

|                                                                                                                                                     |                                                                                 |                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <div><p><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i></p></div> | <div><p><b>QUALITA'</b></p><p><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b></p></div> | <div><p>Numero: MQ</p><p>Revisione: 16</p><p>Edizione: 28/10/2020</p></div> |
| <div><p>Manuale Sistema Gestione Qualità</p></div>                                                                                                  |                                                                                 | <div><p>Pagina: 1 di 53</p></div>                                           |

# Manuale del Sistema di Gestione della Qualità e della sicurezza alimentare, Ambiente e Sicurezza

**Zuegg SpA**  
**Stabilimento di Verona**

Via Francia 6-37135 (VR) Italia

**Sviluppo, produzione e relative commercializzazione dei succhi di frutta attraverso la miscelazione di puree e/o concentrate di frutta con acqua e additivi, eventuale omogeneizzazione, pastorizzazione, riempimento asettico, confezionamento e palettizzazione; sviluppo, produzione e relativa commercializzazione di semilavorati di frutta per l'industria dolciaria dello yogurt attraverso la miscelazione di frutta surgelata e puree di frutta con i relativi additivi ed addensanti, cottura, pastorizzazione e riempimento asettico**

|           | Redatto    | Verificato                   | Approvato      |
|-----------|------------|------------------------------|----------------|
| Data:     | 18/10/2020 | 18/10/20                     | 18/10/20       |
| Firma:    | V.Crema    | C. Fornasari/Mattia Carlesso | Top Management |
| Funzione: | SGQ        | AQ                           |                |

Questo Manuale appartiene alla Zuegg SpA.  
Distribuzione, divulgazione e riproduzione del contenuto sono vietati, se non concessi espressamente.  
Ogni abuso sarà perseguito secondo la legge.  
ZUEGG SpA 2017

|                                                                                                                                       |                                                                       |                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <p><b>QUALITA'</b></p> <p><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b></p> | <p>Numero: MQ</p> <p>Revisione: 16</p> <p>Edizione: 28/10/2020</p> |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                                       | Pagina: 2 di 53                                                    |

**Norma UNI EN ISO 9001: 2015**  
**Norma UNI EN ISO 140001:2015**  
**D.Lgs.81/08 e s.m.i**  
**Standard BRC rev 8, Agosto 2018**  
**Standard IFS rev 6, Aprile 2014**

## INDICE

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>0. PREFAZIONE .....</b>                                       | <b>5</b>  |
| <b><i>CORPORATE CONCEPT : ZUEGG .....</i></b>                    | <b>6</b>  |
| <b><i>POLITICA DELLA QUALITA' e AMBIENTALE .....</i></b>         | <b>9</b>  |
| <b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>                    | <b>15</b> |
| <b>2. RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>                            | <b>16</b> |
| <b>3. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI .....</b>                     | <b>17</b> |
| <b>4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' .....</b>              | <b>19</b> |
| <b><i>4.1 Requisiti generali .....</i></b>                       | <b>19</b> |
| <b><i>4.2 Requisiti relativi alla documentazione .....</i></b>   | <b>20</b> |
| <b>5. LEADERSHIP .....</b>                                       | <b>23</b> |
| <b><i>5.1 Impegno della direzione .....</i></b>                  | <b>23</b> |
| <b><i>5.2 Attenzione focalizzata al cliente .....</i></b>        | <b>24</b> |
| <b><i>5.3 Politica della qualità e ambientale .....</i></b>      | <b>24</b> |
| <b><i>5.4 Pianificazione .....</i></b>                           | <b>24</b> |
| <b><i>5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione .....</i></b> | <b>27</b> |

|           | Redatto    | Verificato                   | Approvato      |
|-----------|------------|------------------------------|----------------|
| Data:     | 18/10/2020 | 18/10/20                     | 18/10/20       |
| Firma:    | V.Crema    | C. Fornasari/Mattia Carlesso | Top Management |
| Funzione: | SGQ        | AQ                           |                |

Questo Manuale appartiene alla Zuegg SpA.  
 Distribuzione, divulgazione e riproduzione del contenuto sono vietati, se non concessi espressamente.  
 Ogni abuso sarà perseguito secondo la legge.  
 ZUEGG SpA 2017

|                                                                                                                                       |                                                                       |                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <p><b>QUALITA'</b></p> <p><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b></p> | <p>Numero: MQ</p> <p>Revisione: 16</p> <p>Edizione: 28/10/2020</p> |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                                       | <p>Pagina: 3 di 53</p>                                             |

|           |                                                                                          |                                     |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 5.6       | <i>Riesame della direzione</i>                                                           | 28                                  |
| <b>6.</b> | <b>GESTIONE DELLE RISORSE/PIANIFICAZIONE e SUPPORTO</b>                                  | <b>29</b>                           |
| 6.1       | <i>Messa a disposizione delle risorse</i>                                                | <i>Error! Bookmark not defined.</i> |
| 6.2       | <i>Risorse umane</i>                                                                     | 30                                  |
| 6.3       | <i>Infrastrutture</i>                                                                    | 31                                  |
| 6.4       | <i>Ambiente di lavoro</i>                                                                | 32                                  |
| <b>7.</b> | <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO /ATTIVITÀ OPERATIVE</b>                                    | <b>32</b>                           |
| 7.1       | <i>Pianificazione della realizzazione del prodotto</i>                                   | 33                                  |
| 7.2       | <i>Processi relativi al cliente</i>                                                      | 33                                  |
| 7.3       | <i>Progettazione e sviluppo</i>                                                          | 35                                  |
| 7.4       | <i>Approvvigionamento</i>                                                                | 38                                  |
| 7.5       | <i>Produzione ed erogazione di servizi</i>                                               | 40                                  |
| 7.6       | <i>Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione</i>              | 43                                  |
| <b>8.</b> | <b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO /VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI MIGLIORAMENTO</b> | <b>44</b>                           |
| 8.1       | <i>Generalità</i>                                                                        | 44                                  |
| 8.2       | <i>Monitoraggi e misurazioni</i>                                                         | 46                                  |
| 8.3       | <i>Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi</i>                                  | 50                                  |
| 8.4       | <i>Analisi dei dati</i>                                                                  | 51                                  |
| 8.5       | <i>Miglioramento</i>                                                                     | 51                                  |

## Allegati al manuale

- Allegato 1** Corrispondenza requisiti norma UNI EN ISO 9001:2015, standard BRC rev. 8 e standard IFS rev. 6 con i riferimenti del SGQ.
- Allegato 2** Mappa dei processi e schede di processo.
- Allegato 3** Elenco delle procedure del SGQ.
- Allegato 4** Matrice delle responsabilità del Zuegg Group.

|                                                                                   |                                                                                                |                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>QUALITA'</b><br/><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b></p> | <p>Numero: MQ<br/>Revisione: 16<br/>Edizione: 28/10/2020</p> |
| <p>Manuale Sistema Gestione Qualità</p>                                           |                                                                                                | <p>Pagina: 4 di 53</p>                                       |

**Allegato 5** Organigramma Zuegg SpA, Verona.

**Allegato 6** Linee guida per il personale soggetto ad intervista come rappresentante della compagnia Zuegg (Guidelines for people could be interviewed as representative of Zuegg company)

**Allegato 7** Analisi dei rischi/opportunità dei processi Zuegg e relativo trattamento PII 1.13 Gestione rischi ed opportunità.

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 5 di 53                                     |

## 0. PREFAZIONE

ZUEGG è un'azienda autonoma e privata che lavora nel settore della trasformazione della frutta; i prodotti principali sono:

- Succhi/bevande e nettari di frutta, confetture/marmellate, vellutate vegetali per il consumatore finale;
- semilavorati a base di frutta e verdura per l'industria dolciaria, lattiero-casearia;
- materie prime come puree e concentrati di frutta e frutta/verdura surgelata per fabbisogni propri e per l'industria alimentare.

Per la Zuegg il concetto di qualità elevata, salvaguardia ambientale esicurezza dei lavoratori, da ormai 125 anni, è stato e sarà ancora nel futuro alla base della cultura aziendale.

A scopo dispone di impianti e macchinari tecnicamente avanzati (impianti di produzione, attrezzature di controllo, strumenti di laboratorio) per adempiere agli elevati standard che si prefigge. Inoltre attraverso il controllo costante di tutta la fase produttiva, dall'entrata materiale fino al prodotto finito, da parte dei nostri laboratori di analisi, si garantisce la qualità permanente dei prodotti e dei processi. Il know-how dei nostri specialisti, la qualifica e la motivazione del direttivo e dei nostri collaboratori sono le premesse per l'alta qualità dei nostri prodotti.

La ZUEGG opera nel suo settore in Europa con la seguente struttura:

- ZUEGG SpA:
  - Stabilimento di Verona e sede dove avviene la produzione di nettari, succhi di frutta, bevande a base di frutta e verdura e semilavorati a base di frutta e verdura.
  - Stabilimento di Luogosano (Av), che trasforma la frutta fresca di origine locale in frutta surgelata, cremogenati e concentrati e dove vengono prodotti il Fruttino e le monoporzioni..
- ZUEGG DEUTSCHLAND:
  - Stabilimento e sede a Werneuchen (D), specializzata nella produzione di semilavorati di frutta per il mercato nord-europeo.
  - Stabilimento di Zörbig (D), che produce confetture.
- ZUEGG FRANCE:
  - Stabilimento di Elne (F), che produce puree di frutta, frutta in asettico e semilavorati di frutta per il mercato dell'Europa dell'ovest..

Di più recente costruzione lo Stabilimento russo:

- ZUEGG RUSSIA:
  - Stabilimento nella Regione di Kaluga, Provincia di Molojatoslavast, Villaggio Afanasovo, specializzato nella produzione di semilavorati di frutta per il mercato dell'est .

Il contesto esterno ed interno dell'azienda, l'individuazione e le aspettative delle parti interessate e l'analisi dei rischi ed opportunità aziendali sono presenti nel relativo allegato 7 al presente manuale

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 6 di 53                                     |

## CORPORATE CONCEPT : ZUEGG

### *Passione per la frutta – Amore per la vita*

#### **Mission**

##### *Come vogliamo essere visti – quali valori vogliamo offrire al mercato?*

Competenza unica nel campo della frutta e nei processi di lavorazione. Prodotti onesti con qualità e gusto eccellente. Attenzione per i bisogni del consumatore. Rispetto per la natura.

#### **Vision**

##### *A che cosa miriamo?*

Vogliamo diventare l'esperto leader nel campo della frutta. Il nostro obiettivo è di far mangiare e bere alla gente più frutta e verdura, mirando così ad una crescita continua dell'azienda.

Vogliamo rafforzare la nostra posizione come uno dei top-fornitori nel campo dei semilavorati di frutta. Inoltre miriamo alla realizzazione di un forte marchio nell'area del consumo finale. Il nostro mercato è quello Europeo.

#### **Corporate religion, i nostri valori**

##### *I valori che uniscono l'organizzazione intorno la mission e la vision*

Impegno, comunicazione & collaborazione, competenza & innovazione, onestà, amore per la vita.

#### **La nostra mission**

##### ***Competenza unica nella frutta e nei processi di lavorazione***

In più di cent'anni di esperienza la Zuegg ha accumulato un'altissima competenza nella coltivazione della frutta e nei rispettivi processi successivi di lavorazione della frutta .

Attraverso una ricerca focalizzata impariamo sempre di più sulla frutta e sui suoi effetti naturali per l'alimentazione.

Usiamo questo Know how per creare nuovi prodotti che danno un apporto positivo alla salute e al moderno stile di vita dei consumatori.

Con un continuo miglioramento dei nostri processi produttivi cerchiamo di mantenere al massimo i contenuti naturali della frutta . Le conoscenze sulla frutta crescono costantemente. I risultati delle

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 7 di 53                                     |

ricerche sono la base di sviluppo di nuovi prodotti, che aiutano il consumatore a nutrirsi in modo sano, leggero, pratico e piacevole.

### ***Prodotti onesti con qualità e gusto eccellente***

Attraverso una comunicazione chiara aiutiamo i consumatori a capire gli effetti nutrizionali dei nostri prodotti. L'informazione è onesta e trasparente. I prodotti devono riflettere i nostri valori-così rafforziamo costantemente la posizione del nostro marchio.

La qualità dei prodotti è basata sulla qualità delle materie prime e sulle loro origini. Per questo vediamo nell'approvvigionamento di materie prime di top-qualità una delle strategie più importanti dell'azienda.

Per assicurare la naturalità ed il gusto dei nostri prodotti, tutti i fornitori interni ed esterni devono garantire che le materie prime siano state coltivate seguendo scrupolosamente le specifiche ed i controlli qualità .

### ***Attenzione per le esigenze del consumatore & amore per la vita***

Lo slogan "Passione per la frutta, amore per la vita" pone al centro del nostro operato i concetti di Vitalità e Salute. Siamo attenti alle esigenze dei consumatori e in questa direzione innoviamo.

Continuamente ci impegniamo a creare nuovi prodotti che aumentano il consumo della frutta/verdura e di conseguenza lo "star bene" dei consumatori. Noi non facciamo solo prodotti adatti al mercato ma di più: cerchiamo di aumentare la consapevolezza dei consumatori sui benefici di una vita sana.

Operiamo con un profondo rispetto e amore per la natura. Sappiamo che solo coloro che osservano e capiscono la natura sono in grado di coltivare la frutta migliore.

È la natura che definisce il momento ideale della maturazione per raccogliere la frutta. Basta solo prestare attenzione. ed ascoltarla.

## **I Nostri valori**

### ***Impegno e Doveri***

Alla ZUEGG uniamo gente con forte senso del dovere e voglia di fare. Abbiamo una forte cultura del lavoro . Ognuna/o contribuisce in modo suo con passione per quello che fa. Le cose normali non ci soddisfano, vogliamo essere emergenti - se Tu non vuoi condividere questo pensiero, sei sul posto sbagliato. Siamo più esigenti di altre aziende, perché vogliamo essere migliori degli altri. Questo funziona solo con forte impegno.

