il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione ambientale, così come quello del sistema integrato Qualità-Sicurezza, deve essere posto in primo piano dalla Direzione.

## 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.

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. 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 *personale* con comportamenti consolidati e consapevoli e non semplicemente come puro obbligo legislativo da rispettare.

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

Tutti i prodotti venduti devono essere sempre sicuri e *non devono mettere a rischio* 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/informazione 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/ambiente vengono integrati nel Sistema Qualità - *Ambiente* 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 costantemente 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 di Qualità - Ambiente - Sicurezza, 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 delle singole funzioni 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 e collaborazione 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, oltre che ogni collaboratore, viene portato a conoscenza dei propri compiti e responsabilità riferiti alle principali attività aziendali attraverso apposito incontro durante il quale vengono prese le firme come evidenza dell'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 – Ambiente – 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 (*nei modi ritenuti più opportuni*) ai diversi livelli dell'organizzazione ed a livello operativo specificati in apposito documento stilato dalla Direzione ed allegato al riesame del Sistema Qualità—Ambiente-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 specifici, misurabili, raggiungibili, realistici, temporizzati.
  - *portino* 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 e per il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione.
  - devono essere coerenti con la politica stabilita.
  - tendano a ridurre e possibilmente ad eliminare i rischi per l'ambiente e per la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei prodotti *venduti*.
- 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 di Gestione 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 e dei fornitori, gli elementi conseguenti al riesame da parte della direzione e alla soddisfazione o insoddisfazione del cliente. Inoltre si deve sempre tenere conto delle leggi in materia di ambiente, salute e sicurezza.
- per il raggiungimento degli obiettivi prefissati vengono intraprese le seguenti azioni :
  - coinvolgimento 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
  - 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 e con altri impatti di tipo organizzativo / gestionale
  - adozione di procedure operative per ogni fase dei processi
  - *gestione* sempre più efficace dei controlli e monitoraggi delle attività operative
  - cura della formazione del personale
  - possesso di dati quantitativi e qualitativi sempre più *disponibili*, fruibili e precisi

## 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) per assicurargli la soluzione tecnica / *economica* a lui più confacente.
  - nella capacità di rispondere alle sue richieste ed esigenze di personalizzazione, per soddisfarlo e renderlo fidelizzato *nel tempo*
  - nella volontà di creare insieme una relazione *professionale stabile e di interesse reciproco* andando oltre il semplice rapporto economico di fornitura
  - nella risposta a qualsiasi richiesta con tempi brevi e certi
  
- Il personale viene motivato attraverso un coinvolgimento attivo nell'applicazione del Sistema aziendale integrato. Tale coinvolgimento è perseguito :
  - con sedute, 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 *costante* "on the job" direttamente da parte dei soci titolari. L'affiancamento rende maggiormente efficace il trasferimento delle conoscenze trasformandole in competenze e comportamenti adeguati e con la visione lavorativa *personale* coerente rispetto alla filosofia e alla politica aziendale.
  - con la creazione di appositi piani di crescita personalizzati individuali che servono anche per verificare che i loro obiettivi e le loro aspettative personali siano in linea con quelle aziendali.
  - con il coinvolgimento diretto di ogni dipendente al fine di segnalare e documentare ogni *suggerimento e/o* 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 proprio miglioramento continuo.
  - 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 rispetto ai *minimi* standard sindacali.
  - Con un sistema welfare che offra un ambiente lavorativo confortevole e a misura d'uomo e che concili il più possibile lo svolgimento della professione e la vita personale.
  
- Il rapporto con i fornitori trova esplicitezza :
  - nelle attività di valutazione periodica che, tenendo conto degli eventi positivi e negativi intercorsi nel periodo individuato, portano automaticamente ad una loro selezione nel tempo.
  - Nella ricerca di partnership con l'obiettivo di soddisfazione professionale ed economica reciproca
  - In ogni rilievo mosso ai fornitori che va inteso in prima istanza come strumento di miglioramento a cui può far seguito un'evoluzione positiva o negativa in funzione del comportamento tenuto dagli stessi.
  - Nella Non tolleranza di loro comportamenti che rischiano di compromettere gli obiettivi dell'azienda *e mettere a rischio la reputazione aziendale*. Occorrerà pertanto essere con loro sempre obiettivi e critici per la costruzione di un rapporto stabile basato sulla reciproca fiducia.