Siamo un gruppo di persone unite attraverso una Mission ed una Vision. Viviamo con e per l'azienda. Compiti e Responsabilità devono essere chiari - ognuno è parte integrante del gruppo. Crediamo nel valore di un forte marchio e conseguentemente in tal senso devono essere indirizzate le nostre azioni - così costruiamo un forte marchio nel mercato. Chiarezza nei concetti è la base del progresso di ogni squadra.

### ***Comunicazione & Collaborazione***

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 8 di 53                                     |

Siamo un gruppo di persone che hanno deciso di unire le loro forze per un compito preciso. La nostra cultura è basata su: comunicazione, collaborazione e spirito di squadra. Siamo uniti nelle decisioni, nel successo, ma anche nella sconfitta. Il personale cresce nell'azienda e con l'azienda.

Tutte le leve all'interno dell'organizzazione sono indirizzate e coordinate attraverso una strategia di un forte marchio e la sua immagine.

In ZUEGG non c'è posto per polemica e ammonimenti dall'alto, tipo scuola.

Non gestiamo il nostro lavoro con direttive e posizioni gerarchiche - la nostra squadra è gestita col senso di trasmettere al mercato i valori del marchio.

Il management non deve soffermarsi troppo sull'interpretazione dei dati storici – i manager hanno il compito di comunicare all'esterno la cultura e i valori dell'azienda. Così riusciamo ad essere attraenti per la gente che la pensa come noi.

Competenza, entusiasmo ed identificazione con il compito sono i parametri che determinano il successo della singola persona e di tutta l'organizzazione.

### ***Sapere e Innovare***

Il dialogo diretto e vivace tiene in vita l'organizzazione. Le gerarchie per noi non sono particolarmente importanti, molto di più noi siamo una struttura basata sul "sapere". Viviamo in un mondo con forti e continui cambiamenti - per questo l'innovazione e la nostra presenza nel centro del mercato è essenziale.

In una cultura innovativa, le informazioni devono essere acquisite, passate di mano e usate in modo creativo ed intelligente.

Ci impegniamo a prevenire i fabbisogni dei consumatori. Osserviamo i segnali dei mercati, interpretandoli con risposte tempestive. Creiamo nuove domande e nuovi mercati. Il management deve impegnarsi per capire gli sviluppi ed investire tempo per promuovere nuovi trend in committenza del marchio e della sua posizione.

### ***Onestà***

Siamo positivi. Non sprechiamo tempo lamentandoci - infine siamo noi stessi il fabbro del nostro destino. Analizziamo i dati del passato, per capire dove dobbiamo migliorare in futuro. L'errore non porta al biasimo, ma fa parte di un processo di miglioramento continuo. Tutti sono invitati ad esprimere la loro opinione - non c'è ragione per nascondersi!

Consapevolezza sui propri valori, tolleranza e rispetto verso gli altri sono la base per discussioni costruttive. Non accettiamo atteggiamenti da "furbi" - tutti devono essere onesti e corretti con gli altri.

### ***Amore per la vita***

Alla Zuegg abbiamo un atteggiamento positivo per la vita. Viviamo coscientemente e crediamo nei benefici di un lifestyle attivo e seguendo il detto: "Mens sana in corpore sana".

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 9 di 53                                     |

Il personale è fondamentale per svolgere bene gli affari dell'azienda. Per questo è al centro della nostra attenzione. La crescita del singolo individuo determina lo sviluppo dell'azienda. Di conseguenza sentiamo una forte responsabilità verso i /le ns. collaboratori/trici.

Realizzarsi professionalmente, sicurezza, una situazione bilanciata tra lavoro e vita e la possibilità di ognuno di poter contribuire in modo equo al compito dell'azienda – a queste cose diamo la priorità.

La Zuegg è più di un'azienda e di un semplice datore di lavoro. È una comunità basata sulla fiducia e cura a vicenda. Non ignoriamo ma ascoltiamo. Motiviamo al posto del biasimo. Percorriamo insieme con sostegno reciproco.

### **Responsabilità sociale**

Zuegg ritiene che la responsabilità sociale sia indispensabile ai lavoratori come garanzia e rispetto dei propri diritti, ai clienti ed ai fornitori per riconoscere i comportamenti sociali dell'azienda ed il valore che essa dà alla dignità dell'essere umano.

**“la dignità dell'essere umano è nel centro della politica del personale. Noi rispettiamo e garantiamo i diritti del lavoratore e collaboriamo con le rappresentanze sindacali per il bene di tutte le parti sociali”.**

Zuegg non accetta in nessuno dei processi interni o a lei collegati alcun tipo di lavoro minorile, forzato, coercitivo e aborre le punizioni disciplinari di tipo corporale.

**“Noi rispettiamo i codici etici internazionali dei diritti umani in materia di lavoro minorile, lavoro forzato e punizioni disciplinari di tipo corporale. Questo vale per i nostri processi interni come per quelli dei nostri fornitori”.**

Noi non discriminiamo il lavoratore per razza, casta, nazionalità, religione, disabilità, sesso, preferenze sessuali, attività sindacali o politiche. Garantiamo pari opportunità a tutti i dipendenti nello sviluppo della carriera, rispettando il loro diritto di aderire, formare e partecipare ad attività sindacali.

Noi proteggiamo il lavoratore in termini di salute e sicurezza del lavoro, tutela della maternità ed età minima per l'avviamento lavorativo.

Assicuriamo il rispetto dei normali orari lavorativi e delle retribuzioni secondo le normative vigenti incluso il pagamento di eventuali orari straordinari. Zuegg fornisce ed incentiva il regolare accesso del personale a programmi formativi.

**M Z 28102020**

## **POLITICA DELLA QUALITA'**

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 10 di 53                                    |

L'adozione del Sistema di Gestione della Qualità in tutti i processi dell'azienda è una decisione strategica **del Presidente** della Zuegg SpA. **Egli stesso è il garante finale** dell'attuazione del Sistema di Gestione della Qualità e del miglioramento continuo della sua efficacia. Inoltre egli è il primo promotore della cultura e dei principi aziendali contenuti nel **Corporate Concept aziendale**.

Con il sostegno del Quality Manager e della squadra di Alta Direzione, il Presidente si impegna a:

- comunicare all'organizzazione le responsabilità e l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente e delle parti interessate, a quelli cogenti applicabili e a quelli definiti dell'azienda per garantire la sicurezza alimentare e la qualità ed autenticità del prodotto
- stabilire, attuare e mantenere la politica della qualità;
- creare una cultura aziendale di food safety ed attenzione al cliente coerente con la politica della qualità;
- definire gli obiettivi di qualità;
- riesaminare periodicamente il Sistema di Gestione Qualità e gli Obiettivi per la Qualità con il *quality meeting* mensile ed il *management review* semestrale;
- assicurare la disponibilità delle risorse e la loro consapevolezza intermini di sicurezza alimentare qualità e responsabilità;
- definire le responsabilità nel Sistema di Gestione della Qualità;
- guidare e sostenere attivamente i ruoli gestionali e le altre risorse affinché contribuiscano all'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità;
- promuovere l'utilizzo dell'approccio per processi e la consapevolezza del pensiero basato sul rischio (risk-based thinking)

#### ✓ **Customer Satisfaction Eccellente**

Accrescere la soddisfazione dei nostri clienti mediante la conformità dei prodotti ai requisiti del cliente stesso sta al centro di tutte le nostre strategie e decisioni per ottenere i risultati economici.

Per la Zuegg, customer satisfaction eccellente significa superare le aspettative qualitative del cliente in modo che il cliente/consumatore percepisca una soddisfazione, attraverso il prodotto, superiore alle sue attese.

Il consumatore finale premia la bontà e la sincerità dei prodotti che consuma. Per questo motivo il presidente dimostra particolare attenzione ai parametri sensoriali dei prodotti per il consumatori finali quali gusto, sapore, aroma, colore, consistenza, pezzatura ecc.

Il marchio Zuegg è stimato come garante di qualità, sicurezza e naturalità.

Perciò in relazione alle leggi vigenti e, nel rispetto della tradizione aziendale e delle scelte già intraprese, la Zuegg dichiara di non volere utilizzare OGM all'interno della propria filiera produttiva.

A tal fine assume questo impegno attraverso:

- capitolati di fornitura contenenti la richiesta di prodotti non OGM;
- audit presso i fornitori a rischio;
- analisi di laboratorio tramite laboratori esterni accreditati.

Inoltre, considerato il rischio per la salute del consumatore dovuto alla presenza di allergeni negli alimenti come ingredienti o come tracce, è stata adottata una politica "allergeni" basata sulla:

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 11 di 53                                    |

- severa ricerca e selezione dei fornitori;
- dettagliato studio HACCP per evitare “cross contamination”;
- tempestiva e trasparente informazione con i nostri clienti sulla eventuale presenza di allergeni nei nostri prodotti.

Per il buon funzionamento del sistema di gestione qualità e per una customer satisfaction di eccellenza, l'organizzazione deve garantire che:

- le risorse siano messe a disposizione al fine di soddisfare i requisiti relativi ai prodotti e ai processi;
- le risorse umane siano competenti, consapevoli e addestrate per il sistema qualità in modo da garantire il loro operato in relazione alla sicurezza alimentare qualità dei prodotti;
- siano rispettati tutti i principi base della responsabilità sociale nei riguardi delle risorse umane aziendali prediligendo rapporti commerciali con fornitori che abbiano lo stesso approccio ad esse.
- le infrastrutture e gli ambienti di lavoro siano adeguati;
- la realizzazione dei prodotti (pianificazione, processi relativi al cliente, progettazione, sviluppo, approvvigionamento, monitoraggio) avvenga secondo regole e responsabilità condivise in relazione alla sicurezza alimentare e alla qualità.
- le misurazioni, analisi e miglioramento siano gestiti secondo le norme prestabilite.

#### ✓ **Orientamento agli obiettivi e monitoraggio attraverso il sistema di navigazione permanente**

Orientarsi sulla competizione nei mercati per sviluppare la nostra posizione di leadership attraverso metodo, competenza e comportamento corretto.

- creare vantaggio competitivo e difenderlo;
- non accettare mai lo “status quo” perchè solo così si può migliorare;
- gestire al meglio il cambiamento;
- confrontarsi con il migliore: è attraverso il benchmarking continuo che la nostra azienda può migliorare ed anticipare la concorrenza;
- pianificare e produrre concorrenza piuttosto di pianificare contro la concorrenza.

Il Presidente, onde ottimizzare i costi e le opportunità della qualità, stabilisce nell'organizzazione aziendale la funzione del Quality Navigation System che lo sostiene nella gestione del sistema nell'organizzazione internazionale, monitorando periodicamente tutti i parametri importanti della qualità nel gruppo Zuegg.

#### ✓ **Miglioramento continuo**

Il nostro sistema qualità deve garantire l'adozione di un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Prestiamo particolare importanza a:

- comprendere i requisiti nei processi e monitorarli;
- determinare i rischi/opportunità di ogni processo e stabilire le azioni per affrontarli;
- valutare i processi in termini di valore aggiunto;
- conseguire i risultati relativi alle prestazioni ed all'efficacia dei processi;
- migliorare continuamente i processi sulla base di misurazioni oggettive.

Il metodo nella nostra azienda è basato su:

- analisi dei dati e dei requisiti prima di

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 12 di 53                                    |

- definire gli obiettivi e
- definire le strategie e i processi;
- garantire i mezzi per
- dare attuazione ai processi
- monitorando e misurando i processi e i prodotti,
- verificando l'efficacia delle azioni messe in atto per affrontare rischi/opportunità onde
- adottare azioni correttive per il miglioramento continuo nei processi.

**Data** 28/10/2020

**Firma** Martina Zuegg

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 13 di 53                                    |

## POLITICA AMBIENTALE

La Zuegg crede nell'importanza della protezione e della salvaguardia dell'ambiente, considerando il rispetto verso l'ecosistema una peculiare garanzia dello sviluppo dell'azienda e della società che la circonda.

A tale fine si è adottata una Politica Ambientale, come precisa volontà e decisione strategica del Presidente il quale si fa anche primo promotore e garante della stessa, le cui fondamenta sono costituite dalle seguenti regole:

Assicurare il più assoluto rispetto di tutte le norme Nazionali e Locali vigenti che regolano la salvaguardia ambientale nonché eventuali altri requisiti interni .

Diffondere la Politica Ambientale a tutti i livelli dell'organizzazione (dai dirigenti ai dipendenti, dai fornitori ai clienti) ed a tutte le parti interessate, per permetterne la conoscenza, la comprensione, la divulgazione e la sua applicazione quotidiana .

Stabilire, attuare e mantenere la politica ambientale e creare una cultura aziendale coerente con essa .

Riesaminare periodicamente il Sistema di Gestione Ambientale ed i suoi obiettivi tramite i meeting dedicati .

Prevenire, controllare e ridurre gli impatti ambientali che risultano dall'attività svolta, con particolare attenzione agli aspetti più significativi finalizzati ad una effettiva riduzione specifica dei consumi (acqua, energia) ed al mantenimento di un elevato frazionamento merceologico dei rifiuti .

Promuovere l'approccio per processi e la consapevolezza del pensiero basato sul rischio (risk based thinking) .

Impegnare le risorse disponibili, secondo criteri di sviluppo sostenibile, affinché le nuove progettazioni di prodotto e tecnologie contemplino un significativo abbattimento dei costi sostenuti, finalizzati alla riduzione degli impatti ambientali.

Assicurare che la politica ambientale sia disponibile al pubblico.

La Politica Ambientale è approvata dal Presidente e dall' Alta Direzione.

Verona, Gennaio 2018

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 14 di 53                                    |

## POLITICA DELLA SICUREZZA

La Zuegg riconosce grande importanza al tema della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, consapevole e attenta all'impatto sulla vita dei lavoratori e sulla società che possono avere gli infortuni e le malattie professionali. Per questo da sempre considera la gestione della sicurezza e salute sul lavoro e i relativi risultati parte integrante della propria attività.

Nell'affermazione che la responsabilità di tale gestione riguarda l'intera organizzazione aziendale dal Datore di Lavoro sino a ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze, l'azienda si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della Sicurezza.

Mettendo a disposizione risorse, umane, strumentali ed economiche, indirizzando a tali scopi la progettazione, la conduzione e la manutenzione di attrezzature, macchine e impianti e con l'organizzazione del lavoro, l'azienda s'impegna, a garantire:

l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori;  
 condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia;  
 la prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali.

Persegue questi intenti attraverso:

la valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e nella progettazione e sistemazione dei luoghi di lavoro;  
 una formazione dei lavoratori mirata alla mansione svolta, adeguate istruzioni e la consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti in merito agli aspetti della sicurezza e salute sul lavoro;  
 la diffusione all'interno dell'azienda della Politica e degli Obiettivi di sicurezza e salute sul lavoro e i relativi programmi di attuazione;  
 la promozione della cooperazione tra le varie risorse aziendali, la collaborazione con le organizzazioni esterne preposte e la sensibilizzazione dei fornitori ad essere anch'essi partecipi del processo di prevenzione.

Verona, 14/12/2015

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 15 di 53                                    |

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il **Sistema di Gestione della Qualità Ambiente e Sicurezza (SGQAS)**, adottato dalla Zuegg SpA - Stabilimento di Verona ha lo scopo di garantire la qualità permanente dei prodotti, dei processi e dei servizi per la piena soddisfazione del cliente attraverso la pianificazione, l'attuazione, il controllo e il riesame di tutti i processi necessari al raggiungimento degli obiettivi della qualità e del miglioramento continuo, migliorando nel tempo le prestazioni ambientali produttive su cui viene riposta grande attenzione in caso di nuovi investimenti e nelle analisi di miglioramenti di quanto già adottato, la sicurezza dei lavoratori e le condizioni che rappresentano la responsabilità sociale. Nel presente Manuale sono definiti gli elementi fondamentali e le politiche adottate per adempiere a tutti i requisiti di

**Norma UNI EN ISO 9001:2015** per lo *“Sviluppo, produzione e relativa distribuzione di succhi, nettari e bevande a base di frutta ed altri vegetali per il consumo diretto e di semilavorati di frutta e altri vegetali per l'industria alimentare (dolciaria e lattiero casearia)”*.

**BRC Global Standard Food Safety – rev. 8 Agosto 2018 e Standard IFS – rev. 6 april 2014** per lo *“Produzione di succhi di frutta, nettari e bevande in brick, PET o bottiglie di vetro. Produzione di preparazioni di frutta, verdura e cereali per l'industria alimentare confezionate in tank in acciaio inox”*.

**Norma UNI EN ISO 14001:2015** *Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per “Sviluppo, produzione e relativa distribuzione dei succhi di frutta attraverso la miscelazione di puree e/o concentrati di frutta con acqua ed additivi, eventuale omogeneizzazione, pastorizzazione, riempimento asettico, confezionamento e palettizzazione: sviluppo, produzione e relativa distribuzione di semilavorati di frutta per l'industria dolciaria, dello yogurt attraverso la miscelazione di frutta surgelata e puree di frutta con i relativi additivi ed addensanti, cottura, pastorizzazione e riempimento asettico”*.

### **Linee Guida ISPESL UNI INAIL e Parti Sociali**

Le procedure documentate predisposte per l'attuazione effettiva del Sistema di Gestione sono espressamente richiamate nel presente Manuale e sono mantenute elencate ed aggiornate nel sistema aziendale Simpledo.

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 16 di 53                                    |

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione adottato dalla Zuegg SpA – stabilimento di Verona, è strutturato secondo le norme e elinee guida stabilite nel paragrafo scopo e campo di applicazione.

Il quadro generale della corrispondenza tra i requisiti delle suddette norme e i sopraccitati standards con i riferimenti dei metodi e delle prassi di lavoro che li soddisfano è allegato, e considerato parte integrante, al presente manuale (allegato 1).

La Zuegg SpA, inoltre, opera nel pieno rispetto delle leggi, norme, regolamenti e direttive di riferimento.

Al fine di mantenere aggiornato il quadro legislativo e i requisiti dei prodotti/processi, la Zuegg ha stabilito e mantiene attiva una procedura che definisce le regole e le responsabilità per l'identificazione, la raccolta e l'aggiornamento delle leggi e l'individuazione degli aspetti pertinenti alle attività svolte (P38 "Prescrizioni legali e PA08 Gestione e aggiornamento della Legislazione").

Il presente manuale Qualità è pienamente integrato con il manuale HACCP per la sicurezza e salubrità degli alimenti.

|                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <div>QUALITA'</div> <div>Manuale Sistema Gestione Qualità</div> | <div>Numero: MQ</div> <div>Revisione: 16</div> <div>Edizione: 28/10/2020</div> |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                                 | <div>Pagina: 17 di 53</div>                                                    |

### 3. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Nel presente Manuale sono adottati termini e definizioni indicati nella norma UNI EN ISO 9000:2005 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia” e nella norma UNI EN ISO 9000:2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario” ed UNI EN ISO 14001:2015.

Tra i termini più frequenti:

**Prodotto:** risultato di un processo.

**Processo:** insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita ovvero utilizzano input per consegnare un risultato atteso.

**Procedura:** modo specificato per svolgere un’attività o un processo.

**Conformità:** soddisfacimento di un requisito.

**Non conformità:** mancato soddisfacimento di un requisito.

**Azione correttiva:** azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

**Azione preventiva:** azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale, o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

**Alta direzione (top management):** persona o gruppo di persone che, al livello più elevato, guidano e tengono sotto controllo un’organizzazione.

**Contesto dell’organizzazione:** combinazione di fattori interni ed esteri che possono avere un’influenza sull’approccio di un’organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi.

**Parte interessata; stakeholder:** persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività.

**Affidare all’esterno (Outsource):** stipulare un accordo per il quale un’organizzazione esterna esegue parte di una funzione o di un processo di un’organizzazione.

Sono, inoltre, adottate le seguenti abbreviazioni:

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 18 di 53                                    |

**SGQ:** Sistema di Gestione della Qualità

**DS:** Direzione di Stabilimento

**AQ:** Assicurazione Qualità

**CQ:** Controllo Qualità

**R&S:** Ricerca e Sviluppo

**RSGQ:** Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità;

**QNS:** Quality Navigation System

**AD:** Alta Direzione

E miratamente agli aspetti ambientali e di sicurezza le seguenti:

| Acronimo     | Descrizione                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DL</b>    | Datore di Lavoro ex art. 2 comma 1 lett. b) D. Lgs. 81/08 e s.m.i.                                                    |
| <b>SGAS</b>  | Sistema di Gestione Ambiente e Sicurezza                                                                              |
| <b>RSGAS</b> | Responsabile del Sistema Gestione Ambiente e Sicurezza e RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) |
| <b>RM</b>    | Responsabile Manutenzione                                                                                             |
| <b>RUT</b>   | Responsabile Ufficio Tecnico                                                                                          |
| <b>RLS</b>   | Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza                                                                        |
| <b>MC</b>    | Medico Competente                                                                                                     |
| <b>SEPS</b>  | Squadra delle Emergenze e di Primo Soccorso                                                                           |
| <b>SSL</b>   | Sicurezza e Salute sul Lavoro                                                                                         |
| <b>DVR</b>   | Documento di Valutazione dei Rischi                                                                                   |
| <b>DPI</b>   | Dispositivi di Protezione Individuale                                                                                 |
| <b>PEE</b>   | Piano di emergenza e di evacuazione                                                                                   |
| <b>MOGC</b>  | Modello di Organizzazione di Gestione e di Controllo                                                                  |
| <b>AIA</b>   | Autorizzazione Integrata Ambientale                                                                                   |
| <b>ODV</b>   | Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/01 e s.m.i.                                                                     |

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 19 di 53                                    |

## 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' AMBIENTE E SICUREZZA

### 4.1 Requisiti generali

La Zuegg SpA – Stabilimento di Verona, ha identificato i processi necessari per i sistemi nell'ambito della propria organizzazione in accordo con i requisiti della norma stabilite in scopo e campo di applicazione

I processi sono stati distinti in:

Processi “**primari**”: direttamente connessi alla realizzazione del prodotto e si distinguono in *Processi Strategici* e *Processi Operativi*.

Processi di “**supporto**”: che comprendono le attività di gestione generali, la misurazione ed il miglioramento del sistema.

I processi individuati, la loro sequenza e le loro interazioni sono illustrati nella “**Mappa dei processi**”. Per ogni processo è compilata una “**Scheda di processo**” contenente:

- ✓ Descrizione del processo
- ✓ Responsabile del processo
- ✓ Input
- ✓ Output
- ✓ Indici necessari per il controllo del processo
- ✓ Procedure di riferimento
- ✓ Documenti

La mappa dei processi e la scheda di ogni processo è allegata, e considerata parte integrante, al presente manuale (allegato 2).

In PA12 vengono individuati gli aspetti ambientali significativi associati alle diverse attività dei processi.

L'approccio per processi viene integrato con il nuovo concetto del risk-based thinking ovvero con la definizione delle azioni da intraprendere per affrontare i rischi/opportunità relativi ai singoli processi del SGQ, in funzione del contesto così come descritto nell'allegato 7 “Analisi dei rischi/opportunità dei processi Zuegg e relativo trattamento”

|                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <div>QUALITA'</div> <div>Manuale Sistema Gestione Qualità</div> | <div>Numero: MQ</div> <div>Revisione: 16</div> <div>Edizione: 28/10/2020</div> |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                                 | <div>Pagina: 20 di 53</div>                                                    |

## Outsourcing

I processi affidati in outsourcing sono tenuti sotto controllo attraverso:

- ✓ condizioni contrattuali con il fornitore
- ✓ verifica dei parametri misurati
- ✓ visite presso il fornitore

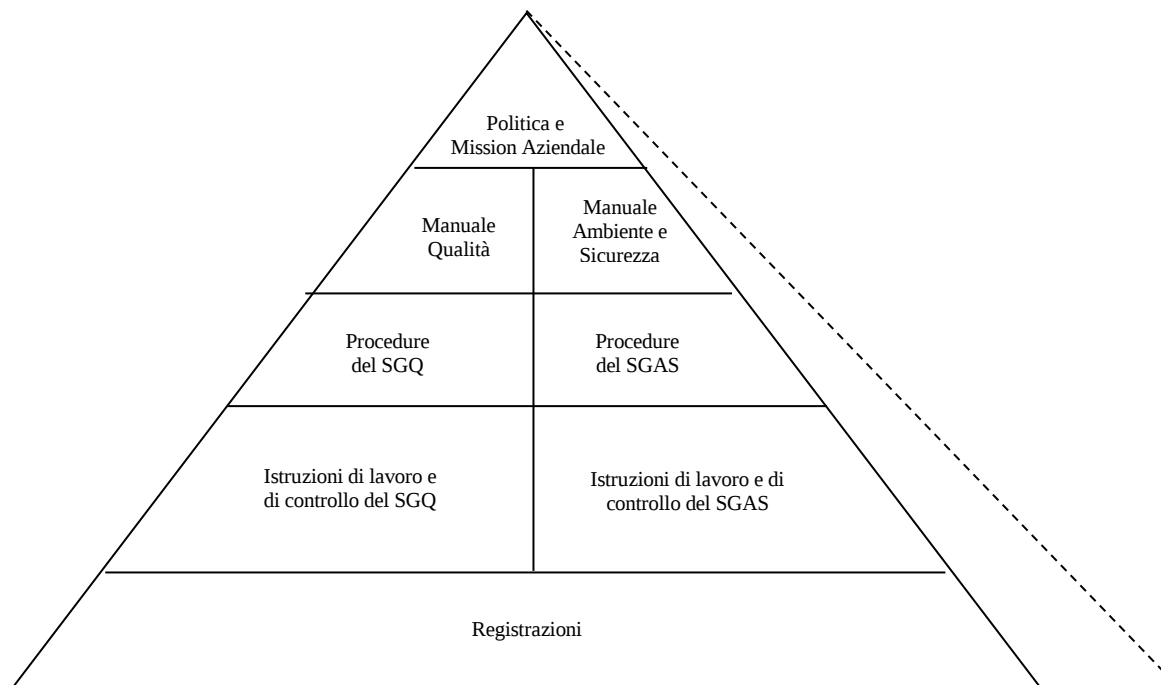
Tutte le attività e le responsabilità sono definite nella procedura del SGQ P52 “*Gestione dei prodotti/servizi in outsourcing*”.

## 4.2 Requisiti relativi alla documentazione

### 4.2.1 Generalità

La piramide seguente definisce la struttura della documentazione dei Sistemi Aziendali della Zuegg SpA.

### PRESCRIZIONI



### 4.2.2 Manuale di Gestione della Qualità, Ambiente e Sicurezza

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 21 di 53                                    |

Il MANUALE stesso rappresenta il documento in cui l'Organizzazione fornisce indicazioni in merito a "come" intende soddisfare le norme di riferimento, e a come il proprio sistema di gestione sia strutturato. Esso non può prescindere dalle PRESCRIZIONI, ossia vincoli ai quali comunque l'Organizzazione è soggetta, indipendentemente dalla volontà di dotarsi o meno di uno specifico Sistema di Gestione.