- Il rapporto con il pubblico :
  - deve assicurare che siano esaminati eventuali danni potenziali di qualsiasi tipo che possono *ricadere sulla* comunità del territorio e *sull'*ambiente in dipendenza delle attività svolte assicurando che si farà sempre il massimo per limitarne al minimo gli impatti di tipo negativo.
  - *deve esplicitare chiaramente il proprio impegno a livello di sostenibilità aziendale attraverso opportuno report che dovrà essere messo a disposizione verso l'esterno nelle modalità ritenute più opportune.*
  
- 3C CATENE vuole porre anche particolare attenzione alla Responsabilità sociale d'impresa, intesa come :
  - attenzione al proprio territorio economico-sociale
  - interesse verso tutti i valori presenti all'interno del "fare impresa" e del lavoro *artigiano* 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 futuri lavoratori e/o dei soggetti in fascia debole per il loro inserimento *o reinserimento* nel mondo del lavoro

Essa viene invece perseguita :

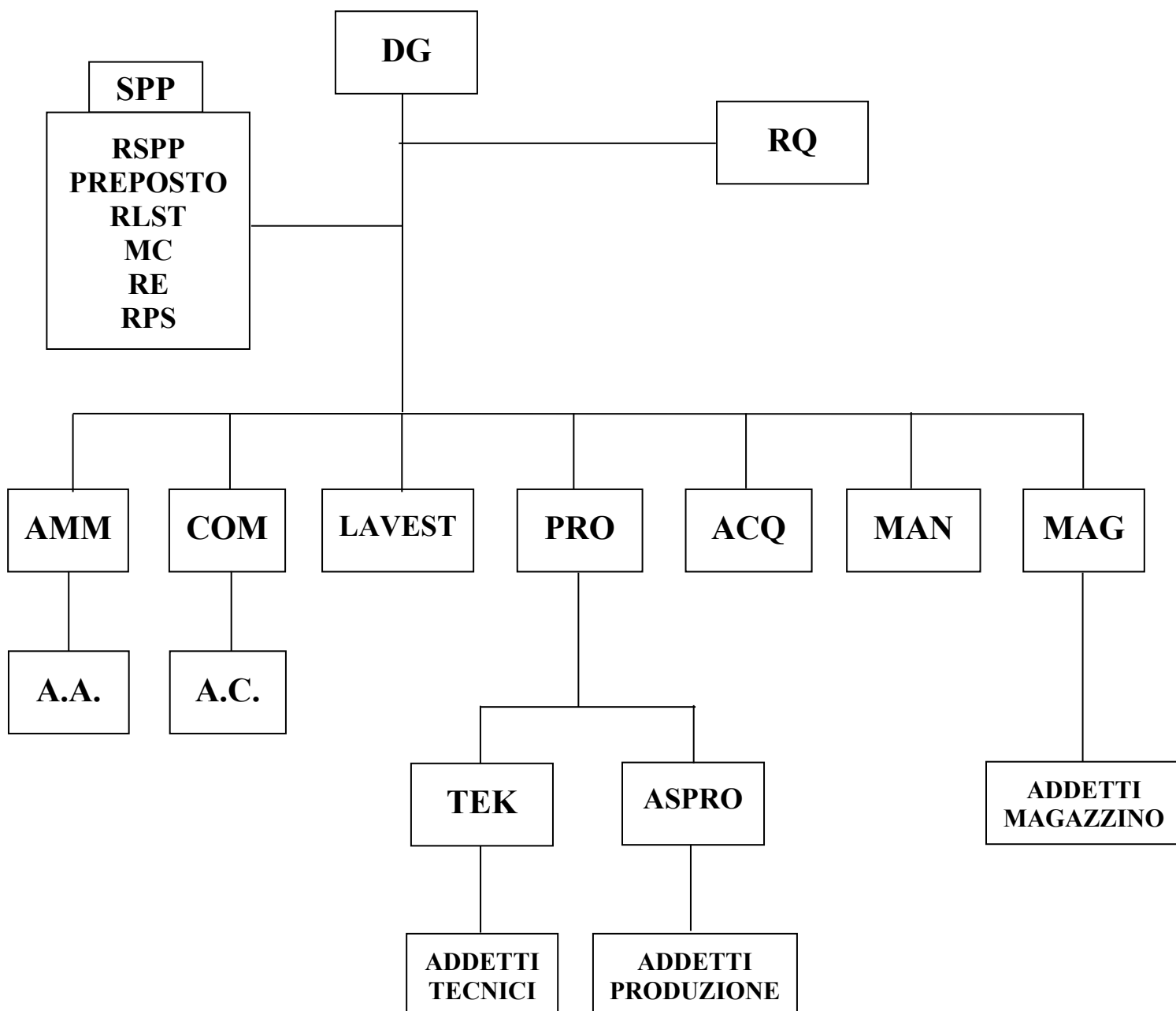
- attraverso la partecipazione attiva della Direzione Generale all'interno del tessuto associativo economico-sociale del territorio e con la messa a disposizione di risorse di tempo ed economiche e di competenze in progetti di sistema per il bene comune.
- nella diffusione, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione, di un pensiero e di messaggi positivi riguardante il "fare impresa" e "l'artigianato" 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 mestiere*, 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 singolarmente 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 *gratificante* 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
- nella partecipazione attiva ai progetti del territorio riguardante l'inserimento nel mondo lavorativo di soggetti svantaggiati.
- nel finanziamento di progetti specifici del proprio territorio su tematiche sociali e benefiche.

## PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SISTEMA

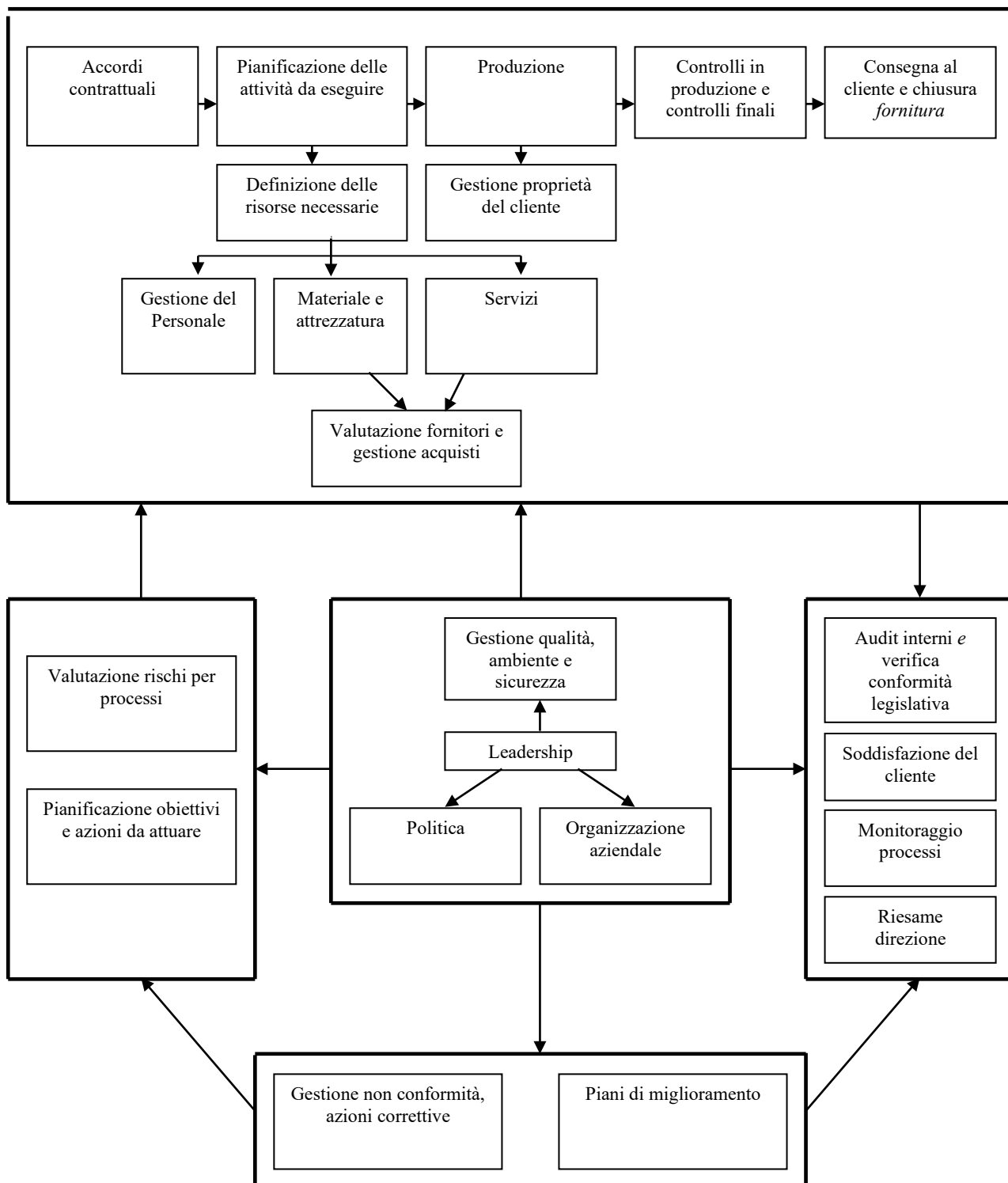
- Per la pianificazione della Qualità vengono considerati tutti i settori che possono avere influenza sul livello qualitativo dei prodotti e servizi che l'azienda offre ai propri clienti.
- Per la pianificazione della Sicurezza e dell'impatto ambientale vengono prese in considerazione, in base alle caratteristiche specifiche dell'azienda, le normative che dovranno essere applicate in merito alla salute/sicurezza sui luoghi di lavoro e al rispetto dell'ambiente.
- 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-Ambiente-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.
  - Gli indicatori ottenuti e i risultati dei vari obiettivi pianificati per ogni processo aziendale.
- Si deve prestare anche particolare attenzione :
  - 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
PR 09	Controllo operativo ambientale