I confini del campo d'applicazione del Sistema aziendale (qualità, ambiente e sicurezza), in termini di attività aziendale (scopo) e siti fisici nei quali il Sistema sia applicato, sono definiti sulla copertina del presente Manuale.

Le politiche, gli obiettivi ed i traguardi sono invece documenti programmatici che costituiscono parte essenziale del sistema; tutti i documenti del Sistema sono comunque indicati nell'Elenco Documenti nel relativo programma aziendale Simpledo su rete intranet.

Include i principi fissati dal Presidente in merito alle politiche, le norme fondamentali per le mansioni direttive, l'organizzazione e richiama le procedure per la realizzazione del SGQAS.

Il Manuale di Gestione rappresenta, con le procedure e gli altri documenti integrativi, una guida per la corretta applicazione del Sistema e rappresenta, inoltre, l'attestato per i clienti e per gli enti di certificazione sulla corretta applicazione delle norme di riferimento.

#### Procedure dei Sistemi Aziendali

Le procedure dei Sistemi aziendali, con riferimento ai principi di base del manuale, specificano cosa fare, descrivendo i processi secondo modalità sequenziali, definendo le responsabilità e regolando la collaborazione tra i reparti o le attività gestionali del singolo reparto. L'iter di approvazione è descritto nelle relative procedure P01 e Pa01 "Gestione della documentazione".

L'elenco delle procedure del SGQAS, applicabili allo stabilimento di Verona, è presente nel relativo elenco nel sistema gestionale Simpledo.

#### Istruzioni operative

Le istruzioni operative possono essere di lavoro o di controllo:

- le istruzioni di lavoro sono documenti che descrivono nel dettaglio le modalità operative per l'esecuzione di operazioni / processi inerenti la qualità e l'ambiente
- le istruzioni di controllo descrivono le modalità operative per l'esecuzione di controlli particolari.

Le istruzioni operative sono integrative e collegate alle procedure e sono destinate esclusivamente all'impiego interno. Sono redatte dalle funzioni responsabili che abbiano la competenza tecnica nello specifico ambito, e sono verificate ed autorizzate secondo la relativa procedura Gestione Documentale.

Altri documenti del SGQAS possono essere specifiche, piani della qualità, organigrammi ecc.

Oltre ai documenti fino ad ora considerati (che sono denominati "Passivi" in quanto definiscono azioni e criteri ma non ne dimostrano di per sé l'esecuzione ed il rispetto), esistono le REGISTRAZIONI (ossia documenti "attivi", in quanto comprovano l'avvenuta attuazione delle attività previste e ne documentano i risultati).

Prescrizioni, procedure, istruzioni, moduli e registrazioni tengono conto anche di requisiti espressi dal Sistema Lavoro Sicuro (SSL).

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 22 di 53                                    |

#### 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

In questa sezione sono definiti i principi e le modalità con cui viene gestita e tenuta sotto controllo la documentazione del SGQAS della Zuegg SpA (redazione, approvazione, distribuzione, modifiche, archiviazione ed eliminazione).

I documenti sono redatti in base a principi di validità generale, da personale qualificato ed autorizzato; prima dell'edizione degli stessi, ne viene controllato il contenuto e la conformità ai requisiti della norma di riferimento da una persona non implicata nella stesura delle linee guida UNI INAIL e del "Modello di organizzazione e gestione".

-Tutte le modifiche ai documenti seguono l'iter equivalente alla stesura; anche le responsabilità corrispondono; inoltre, le modifiche vengono identificate e le edizioni superate (in originale) vengono archiviate nella relativa sezione in Simpledo. I documenti vengono riesaminati in caso di modifiche e periodicamente allo scopo di garantirne la validità nel tempo.

- La distribuzione della documentazione si effettua, se non diversamente specificato, sulla base di indirizzari a persona. La funzione incaricata della distribuzione della documentazione è responsabile della stesura e dell'aggiornamento degli indirizzari e segue l'inoltro dei documenti aggiornati e completi.
- L'utente o il ricevente deve tenere la sua documentazione con ordine (aggiornata e completa). Il RSGAS ed il RSGQ ha come riferimento un archivio nel sistema informatizzato simpledo mantenuto nel tempo.
- I direttori delle diverse unità organizzative sono responsabili affinché i propri collaboratori siano sufficientemente informati su regole e norme e che abbiano i documenti necessari ed aggiornati per l'espletamento delle loro mansioni.
- L'archiviazione dei documenti del SGQAS viene effettuata dai responsabili di sistema ordinatamente, adempiendo agli obblighi legali e allo scopo di conservare traccia storica del know-how aziendale.

Per l'archiviazione dei documenti delegati ai vari processi valgono i seguenti principi generali:

- tutti i documenti da archiviare devono essere elencati in un "piano di archiviazione" che specifichi: durata di archiviazione, funzioni responsabili dell'archiviazione, modalità e luogo di archiviazione.
- il sistema di archiviazione deve garantire il ritrovamento e l'assegnazione esatta.
- i documenti devono essere protetti da danneggiamenti o perdita;
- i documenti, trascorso il tempo di archiviazione, sono eliminati dalla funzione responsabile dell'archiviazione.

#### 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

La Zuegg SpA, per l'implementazione corretta del proprio SGQAS, sviluppa una serie di registrazioni fondamentali per la valutazione dei trend e degli scostamenti dagli obiettivi prefissati.

Le registrazioni hanno lo scopo di:

- ✓ dare dimostrazione che le attività previste dal Sistema si svolgano in modo conforme a quanto pianificato;

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 23 di 53                                    |

- ✓ dare evidenza di come sia stata realizzata e controllata la rispondenza dei prodotti e dei processi ai requisiti richiesti.

Per raggiungere tali obiettivi sono rispettati i seguenti criteri:

- ✓ le registrazioni sono mantenute leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili;
- ✓ sono archiviate secondo gli stessi principi definiti per i documenti;
- ✓ i documenti di registrazione sono di semplice e chiara compilazione e le funzioni responsabili costantemente verificano il grado di comprensione dei documenti da parte dei propri collaboratori;

I principali documenti e registrazioni a cui sono applicabili i principi definiti sono indicati nella procedura P01 “Gestione della documentazione”.

## 5. LEADERSHIP

### 5.1 Impegno della direzione

L’Alta Direzione della Zuegg SpA, impegnata nella gestione dell’azienda, ha l’esigenza di attuare un Sistema di Gestione per la Qualità ambiente e sicurezza e di perseguire il suo continuo miglioramento allo scopo di dimostrare la capacità di fornire con regolarità e continuità prodotti e servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti (e quelli cogenti applicabili) e di accrescere la loro stessa soddisfazione. L’impegno è anche parallelamente di migliorare nel tempo le prestazioni ambientali e la sicurezza dei lavoratori, le condizioni che rappresentano la disposinbilità sociale e l’uso consapevole razionale dell’energia.

La Direzione fornisce adeguata evidenza del proprio impegno attraverso i seguenti elementi:

- definizione delle politiche
- definizione degli obiettivi
- promozione dell’approcio per processi e del risk-based thinking
- riesame periodico della direzione
- assicurazione della disponibilità di risorse umane, tecniche ed economiche
- comunicazione al personale sulla necessità di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili
- diffusione e miglioramento costante di una cultura della qualità, della sicurezza alimentare, dell’ambiente e della sicurezza dei lavoratori a tutti i livelli aziendali, tramite lo sviluppo di una sempre maggiore consapevolezza e proattività nel segnalare eventuali anomalie o violazioni, integrità qualità o conformità legislativa dei prodotti e delle attività (odv, meeting periodici, formazioni, modalità riservata per segnalazioni del personale).
- Risultati ottenuti mediante pubblicazioni di report e rapporti esempi rapporto ambientale o momenti di incontro/informazione e formazione che motivano il personale a partecipare al miglioramento continuo.

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 24 di 53                                    |

## 5.2 Attenzione focalizzata al cliente

Il SGQAS della Zuegg SpA pone attenzione particolare al soddisfacimento di requisiti espressi e impliciti, attuali e futuri del Cliente.

Il vertice aziendale assicura tramite riesami periodici della direzione, la messa a disposizione delle risorse e al comunicazione al nostro interno che i requisiti del Cliente siano individuati, definiti e soddisfatti. Le richieste espresse dal Cliente vengono tradotte nella documentazione per la produzione e la pianificazione e se ne dovrà controllare l'adempimento.

## 5.3 Politiche

L'Alta Direzione è responsabile della definizione e della diffusione delle politiche a tutti i livelli dell'azienda. La politica è una dichiarazione scritta dal datore di lavoro che definisce l'impegno verso la qualità, la tutela dell'ambiente e la sicurezza che tutta l'organizzazione è tenuta a rispettare e con la quale l'Alta Direzione si impegna nei confronti delle parti interessate sia interne che esterne. Essa contiene l'impegno per soddisfare i requisiti delle norme cogenti, dei clienti, delle parti interessate e l'impegno al miglioramento continuo.

Le politiche :

- vengono periodicamente riesaminate dall'Alta Direzione per verificare che siano ancora appropriate alle nuove esigenze dell'organizzazione e dei clienti
- Sono portate a conoscenza di tutto il personale aziendale tramite affissione in appositi spazi e nel corso di attività di formazione/sensibilizzazione del personale/audit
- Sono a disposizione del pubblico su richiesta e comunque esposte all'ingresso dello stabilimento e pubblicate sul sito internet aziendale. In particolare la trasmissione della politica di sicurezza ed ambiente viene condivisa con fornitori ed appaltatori che possono in pattare, con la loro opera, sulle prestazioni ambientali e di sicurezza dell'organizzazione

Questi aspetti vengono perseguiti grazie alla collaborazione di responsabili di sistema di gestione con Datore di Lavoro e Direttore di stabilimento in relazione alle relative responsabilità per cui sono delegati.

## 5.4 Pianificazione

### 5.4.1 Obiettivi per la qualità

La Zuegg SpA opera fattivamente per assicurare e garantire che tutte le attività di processo e di Sistema di Gestione siano adeguatamente pianificate e documentate, siano definiti obiettivi oggettivamente misurabili ad ogni livello dell'organizzazione.

La Direzione ha individuato e definito gli obiettivi per la qualità, inclusi quelli legati al soddisfacimento dei requisiti del prodotto fornito e del servizio erogato, e ha definito adeguate responsabilità all'interno dell'organizzazione a cui è assegnato il compito del raggiungimento degli stessi.

Tali obiettivi, misurabili e monitorabili, sono coerenti con la politica della qualità che la Zuegg ha definito. Gli obiettivi sono contenuti in appositi documenti in cui sono indicate le singole responsabilità, le azioni da intraprendere e le risorse da impiegare.

Nell'ambito del riesame della direzione viene verificato il raggiungimento degli obiettivi, la corretta assegnazione delle risorse e delle responsabilità alle competenti funzioni dell'organizzazione, adottate eventuali azioni correttive.

|                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <div>QUALITA'</div> <div>Manuale Sistema Gestione Qualità</div> | <div>Numero: MQ</div> <div>Revisione: 16</div> <div>Edizione: 28/10/2020</div> |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                                 | <div>Pagina: 25 di 53</div>                                                    |

#### 5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

La Zuegg SpA ha adottato un'attività documentata di pianificazione con individuazione delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi della qualità e le relative tempistiche.

Ogni anno, i Responsabili di funzione propongono gli obiettivi per la qualità individuati nelle proprie aree alla direzione per l'approvazione. A seguito dell'approvazione in termini di significatività raggiungimento e coerenza realizza la pianificazione definendo le responsabilità all'interno dell'organizzazione e le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi definiti.

Il monitoraggio dei risultati avviene secondo quanto definito nella procedura P23 "Riesame della Direzione".

#### Aspetti Ambientali:

Il Direttore di Stabilimento con il supporto di RSGAS, e con l'eventuale supporto di specialisti esterni, identifica gli ASPETTI AMBIENTALI inerenti al campo d'applicazione del sistema, e ne valuta la significatività alla luce degli impatti causati sull'ambiente e delle possibilità di esercitare influenza su di essi.

1. I criteri e le modalità per oggettivare nei limiti del possibile tale analisi sono definite della procedura "P60 – Individuazione degli aspetti ambientali significativi associati alle attività".
2. Sono presi in considerazione, in particolare, i seguenti elementi:
3. esistenza e prossimità a limiti imposti da prescrizioni
4. impatto generato rispetto al livello consentito dalla miglior tecnologia disponibile
5. probabilità, escursione rispetto a condizioni normali, e rilevabilità di eventuali condizioni di avaria, tenendo conto delle misure di controllo attuate.
6. L'attribuzione di punteggi di rischio e l'applicazione di algoritmi di valutazione consentono di quantificare la significatività di ciascun aspetto, e di evidenziare l'opportunità di predisporre procedure di emergenza per condizioni d'anomalia.
7. La procedura di valutazione, attuata in fase di progettazione del Sistema di gestione ambientale, viene reiterata sotto il controllo del Direttore di Stabilimento, con il supporto del Responsabile del Sistema, in occasione di:
8. variazioni del campo d'applicazione del Sistema
9. variazioni significative di processi, impianti, infrastrutture, prodotti
10. aggiornamento delle prescrizioni applicabili
11. disponibilità di nuove tecnologie accessibili

#### Valutazione rischi:

Il Datore di lavoro, con la collaborazione almeno di RSPP, RLS e MC, provvede ad identificare i pericoli, ad analizzare e valutare i rischi per la salute e la sicurezza del personale dipendente e non, derivanti dalle loro mansioni, previste od occasionali, dall'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, e a definire le misure di controllo, di prevenzione e protezione, secondo quanto previsto dalla procedura di riferimento.

La valutazione dei rischi e i relativi documenti sono mantenuti aggiornati ogni qualvolta intervengano:

- modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e della sicurezza dei lavoratori,
- in relazione al grado di evoluzione della tecnica, della prevenzione e della protezione,
- quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità,

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 26 di 53                                    |

- in base all'analisi di infortuni, incidenti e non conformità rilevate,
- specifiche indicazioni della normativa cogente applicabile.
- I criteri e le modalità sono definite nella “A2A7 – Valutazione dei rischi SSL”

#### Pianificazione obiettivi ambientali

Nella formulazione di obiettivi e traguardi ambientali, il Datore di Lavoro per gli aspetti di sicurezza, ed il Direttore di Stabilimento per gli aspetti ambientali devono curare che essi abbiano le seguenti caratteristiche, così come avviene per aspetti di qualità: coerenti con la Politica, con le prescrizioni applicabili, e con i punti di vista delle parti interessate.

significativi, ossia tali che il loro raggiungimento sia connesso alla prevenzione dell'inquinamento, al miglioramento della sicurezza ed al miglioramento del Sistema.

misurabili, ove possibile, in modo che possa esser chiaramente valutato il livello di prossimità al loro raggiungimento

raggiungibili, ossia proporzionati alle capacità tecniche, economiche e finanziarie dell'azienda.

legati ad un orizzonte temporale, ossia associati ad un periodo di tempo.

Per ogni obiettivo viene individuata la funzione responsabile del suo raggiungimento, i tempi di realizzazione e i mezzi (anche economici) messi a disposizione.

Il Datore di lavoro, i Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, e con il supporto di RSGAS, mantengono sotto controllo l'attuazione del programma, in modo che eventuali difficoltà possano essere appianate con azioni correttive. Una specifica analisi del raggiungimento degli obiettivi viene effettuata in occasione dei riesami di Direzione.

#### Obblighi conformità:

Le prescrizioni cogenti includono direttive internazionali e relativi regolamenti attuativi, leggi nazionali, disposizioni locali. Il Datore di lavoro, i Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, e con il supporto di RSGAS RSGQ E Regulatory, hanno il compito di attivare definiti canali informativi allo scopo di assicurare il continuo e documentato aggiornamento aziendale sulle prescrizioni legislative e di altro tipo, relative agli aspetti ambientali, food safety/qualità etichettatura e di SSL delle attività della ZUEGG SPA. A tale scopo è prevista anche la possibilità di fare ricorso a consulenti esperti in materia e studi legali.

Oltre alle prescrizioni di carattere legale, è necessario individuare anche ulteriori impegni eventualmente sottoscritti dall'Organizzazione, quali ad esempio convenzioni, regolamenti ad adesione volontaria, linee guida, contrattualmente richieste dai clienti, ecc.

E' stata definita una procedura per la gestione delle prescrizioni legali, denominata “P38 - Gestione e aggiornamento della legislazione”.

Così come per la qualità, In occasione dei Riesami del Sistema di gestione per l'ambiente e la sicurezza, il Datore di Lavoro per gli aspetti di sicurezza, ed il Direttore di Stabilimento per gli aspetti ambientali, definiscono obiettivi e traguardi ambientali e di sicurezza, ossia

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 27 di 53                                    |

prestazioni da raggiungere in modo che la Politica aziendale sia attuata. Essi sono documentati sul modulo “Obiettivo ambientale”, e possono essere aggiornati in qualunque circostanza, secondo necessità, ad esempio in occasione di cambiamenti di processi, ampliamenti dello stabilimento, incrementi significativi di fatturato, nuovi prodotti, nuovi sviluppi di prodotti esistenti, allo scopo di assicurare che ad essi si applichi un corretto SGAS

## 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

### 5.5.1 Responsabilità ed Autorità

L'Alta Direzione della ZUEGG SpA ha definito in modo documentato i ruoli, le responsabilità e le autorità delle figure aziendali per l'esercizio efficace del SGQAS. La definizione dei ruoli e delle responsabilità è documentata in organigrammi e diagrammi di funzione, nella descrizione delle competenze funzionali, nelle procedure gestionali e nelle istruzioni operative.

Gli organigrammi nominativi delle Divisioni/Reparti sono aggiornati dall'Ufficio del Personale, approvati dalla Direzione, messi a disposizione dei dipendenti su sistema informatico e portati a conoscenza tramite affissione in apposite bacheche e informazione/formazione del personale.

In allegato al presente manuale:

allegato 4 “Matrice delle responsabilità Gruppo Zuegg Spa”

allegato 5 “Organigramma Zuegg SpA, Verona ”

### 5.5.2 Top Management

Il top Management è garante della piena conformità dei Sistemi alla norme UNI EN ISO e agli standard BRC rev. 8 e IFS rev. 6, Linee Guida Inail e dell'applicazione consapevole da parte di tutto il personale dell'azienda.

Il top Management si avvale della collaborazione del RS per lo svolgimento dei compiti operativi per assicurare che i processi necessari per il SG siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati, per raccogliere le prestazioni del Sistema e le esigenze di miglioramento e promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente e di sicurezza alimentare nell'ambito di tutta l'organizzazione.

I RSGQ e RSGAS hanno le seguenti responsabilità:

- assicurare che i requisiti del SGQAS siano stabiliti, applicati e mantenuti, in conformità alla Politiche della Qualità Ambiente e Sicurezza della società e in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO , agli standard BRC rev. 8 e IFS rev. 6 e linee guida INAIL;
- riferire alla Direzione in merito alle prestazioni del SG dello stabilimento di Verona e al raggiungimento degli obiettivi prefissati, per poter consentire alla Direzione di effettuare il riesame del SG e fissarne gli obiettivi di miglioramento;
- assicurare che l'integrità del SG sia mantenuta quando vengono pianificate e attuate modifiche al sistema stesso;
- effettuare periodici audit interni per la verifica della applicazione corretta del SG avvalendosi di ispettori interni haccp

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 28 di 53                                    |

Per gli aspetti ambientale ZUEGG SPA ritiene di non comunicare all'esterno le relative valutazioni, salvo non siano espressamente richiesti dalla Pubblica Amministrazione, e in tal caso si applica la procedura che regola la comunicazione esterna. Il Datore di lavoro, Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, anche per il tramite di RSGAS, sono peraltro ovviamente a disposizione degli organi istituzionali competenti e dell'Organismo di Certificazione per soddisfare qualsiasi richiesta d'informazione di tale natura.

Le modalità di gestione delle comunicazioni in materia di ambiente e di SSL, sia interne, sia esterne, sono dettagliate nella procedura "P06 - Comunicazione e consultazione".

### 5.5.3 Comunicazione interna

La comunicazione è il supporto fondamentale per tutte le attività di gestione per la qualità e sicurezza alimentare, per l'ambiente e per la sicurezza dei lavoratori della Zuegg SpA e pertanto sono definiti all'interno dell'organizzazione diversi canali di comunicazione per garantire un sistema di:

- comunicazione gerarchico;
- scambio di informazioni (orizzontale);
- verifica dell'efficacia della comunicazione con un sistema di feed back.

E' affidato al RSGQ e RSGAS il compito di assicurarsi dell'efficacia del sistema di comunicazione. I mezzi per portare a conoscenza il personale di tutte le comunicazioni relative al SGQAS sono:

- comunicazioni documentali scritte;
- comunicazioni attraverso sistema di posta elettronica;
- scambi di informazioni istituzionalizzati, es. riunioni periodiche e meeting verbalizzati;
- altri tipi di comunicazione non formalizzati, es. esposizioni in bacheche;
- formazione.

Ogni responsabile conserva le adeguate registrazioni che danno evidenza di tale attività seguendo, quando indicate, le regole definite nella procedura P01 "Gestione della documentazione".

## 5.6 **Riesame della direzione**

- Il Datore di Lavoro per gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro, ed il Direttore di Stabilimento per gli aspetti ambientali e di qualità in collaborazione con RSGAS – RSPP e RSGQ, una volta l'anno, o con frequenza superiore secondo necessità, riesaminano il SGQAS allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia nell'attuare le politiche e il miglioramento continuo, nel raggiungere gli obiettivi e i traguardi stabiliti e nel soddisfare i requisiti delle norme delle linee guide di riferimento.
- Sono presi in considerazione informazioni di base tra cui:
  - esito degli audits interni;
  - valutazioni del rispetto delle prescrizioni legali;
  - stato di avanzamento degli obiettivi stabiliti;

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 29 di 53                                    |

- stato delle AC;
- esito della riunione periodica di prevenzione;
- valutazione delle necessità formative

L'analisi condotta, sintetizzata nel documento "R.D. Verbale del Riesame", deve includere dettagli in merito a decisioni ed azioni pianificate per modificare e migliorare il Sistema e, ove possibile, le prestazioni ambientali e di SSL e di qualità.

Dall'esito del riesame può emergere la necessità di cambiare le politiche esistenti, gli obiettivi e i traguardi o gli altri elementi dei sistemi gestionali..

Il verbale del Riesame della Direzione costituisce una registrazione del SGQAS e come tale è conservato e gestito.

La relativa procedura P23 "Riesame della Direzione" descrive la modalità di attuazione del riesame

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

L'organizzazione ha definito mediante un organigramma aziendale:

la struttura organizzativa dell'azienda;

la relazione tra le funzioni;

i responsabili di funzione.

Il Consiglio di Amministrazione ha attribuito al Presidente CdA la funzione di Datore di Lavoro ex art. 2 comma 1 lett. b) TUS, quest'ultimo ha poi provveduto a formalizzare deleghe di funzione ex art. 16 TUS.

Attraverso un sistema di deleghe e sub deleghe, per il sito di Verona; il Responsabile Ambiente ed il leader Haccp non che Responsabile Legale è identificato nel Direttore di Stabilimento.

La definizione dei ruoli è documentata dalla struttura organizzativa del SGQAS, dalla descrizione delle competenze funzionali e dai relativi contenuti delle procedure e delle istruzioni operative. La struttura organizzativa dei sistemi e la descrizione delle competenze funzionali sono riportate in apposito allegato al presente Manuale. La comunicazione dei ruoli, delle responsabilità e delle autorità alle diverse figure coinvolte nel funzionamento dei sistemi gestionali, avviene tramite i seguenti sistemi:

attribuzioni formali del CDA, deleghe e sub deleghe;

affissione dell'organigramma in punti significativi dell'azienda;

distribuzione della descrizione delle competenze funzionali;

distribuzione delle Procedure e delle Istruzioni Operative del SGQAS;

formazione e sensibilizzazione.

Datore di lavoro, Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito assicurano l'assegnazione di adeguate risorse per attuare e controllare i sistemi di gestione. A tal fine sono assegnate per le varie funzioni, in modo adeguatamente dimensionato, risorse umane con la necessaria specializzazione, le tecnologie per i processi produttivi e per i trattamenti e le risorse finanziarie per le applicazioni più opportune. In particolare viene assicurato che i requisiti del SGASQ siano stabiliti, applicati e mantenuti, in conformità alle Politiche Aziendali della società e in conformità alla norma UNI EN ISO 14001 per gli aspetti ambientali, Uno EN ISO 9001:2015, BRC ed IFS per gli aspetti di qualità mentre per gli aspetti SSL secondo le linee guida UNI-INAIL 2001 ed in conformità al "Modello di organizzazione e gestione" aziendale. Ai fini di una sintetica illustrazione della distribuzione delle competenze funzionali e delle responsabilità in materia di Sistema di Gestione si veda la matrice delle responsabilità.

|                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <div>QUALITA'</div> <div>Manuale Sistema Gestione Qualità</div> | <div>Numero: MQ</div> <div>Revisione: 16</div> <div>Edizione: 28/10/2020</div> |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                                 | <div>Pagina: 30 di 53</div>                                                    |

## 6.2 Risorse umane

### 6.2.1 Generalità

In corrispondenza degli aspetti ambientali e dei fattori di rischio ritenuti significativi, il Datore di lavoro, Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, in collaborazione con il RSGAS / RSPP, individuano le competenze necessarie da parte del personale (interno o esterno) che possa con il proprio operato concorrere a creare i relativi impatti. Tali competenze sono descritte sul modulo “matrice delle competenze” e nell’allegato “Competenze Funzionali”.

Anche per gli aspetti di qualità vengono definiti analogamente le competenze di funzione coinvolgendo anche i responsabili di reparto.

In generale quindi ad ogni funzione viene associato un profilo esigenze con descrizione delle competenze necessarie a ricoprire il ruolo.

Nei casi in cui il livello di conoscenza del personale coinvolto non risulti sufficiente, vengono programmate le attività formative necessarie a colmare tempestivamente la lacuna.

La procedura “PA02e P02 – Gestione e Formazione del personale ” definisce le modalità per assicurare che il personale (interno/esterno) che operano per l’organizzazione sia sensibilizzato, tramite formazioni ed addestramenti sul campo, a perseguire la Politica ambientale e della Sicurezza e la Politica della qualità, conscio degli effetti benefici e negativi derivanti dal proprio comportamento sulle prestazioni globali dell’Organizzazione e sulla qualità e la sicurezza alimentari di prodotto, processi e servizi.

La formazione coinvolge tutti gli operatori a tutti i livelli secondo i piani di formazioni pianificati e periodicamente revisionati e sono svolte internamente all’azienda; se necessario, per apprendere nuove competenze e conoscenze, anche esternamente.

### 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

Sono adottate opportune metodologie per:

- determinare le necessarie competenze per il personale;
- fornire formazione e addestramento adeguato per la soddisfazione di tali esigenze;
- valutare l’efficienza delle azioni intraprese;
- assicurare che il personale sia consapevole della rilevanza ed importanza delle rispettive attività e del loro contributo al raggiungimento degli obiettivi per la qualità;
- conservare appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull’addestramento, sull’abilità e sull’esperienza.

Le responsabilità, le modalità operative e le relative registrazioni necessarie per la formazione e l’addestramento sono descritti nella procedura P02 “Gestione e formazione del personale”. Le fasi principali del processo di “Gestione del personale” sono:

#### Determinazione delle esigenze di qualifica:

le esigenze di qualifica minime per nuovi assunti o “job-rotation” vengono espresse dal diretto responsabile in appositi “profili esigenze”. I profili sono confidenziali e sono gestiti dall’Amministrazione del Personale.

#### Introduzione e formazione di nuovi collaboratori:

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 31 di 53                                    |

Per i nuovi collaboratori o per quelli che cambiano mansione, il superiore prepara un “*piano di introduzione/formazione/addestramento*” che includerà scopo, argomento, luogo e periodo nel quale verrà applicato il piano introduttivo e la formazione eseguita secondo procedure/istruzioni e fonti bibliografiche comprovate.

#### Piani di formazione annuali e provvedimenti divulgativi :

Il superiore valuta il fabbisogno di formazione in base alla qualifica dei suoi collaboratori e alle esigenze date dall'ambito di lavoro. Ciascun collaboratore può proporre le sue scelte o necessità in merito. Alla fine dell'anno ogni superiore dovrà presentare un piano formazione, elencando i corsi di formazione che potrebbero essere necessari per i propri collaboratori (argomento, genere, periodo, nonché il numero e nomi dei partecipanti).

I piani di formazione annuali vengono proposti dai Direttori Centrali e dai Responsabili degli Stabilimenti, sentiti i responsabili di Area dei propri reparti.

I costi di formazione previsti devono essere inseriti nel budget di previsione annuale. I RSGQ e RSGAS, in accordo con i responsabili di reparto, propongono inoltre i provvedimenti divulgativi per la qualità/ ambiente sicurezza.

I programmi di formazione (attuati secondo fonti bibliografiche comprovate e considerando procedure ed istruzioni interne approvate) ed i risultati ottenuti devono essere documentati dal responsabile di reparto che ne valuta l'efficacia.

### **6.3 Infrastrutture**

All'interno della Zuegg SpA - Stabilimento di Verona sono identificate, fornite e mantenute le infrastrutture necessarie per assicurare la rispondenza e la conformità del prodotto e/o del servizio ai requisiti del SGQAS de ai requisiti cogenti.

Zuegg ha definito anche strutture/aree per il personale (spogliatoio, area fumi, area ristoro con distributori automatici) gestite sempre per assicurare qualità e sicurezza alimentare.

Identificati i processi e la fattibilità del prodotto, tali processi sono pianificati a seguito della verifica dell'idoneità alle produzioni alimentari di:

- edifici e spazi di lavoro attrezzati;
- servizi connessi;
- attrezzature ed apparecchiature di processo;
- servizi di supporto, quali trasporti, comunicazioni e servizi generali.

All'interno della Zuegg sono stabiliti e descritti i criteri adottati per la manutenzione delle infrastrutture il cui utilizzo possa incidere sulla qualità e salubrità del prodotto, sulla sicurezza ed igienicità degli ambienti di lavoro, al fine di garantire la continuità del processo produttivo. Le modalità di manutenzione e gestione delle infrastrutture sono descritte nella documentazione prodotta in ottemperanza agli obblighi delle normative sulla sicurezza degli ambienti di lavoro e salute degli operatori.

Nei reparti produttivi i fattori di rischio per la contaminazione dei prodotti vengono minimizzati dalle modalità di esecuzione delle operazioni e l'autorizzazione della ripresa produttiva da parte del capoturni ne comprovano l'eliminazione.

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 32 di 53                                    |

Verifiche ispettive interne del SGQ, VISA, audit da clienti sono occasioni per verificare il mantenimento dell'idoneità delle infrastrutture ed eventuali possibilità di miglioramento; le osservazioni rilevate sono prese in considerazione in fase di riesame da parte della Direzione.

#### 6.4 Ambiente di lavoro

Per garantire che il processo produttivo sia attuato sempre nelle condizioni pianificate e controllate, l'organizzazione determina e gestisce le condizioni dell'ambiente allo scopo di ottenere la conformità dei prodotti realizzati. A tale scopo nella Zuegg sono stati individuati i fattori ambientali che hanno diretta influenza sulla conformità dei prodotti e definiti corretti criteri di gestione degli stessi. Le modalità relative alla manutenzione e alla gestione dei fattori ambientali sono descritti nella documentazione prodotta in ottemperanza agli obblighi delle normative sulla sicurezza degli ambienti di lavoro e di salute degli operatori.

### 7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Attività operative Ambiente e sicurezza : Datore di lavoro, Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, anche con la collaborazione di RSGAS - RSPP e dei responsabili d'area, in funzione dell'esito della valutazione degli aspetti ambientali e della Valutazione dei Rischi e loro aggiornamenti, ha individuato inizialmente e aggiorna periodicamente, le operazioni e le attività associate agli aspetti con possibile impatto ambientale e su SSL significativo, coerentemente con le politiche aziendali e con gli obiettivi stabiliti.

Per queste operazioni e attività sono state stabilite istruzioni di lavoro ambientali e in materia di salute e sicurezza sul lavoro documentate per assicurare la loro corretta conduzione, definendo i criteri operativi, sia in condizioni normali, di avvio e di arresto, che in condizioni di emergenza.

Per queste operazioni e attività sono state stabilite anche idonee istruzioni di manutenzione delle attrezzature ed in generale delle risorse strumentali di processo allo scopo di assicurare la loro adeguata disponibilità nel tempo e la loro conformità ai requisiti stabiliti.

Sono state altresì predisposte istruzioni di controllo e manutenzione degli impianti ausiliari di prevenzione.

I provvedimenti di cui sopra sono attuati anche sui beni di proprietà di terzi, in leasing o in comodato alla ZUEGG SPA.

Sono inoltre definite istruzioni di lavoro relative ai servizi svolti da fornitori di trasporti, di manutenzione, di materie prime, di sostanze pericolose, laboratori esterni, utilizzati dalla ZUEGG SPA.

Tali istruzioni di lavoro sono formalmente richiamate nei requisiti contrattuali documentati relativi ai rapporti con i fornitori e ad essi trasmesse e mantenute aggiornate. Sono inoltre stabilite e applicate regole di qualificazione dei fornitori, anche in conformità ad art. 26 e Titolo IV TUS.

Le procedure operative sono descritte nei documenti, "P04 – Gestione dei fornitori e dei visitatori", "P61 – Gestione dei rifiuti", "P16 – Gestione e controllo delle sostanze pericolose e agenti chimici", "P63 – Gestione degli scarichi idrici", "PA 19 – Gestione impianti-macchine-attrezzature", "P64 – Adozione e gestione dei DPI", "P65 – Segnaletica", "P66 – Sorveglianza sanitaria e gestione lavoratrici madri".

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 33 di 53                                    |

Preparazione e risposta alle emergenze .La valutazione degli aspetti ambientali “P60 – Individuazione degli Aspetti Ambientali” e la valutazione dei rischi SSL, includono l’analisi, per ciascun aspetto, di condizioni operative “normali”, di “anomalia” e di “emergenza”. Alla luce della gravità connessa a queste ultime, nel DVR sono definite misure di prevenzione e protezione attuate e da adottare, e sul registro “Valutazione Aspetti Ambientali” è determinata la necessità di predisporre Procedure di Emergenza ambientale per far fronte a potenziali incidenti. Sono di conseguenza identificate e stabilite idonee regole di comportamento, riportate in procedure di lavoro e nel piano di emergenza interno, atte a prevenire e attenuare l’impatto che ne può conseguire. La procedura “P62– Gestione delle emergenze” definisce le modalità di formazione, verifica dell’efficacia mediante test, e periodica rivalutazione dell’adeguatezza delle procedure d’emergenza ambientale e che possono avere ripercussioni sulla salute e la sicurezza di personale ZUEGG e di terzi presenti presso il sito aziendale.

## 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

La Zuegg SpA pianifica e gestisce i processi necessari per la realizzazione del prodotto; nel pianificare la realizzazione del prodotto viene sviluppata adeguata documentazione che consente di definire, individuare e controllare in particolare:

- i requisiti qualitativi e di sicurezza alimentare dei prodotti;
- i requisiti richiesti dal cliente;
- i processi e le relative risorse necessarie (p.e. materie prime, impianti, parametri di processo, costi);
- i prerequisiti , i controlli ed monitoraggi definiti sulla base delle analisi del rischio e le ispezioni, che gli operatori eseguono e registrano durante la produzione per dare evidenza che i processi ed i prodotti soddisfano i requisiti fissati;
- le attività di prova, le validazioni da effettuare ed i relativi criteri di accettazione (limiti critici ed operativi).

La pianificazione delle attività: i requisiti del prodotto e del processo produttivo, le attività esecutive e di controllo da svolgere, la tempistica e le responsabilità, i documenti da emettere e le interfacce sono descritti in procedure e istruzioni operative, piani di controllo, diagrammi di flusso, ricette operative e altri documenti del SGQ.

Attenzione fondamentale è data a prevenire intutte le attività cross contamination e cross contact del prodotto.

## 7.2 Processi relativi al cliente

### 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

La Direzione della Zuegg SpA come richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001: 2015, dagli standard BRC rev. 8 e IFS rev. 6, focalizza l’attenzione sull’efficienza del SGQ nel soddisfacimento dei requisiti:

- specificati dal cliente, inclusi quelli per la consegna;

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 34 di 53                                    |

- non specificati, ma attesi e quelli necessari per l'uso del prodotto;
- cogenti relativi al prodotto (conformità legislativa e di sicurezza alimentare);
- aggiuntivi definiti dall'organizzazione stessa.

Prima dell'acquisizione di un contratto, all'interno della Zuegg sono attivate modalità operative per assicurare che tutti i requisiti relativi al prodotto/servizio da realizzare siano chiaramente definiti e documentati e che sia valutata ed analizzata la capacità di soddisfare tutti i requisiti tecnici, economici e temporali concordati con i clienti. La Zuegg si propone di assicurare che, una volta acquisito un contratto, vengano realizzate le attività necessarie alla sua gestione in modo da rispettare gli impegni presi verso il cliente, attraverso la pianificazione ed il controllo dei processi di erogazione dei servizi richiesti. Viene gestita anche l'attività relativa a eventuali modifiche che dovessero rendersi necessarie nelle fasi di esecuzione dell'attività, derivanti da richieste del Cliente o esigenze interne, dovute a situazioni non previste.

I requisiti possono essere determinati:

- da accordi con il Cliente;
- in base alle specifiche definite dalla Zuegg accettate dal Cliente;
- da prescrizioni di legge

#### 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

I requisiti relativi al prodotto vengono riesaminati prima che la Zuegg si impegni a fornire un prodotto al cliente nella fase che precede l'emissione dell'offerta, l'accettazione dei contratti e/o ordini, l'accettazione di eventuali modifiche. Il riesame deve garantire che:

- i requisiti del prodotto siano definiti;
- siano risolte divergenze tra i requisiti nel contratto o ordine e quelli definiti precedentemente;
- l'organizzazione abbia la capacità di soddisfare i requisiti definiti.

Per l'esecuzione del riesame si svolgono le seguenti attività:

- analisi della eventuale richiesta di offerta fatta dal cliente;
- verifica delle capacità tecnico-economica di soddisfare le esigenze del cliente;
- verifica della congruità tra ordine del cliente e offerta;
- gestione delle eventuali modifiche al contratto eventualmente necessarie durante l'esecuzione dei lavori;
- archiviazione delle registrazioni inerenti il riesame del contratto secondo modalità e responsabilità indicate nel "Piano di archiviazione" (allegato alla procedura P01 "Gestione dei documenti").

Le modifiche sono gestite ripercorrendo quanto previsto nell'iter di conclusione e riesame definitivo assicurandosi che siano stati emessi i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche dei requisiti.

#### 7.2.3 Comunicazione con il cliente

La Zuegg SpA gestisce e mantiene attive efficaci modalità di comunicazione col cliente in merito a:

- informazioni relative al prodotto;
- gestione di contratti e ordini;
- informazioni di ritorno, inclusi i reclami.

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 35 di 53                                    |

L'Amministrazione Vendite (marchio e industria), in collaborazione con il responsabile AQ, è responsabile della corretta gestione delle comunicazioni con il cliente e del corretto flusso di informazioni verso gli altri reparti interessati.

### 7.3 Progettazione e sviluppo

#### 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

I documenti, le registrazioni, la definizione delle competenze per la stesura, approvazione e distribuzione dei documenti inerenti il controllo della progettazione, sono definiti nelle procedure del SGQAS:

- P26: Documentazione durante lo sviluppo tecnico;
- P19: R&S semilavorati industria;
- P20: Prodotti marchio: progettazione, sviluppo e industrializzazione di prodotti a marchi e marchi terzi.
- P42: Progetti interfunzionale

#### Sviluppo di prodotti e di processi

Il Responsabile di Progetto ha il compito di pianificare e gestire il progetto e di coinvolgere le funzioni di interesse: AQ, Produzione, Uff. Tecnico, Acquisti, Vendite e Ambiente & Sicurezza.

Per lo sviluppo di progetti tecnici o di altri progetti (investimenti) è responsabile l'Uff. Tecnico che opera in collaborazione con le altre funzioni eventualmente coinvolte per garantire il rispetto della sicurezza e qualità del prodotto, della sicurezza del personale e la valutazione di impatto ambientale.

#### Definizione e pianificazione sviluppo prodotti

I progetti di sviluppo prodotti possono nascere da ricerche di mercato, da idee proprie, da richieste specifiche di clienti, da idee proposte dai collaboratori. Ogni singola proposta è indirizzata al Resp. di Progetto che la valuta e sottopone all'approvazione del Dir di Divisione che decide quali progetti di sviluppo e con quale priorità verranno svolti. Si decide in base alle esigenze definite, sulla base di criteri di fattibilità tecnica, dei costi e ricavi e di fattori di rischio.

Il Resp. di Progetto definisce, per i progetti approvati le fasi di sviluppo, i punti di fermo (per verifica, validazione e riesame), le tempistiche, inoltre coordina le funzioni responsabili coinvolte nello sviluppo del progetto ognuno per le proprie competenze.

#### Esecuzione, controllo e documentazione: sviluppo prodotti

Lo sviluppo si svolge rispettando il piano del progetto in termini di fasi di lavoro e funzioni responsabili. Il coordinamento ed il controllo delle attività all'interno del progetto sono di competenza del Responsabile di Progetto.

Il progetto per lo sviluppo di nuovi prodotti si svolge nelle seguenti fasi principali:

- sviluppo di laboratorio: prove preliminari di laboratori, studio del prodotto, ecc., valutazione impatto sulla sicurezza dei lavoratori degli ingredienti impiegati;
- validazione interna del campione (p.e. R&S, AQ, DS, Product development);
- validazione da cliente del campione;
- prova industriale: produzione, negli impianti industriali, del prodotto impostato in laboratorio;
- validazione interna della prova industriale (p.e. R&S, AQ, DS, Product development);

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 36 di 53                                    |

- validazione da cliente della prova industriale;
- ricetta operativa e specifica;
- validazione finale.

Tutti i documenti inerenti al progetto di sviluppo di un prodotto sono archiviati dalla R&S.

#### Definizione e pianificazione sviluppo tecnico e altri progetti

Suggerimenti e richieste specifiche per lo sviluppo provengono, a seconda dello scopo, da tutti i reparti aziendali. Il richiedente deve presentare una descrizione esplicita e i vantaggi relativi alla richiesta in una “Proposta di investimento“. Le proposte di investimento sono inviate alla DS/Dir. Divisione che valuta in base alle necessità, al budget, ai vantaggi/svantaggi e alla validità economica della proposta se procedere all’approfondimento delle idee e le trasmette all’Ufficio Tecnico.

Le proposte per lo sviluppo tecnico sono valutate dal punto di vista della fattibilità, delle disposizioni legali, del rapporto costi/utilità, dell’impatto ambientale e della SSL.

La decisione per la realizzazione del progetto è presa dal Direttore di Stabilimento e, nel caso di investimenti fuori dal budget annuale, deve essere approvata dal CdA.

Per gli sviluppi tecnici, il Resp. Ufficio Tecnico stabilisce le priorità e i tempi di esecuzione in linea con le necessarie tempistiche del business.

Egli è responsabile della progettazione per:

- la stesura ed il controllo di progetti/bozze alternative sulla base di un'analisi della situazione IST (specifica progetto);
- la richiesta e la valutazione di offerte inerenti alle alternative;
- la scelta dell'offerta/progetto adeguati;

Tutti i risultati rilevanti delle fasi di progetto vengono registrati dal Resp. Ufficio Tecnico.

#### Esecuzione, controllo e documentazione: sviluppo tecnico e altri progetti

Il progetto si svolge sotto la responsabilità del Resp. Ufficio Tecnico che coinvolge anche altri reparti e eventuali fornitori di servizi che devono operare nel rispetto delle procedure aziendali; le fasi di sviluppo del progetto sono:

- stesura e controllo dei dettagli del progetto;
- pianificazione del progetto;
- esecuzione del progetto sulla base di quanto pianificato;
- controllo e coordinamento dei lavori durante la fase operativa, gestione delle incongruità e azioni correttive;
- collaudo tecnico (funzionamento, funzionamento a vuoto, lavorazione, resa) nel caso di sviluppi tecnici.

Al termine dei singoli passi operativi nel flusso del progetto, questi dovranno essere approvati dal Resp Ufficio Tecnico, eventualmente anche dal direttivo.

Tutti i risultati della fase esecutiva dovranno essere registrati e archiviati dal Resp Ufficio Tecnico.

Il progetto di sviluppo tecnico si conclude, premessa l'approvazione del Resp. Ufficio Tecnico e dell'utente, al momento del collaudo registrato (collaudo, resa e garanzia) e della rimessa all'utente.

#### Interfacce organizzative e tecniche

Per ogni progetto, sia esso di sviluppo prodotti o sviluppo tecnico o altri progetti, il Responsabile di Progetto gestisce le interfacce organizzative e tecniche tra i diversi reparti coinvolti nel progetto

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 37 di 53                                    |

stesso, definisce i canali di comunicazione interna, garantisce la documentazione, trasmissione e il riesame di tutte le informazioni necessarie.

### 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

Elementi in ingresso alla progettazione sono:

- I requisiti del prodotto da sviluppare;
- I requisiti igienico sanitari
- Documentazione relativa allo sviluppo di prodotti simili;
- Obiettivi parziali e finali, procedure di riferimento, i mezzi per lo sviluppo;
- Un piano per l'esecuzione e il controllo dello sviluppo stesso;
- Studi di fattibilità tecnica ed economica;
- Disposizioni legali (in materia alimentare, di ambiente e sicurezza).

### 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Tutti i risultati di sviluppo devono essere documentati da parte delle funzioni incaricate rispettando le specifiche di sviluppo, quindi:

- risultati intermedi come: rapporti di analisi, schede di controllo;
- risultati finali e conclusione delle singole fasi di sviluppo come da "moduli ricetta" (prove laboratorio e prove industriali), valutazione impatti, proposte di investimento.

Al Responsabile di Progetto devono essere comunicati, dai responsabili designati all'interno del progetto e per tutta la durata dello stesso, i risultati intermedi e finali ottenuti ed eventuali problemi. Egli svolge inoltre periodicamente colloqui inerenti al progetto, per lo scambio reciproco di informazioni e per decidere su ulteriori azioni da intraprendere.

Il Responsabile di Progetto effettua registrazioni sullo stato dei risultati intermedi e finali del progetto di sviluppo, che servono come fonte di informazione e base per decidere su provvedimenti da prendere in caso di gravi problemi o discordanze o variazioni al piano.

### 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il Responsabile di Progetto ha il compito di definire i punti di fermo in corrispondenza dei quali si effettua il riesame formale e documentato dei risultati dell'attività di progettazione e dello sviluppo.

Durante il riesame sono presi in considerazione i seguenti aspetti:

- esigenze del cliente e loro soddisfazione;
- processo di installazione manutenzione e assistenza;
- tutela e rispetto dell'ambiente;
- sicurezza e tutela della salute dei lavoratori;
- modifiche e aggiornamenti del progetto.

I risultati del riesame possono essere utilizzati per modificare e/o ridefinire i documenti di pianificazione e sviluppo della progettazione e devono essere portati a conoscenza dei responsabili coinvolti nel progetto.

### 7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

In corrispondenza di adeguate fasi della progettazione (punti di fermo) ad esempio:

- al termine delle prove di laboratorio;

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 38 di 53                                    |

- al termine delle prove industriali;  
vengono eseguite attività di verifica della progettazione e dello sviluppo per valutarne la correttezza e adeguatezza rispetto ai requisiti base della progettazione.

Il Responsabile di Progetto definisce la tipologia e l'estensione delle attività di verifica della progettazione e valuta il raggiungimento degli obiettivi fissati; nel caso di esito negativo decide se è opportuna una modifica o correzione o se interrompere il progetto di sviluppo.

È facoltà del Responsabile di Progetto effettuare o richiedere verifiche aggiuntive qualora nello sviluppo della progettazione se ne evidenzia l'esigenza. I documenti prodotti, le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie vengono, dopo la loro approvazione, archiviati secondo quanto stabilito nel "Piano di archiviazione".

### *7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo*

In corrispondenza di adeguate fasi ad esempio:

- dopo l'approvazione del cliente;
- a esito positivo di test di mercato;

lo sviluppo dei prodotti si considera validato.

Il progetto si considera concluso dopo le prime consegne regolari del prodotto come prodotto standard. La valutazione dei risultati si effettua in collaborazione con tutti i reparti coinvolti. L'approvazione a proseguire o a concludere il progetto è effettuata dai Responsabili di Progetto in corrispondenza dei punti di fermo. Tutte le valutazioni e le approvazioni devono essere registrate sugli appositi moduli e trasmesse ai responsabili coinvolti nel progetto.

Lo sviluppo del progetto tecnico si considera concluso con il superamento della fase di collaudo.

### *7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo*

Le modifiche al progetto di sviluppo che possono sorgere a causa di problemi, discordanze, o a seguito della valutazione dell'andamento del progetto, vengono discusse con il Direttore di Divisione e opportunamente documentate. Le decisioni prese comportano una nuova pianificazione del progetto di sviluppo da parte del responsabile di progetto che deve informarne tutte le funzioni coinvolte nello sviluppo.

## **7.4 Approvvigionamento**

### *7.4.1 Processo di approvvigionamento*

La qualità dei materiali e dei servizi approvvigionati influenzano la qualità dei prodotti realizzati e forniti ai clienti. La Zuegg SpA – Stabilimento di Verona ha predisposto idonee modalità operative per controllare in modo efficace e continuo il livello qualitativo dei fornitori ed invitarli a migliorare sempre i loro prodotti o servizi (es.: affidabilità nella consegna, rispetto delle quantità e delle specifiche). Gli imballi in particolare influenzano notevolmente anche l'impatto ambientale del prodotto e la Zuegg si sta spingendo verso imballi sempre più sostenibili, sia a livello di prodotto che a livello di materiali impiegati in azienda.

Per tutti i materiali di produzione ed i servizi da acquistare sono definite con chiarezza ed in modo univoco le esigenze per il loro utilizzo. In caso di difetti e incongruenze rilevate dovranno essere disposti adeguati provvedimenti per evitarne la ripetizione.

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 39 di 53                                    |

In accordo a quanto definito dalla “politica della qualità” aziendale in merito agli OGM, allergeni, e radiazioni ionizzanti, la Zuegg SpA, tramite accettazione delle specifiche (parti integranti dei contratti di acquisto), richiede ai fornitori l’assenza di ingredienti/prodotti OGM (o da processi che li utilizzano), l’assenza dell’utilizzo delle radiazioni ionizzanti e la dichiarazione dell’eventuale presenza di allergeni o loro derivati (“Questionario sugli allergeni / OGM / Glutine / Radiazioni ionizzanti”).

La Zuegg SpA valuta e seleziona i fornitori sulla base della loro capacità di fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti definiti.

I criteri di selezione e valutazione dei fornitori dipendono dal tipo di prodotto o servizio acquistato e dalla sua incidenza sul prodotto finale.

Per i fornitori di materiali di produzione si applicano le seguenti procedure di valutazione:

- ✓ l’analisi della documentazione prodotta dal fornitore (es.: certificati, dichiarazioni di conformità, manuali, procedure);
- ✓ esecuzione audits fornitori;
- ✓ analisi campioni e forniture di prova;
- ✓ l’analisi storica dei risultati delle prove e dei controlli eseguiti in fase di accettazione dei prodotti;
- ✓ valutazione dei risultati di consegne in corso (controllo in entrata, comunicazione difetti dalla Produzione e contestazioni da clienti).

Tutti i risultati rilevanti dovranno essere registrati dalle funzioni responsabili (relazione analisi campioni, relazione audit, relazione di qualifica).

Gli Acquisti elaborano in collaborazione con i responsabili delle funzioni coinvolte nella qualificazione del fornitore, la relazione di qualificazione. Il fornitore che risulta qualificato verrà incluso nella lista dei fornitori qualificati a disposizione su server aziendale a disposizione del personale interessato (acquisti, approvvigionamenti, Controllo Qualità).

Con frequenza almeno triennale ed in caso di sostanziale modifica inerente la materia prima o emergenza di un nuovo rischio Zuegg attua una riverifica dei criteri di valutazione del rischio delle materie prime nell’ottica di un sistema di controllo continuo delle performance dei fornitori.

I responsabili delle aree in cui il fornitore è risultato insufficiente provvederanno a definire in un piano di miglioramento le azioni da eseguire (provvedimenti nei confronti del fornitore, eventuale esecuzione di audits, aumento dei controlli in entrata, azioni correttive). Il piano viene proposto agli Acquisti che contattano il fornitore. In base alla risposta del fornitore si valuta se sospendere momentaneamente la qualifica del fornitore o provvedere alla sua cancellazione dall’elenco fornitori.

#### *7.4.2 Informazioni per l’approvvigionamento*

Le competenze e le attività inerenti all’acquisto di materie prime e materiale ausiliario di produzione sono definite nella procedura P22 “Acquisto di materiali di produzione e servizi” in cui sono descritte le modalità per l’individuazione delle necessità di approvvigionamento e l’emissione di ordini.

Le competenze e le attività per l’approvvigionamento di materie prime e materiale ausiliario di produzione sono definite nella procedura P39 “gestione approvvigionamento” in cui sono descritte le modalità per la programmazione dei ritiri e la verifica del prodotto/servizio acquistato.

Per la Zuegg SpA – Stabilimento di Verona, una condizione essenziale per instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con i propri fornitori, è la perfetta definizione dei dati, delle informazioni e

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 40 di 53                                    |

dei documenti di acquisto in modo tale che i fornitori abbiano la descrizione esaustiva per fornire esattamente i prodotti o i servizi richiesti.

Le informazioni per l'acquisto devono descrivere i prodotti o servizi da acquistare, inclusi, quando è opportuno:

- la descrizione esaustiva ed inequivocabile della tipologia del prodotto o servizio da acquistare;
- i requisiti per l'approvazione del prodotto o servizio;
- la quantità, il prezzo, i termini di consegna, le modalità di pagamento e trasporto.

Gli ordini devono essere indirizzati solo a fornitori qualificati; se i materiali richiesti non sono disponibili presso i fornitori qualificati, si può decidere di inviare la richiesta di offerta a fornitori non qualificati seguendo le indicazioni previste nella procedura P04 "Qualificazione e Valutazione dei fornitori".

Anche le specifiche tecniche delle materie prime e degli imballi devono essere aggiornate almeno ogni tre anni.

#### *7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati*

All'interno della Zuegg SpA – Stabilimento di Verona, il Controllo Qualità mette in atto opportune modalità operative per effettuare i controlli e tutte le attività necessarie per assicurare che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati. In particolare si stabilisce con determinati fornitori, a seconda delle esigenze, la possibilità di effettuare visite presso i fornitori stessi per accertare che quanto acquistato sia conforme ai requisiti specificati (audit ai fornitori); nei documenti di acquisto, secondo quanto previsto nella procedura P04 "Qualificazione e Valutazione dei fornitori" si stabiliscono le disposizioni per la verifica presso i fornitori, che devono essere concordate con il fornitore stesso.

Il controllo qualità dispone delle specifiche tecniche aggiornate dei materiali e della qualifica fornitori al fine di permettere il relativo controllo delle materie prime ed imballaggi (incluso etichette e film stampati) in fase di ricezione e garantire che anche eventuali modifiche approvate vengano considerate nel controllo.

## **7.5 Produzione ed erogazione di servizi**

### *7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi*

Adottando misure adeguate nella pianificazione, nella sorveglianza e nella gestione dei processi produttivi si assicura che la produzione si svolge in condizioni controllate, realizzando quindi le esigenze qualitative specificate.

A tale scopo sussistono i seguenti presupposti per la produzione:

- specifiche chiare e ben documentate aggiornate con frequenza minima di 3 anni;
- processi qualificati e validati;
- uso di strumenti ed impianti di produzione, misurazione e regolazione idonei;
- personale addestrato e qualificato;
- condizioni ed ambienti di lavoro idonei alle produzioni alimentari;
- controlli dei processi e della qualità;
- controlli determinati dei prodotti intermedi e finali.

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 41 di 53                                    |

Le singole fasi in cui ogni processo produttivo è suddiviso sono descritte in dettaglio nei diagrammi di flusso allegati al manuale HACCP considerato completamente integrato al presente manuale di Gestione del Sistema della Qualità.

Per garantire i presupposti sopra descritti anche i fornitori di processi di trasformazione esterna vengono approvati e controllati per garantire l'adeguata gestione dei rischi per la sicurezza, la qualità dei prodotti e l'esecuzione di processi di tracciabilità efficaci, la conformità legislativa.

#### 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

Impianti e sistemi di produzione, misurazione e regolazione nuovi o modificati, possono essere impiegati per la produzione solamente dopo accurati controlli, quali:

- test di avviamento;
- test di rendimento;
- verifiche relative al processo atte a garantire la qualità del prodotto e la sicurezza alimentare e quella del personale durante il funzionamento di prova (p.e. validazione sterilità della linea produttiva);
- prove di funzionamento e collaudo finale di regime massimale di funzionamento.

Inoltre, prima dell'impiego devono essere stabiliti i parametri di processo per la pianificazione e la gestione dei processi in corso. I risultati devono essere documentati dalle funzioni competenti.

I documenti prodotti durante i test sono archiviati secondo quanto definito nel piano di archiviazione.

#### 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

La procedura del SGQ P09 "*Gestione della tracciabilità e rintracciabilità*" descrive le attività per disporre della tracciabilità e rintracciabilità degli alimenti e di qualsiasi altra sostanza destinata o atta a entrare a far parte di un alimento in tutte le fasi dell'approvvigionamento, della produzione, della trasformazione e della distribuzione (modalità di funzionamento del sistema di tracciabilità, etichettatura e registrazioni)

La tracciabilità viene testata almeno annualmente includendo tutti i documenti citati.

#### 7.5.4 Proprietà del cliente

La Proprietà del cliente può comprendere proprietà intellettuale e dati personali.

I prodotti forniti da Clienti destinati ad essere integrati nella fornitura o per attività ad essa connesse devono essere correttamente identificati, verificati e conservati. Tali prodotti sono soggetti agli stessi controlli e secondo le stesse modalità operative dei prodotti acquistati dalla Zuegg. Anche le modalità di immagazzinamento e conservazione sono le medesime se non sono definite modalità diverse contrattualmente o in piani della qualità sottoposti all'approvazione del cliente. Nel caso di prodotti non conformi il RAQ segnala al cliente:

- la natura e l'entità dei problemi riscontrati;
- il possibile impatto della non conformità sul prodotto;
- eventuali proposte per la risoluzione dei problemi riscontrati.

Il RAQ richiede l'approvazione all'uso da parte del cliente.

#### 7.5.5 Conservazione del prodotto

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 42 di 53                                    |

La gestione dei magazzini e delle attività ad essa correlate è di fondamentale importanza per la corretta implementazione del SGQ. La Zuegg SpA stabilisce idonee competenze e modalità per la gestione dei:

- ✓ sistemi di contenimento e di imballaggio;
- ✓ locali e modalità di immagazzinamento e conservazione;
- ✓ mezzi di movimentazione, trasporto e carico;

allo scopo di evitare difetti qualitativi, danneggiamenti, scambi o perdite ai prodotti in spedizione. Prodotti difettosi e qualitativamente scadenti non devono essere inviati a clienti.

### Movimentazione

Le funzioni responsabili devono provvedere a impiegare personale competente e mezzi adeguati idonei ad evitare o prevenire danni o deterioramenti delle merci (dovuti a urti, temperature non idonee, altre situazioni in grado di generare occasioni di danneggiamento). A ciò va aggiunta la necessità di rispettare le norme di sicurezza per assicurare l'incolumità degli operatori. Il prodotto danneggiato deve essere bloccato.

Le funzioni responsabili devono controllare il rispetto delle procedure e disporre le azioni correttive necessari (formazione, manutenzione, collaudo).

### Immagazzinamento

Il Resp. Logistica in uscita è responsabile di tutte le attività inerenti l'immagazzinamento:

- predisposizione di schemi precisi in ordine alla disposizione fisica dei materiali;
- modalità di movimentazione dei materiali;
- controlli sui livelli di giacenza;
- contrassegno di blocco ed eventuale deposito separato per prodotti difettosi;
- sistema che garantisca la rotazione delle merci secondo la regola del *first in first out* ossia secondo il principio per cui i prodotti più vecchi devono uscire per primi.
- controllo della corretta pulizia di bancali prima dell'ingresso in produzione.

Il Resp. Logistica in uscita sorveglia i locali di immagazzinamento ed assicura che siano idonei allo stoccaggio dei prodotti sia per le condizioni ambientali richieste che per preservarli da eventuali danneggiamenti.

### Imballaggio

L'imballaggio ed il contrassegno dei prodotti finiti si svolge al termine della produzione. Le norme di imballaggio e di contrassegno devono essere rispettate. Queste norme sono contenute dalle istruzioni del SGQ per il confezionamento e da richieste specifiche di clienti definite nell'ordine e nei documenti di produzione. Il tipo di confezionamento, il contrassegno dello stesso, il carico e la spedizione sono sorvegliati dalla logistica in uscita.

### Conservazione

Le condizioni, le modalità e i tempi di conservazione sono definiti dalla R&S e dall'AQ secondo le specifiche dei prodotti.

### Consegna

La consegna deve essere effettuata rispettando i tempi previsti e con modalità tali da prevenire possibili danni durante il trasporto. Dovranno essere utilizzati fornitori di trasporto qualificati, operare controlli sull'affidabilità degli stessi, predisporre apposite istruzioni in ordine alla spedizione. La Logistica in uscita è responsabile per:

- l'apprestamento tempestivo dei prodotti;

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 43 di 53                                    |

- il controllo dell'idoneità dei mezzi di trasporto;
- l'emissione dei documenti di spedizione;
- il carico e sicurezza dello stesso.

## 7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione

Mezzi di controllo e misurazione non idonei all'uso possono essere la causa di errori e difetti nella qualità. E' necessario pertanto garantire l'impiego di mezzi adeguati allo scopo, che siano perfettamente funzionanti. Un opportuno controllo dei mezzi garantisce la rapida individuazione di alterazioni ed errori che potrebbero minare la qualità e che potrebbero essere evitati tramite azioni correttive e/o preventive.

Mezzi non impiegabili, che non possono essere riparati, dovranno essere distrutti.

Qualora un cliente richiedesse informazioni sul tipo di apparecchiatura utilizzata per le prove, misurazioni e collaudo e sui metodi di controllo, i dati tecnici sono resi disponibili per la loro valutazione.

I criteri e le responsabilità per il controllo delle apparecchiature per prova, misurazione e collaudo impiegate:

- nell'ambito di processi produttivi;
- nei laboratori dall'AQ e R&S;
- dalla manutenzione;

sono definiti nella procedura P11 "Sorveglianza dei mezzi di controllo e misurazione".

### Scelta, specifica e collaudo

Le funzioni responsabili dei controlli individuano i fabbisogni relativi ai mezzi di controllo e misurazione; le caratteristiche di tali mezzi dovranno essere determinate da specifiche tecniche nell'ambito del loro preciso scopo. Per compilare la specifica la funzione responsabile consulta le funzioni maggiormente competenti all'interno dell'azienda: AQ, R&S, Uff. Tecnico e Manutenzione e fa la richiesta d'acquisto.

Il collaudo e gli accertamenti riguardo al funzionamento degli strumenti verranno eseguiti, prima della messa in opera, dai responsabili dei reparti in cui sarà utilizzato lo strumento, in collaborazione con l'addetto alla gestione dei mezzi di controllo (eventualmente usando esami e certificati del fornitore). I risultati dovranno essere registrati. L'impiego si limiterà agli strumenti approvati.

### Registrazione, controllo e manutenzione

Il responsabile per la gestione degli strumenti di controllo registra tutti i mezzi di controllo e misurazione indicando:

- tipo/descrizione;
- n° di identificazione;
- tipo di misurazione e controllo;
- luogo d'impiego/utilizzatore;
- frequenza e procedura dei controlli periodici.

I mezzi di controllo e misurazione verranno controllati e collaudati a intervalli regolari dall'addetto alla gestione dei mezzi di controllo o da uffici esterni (il fornitore o l'ufficio metrico o laboratori accreditati SIT) e se necessario calibrati e messi a punto. Gli intervalli verranno stabiliti in base

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 44 di 53                                    |

all'esperienza (danni, usura), rispettando eventuali termini legali. La funzione che esegue i controlli deve conservarne le registrazioni.

Le operazioni di taratura devono avvenire in condizioni ambientali adatte.

Coloro che impiegano i mezzi, sono tenuti a verificare il loro funzionamento periodicamente (p.e. tramite regolari controlli e calibrature, messa a punto prima della produzione o del controllo, messa a punto di strumenti di laboratorio) e a conservare gli strumenti rispettando le relative istruzioni; devono, inoltre, riconsegnare i mezzi in tempo per il controllo periodico.

I mezzi non funzionanti non devono essere impiegati, ma consegnati immediatamente agli addetti per il controllo e collaudo o, se necessario per la distruzione.

I mezzi di controllo e misurazione non devono essere manipolati. Solo i responsabili incaricati con questa mansione possono intervenire sui mezzi.

#### Contrassegno

Tutti i mezzi di controllo e misurazione mobili, gli apparecchi da laboratorio e le bilance portano un numero di identificazione. Il contrassegno consiste in una targhetta applicata allo strumento, che indica la data del prossimo controllo.

Per i mezzi fissi l'identificazione e la durata di impiego massima sono rilevabili dall'elenco mezzi e dalle registrazioni effettuate.

Sono state predisposte, laddove necessario, apposite procedure ed istruzioni di controllo che stabiliscono le modalità di sorveglianza e di misurazione degli aspetti ambientali e di SSL (specificando i parametri da misurare, il metodo di misura, il metodo di registrazione dei risultati ottenuti,...) nonché di manutenzione delle attrezzature dedicate.

E' stata stabilita e mantenuta attiva una procedura per il controllo, la taratura e la manutenzione periodici degli strumenti di misura impiegati nel monitoraggio e misurazione degli aspetti ambientali e di SSL, allo scopo di assicurare l'affidabilità delle misure con essi effettuate.

Quando i controlli sono invece affidati all'esterno, Datore di lavoro, Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, anche con la collaborazione del Responsabile del Sistema, devono comunque sollecitare il fornitore all'utilizzo di strumenti adeguati, richiedendo inoltre che il riferimento puntuale a quelli utilizzati sia indicato sui rapporti di prova, e che registrazioni dello stato di calibrazione siano rese disponibili quando richiesto.

Altra attività di sorveglianza e misurazione è costituita da verifiche ed esami previsti dal protocollo della sorveglianza sanitaria.

## **8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

### **8.1 Generalità**

Al fine di una corretta gestione e controllo dei sistemi di gestione adottati, la Zuegg SpA – Stabilimento di Verona ha disposto indicatori che consentono di individuare gli scostamenti dai

|                                                                                                                                       |                                                                       |                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <p><b>QUALITA'</b></p> <p><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b></p> | <p>Numero: MQ</p> <p>Revisione: 16</p> <p>Edizione: 28/10/2020</p> |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                                       | Pagina: 45 di 53                                                   |

valori prefissati di eventuali parametri critici per la qualità del prodotto e del Sistema , per gli aspetti abilitati e di Sicurezza di lavoratori. Gli indicatori da controllare si ottengono dall'elaborazione di dati e misure opportunamente raccolti e statisticamente elaborati: dall'analisi di tali dati (anche in sede di riesame della direzione) si valutano le possibilità di avviare azioni per il miglioramento del sistema.

Per assicurare che gli indicatori siano efficaci strumenti di previsione e monitoraggio viene periodicamente verificata la loro correttezza e corrispondenza agli obiettivi definiti.

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 46 di 53                                    |

## 8.2 Monitoraggi e misurazioni

Valutazione prestazioni. La ZUEGG SPA, a seguito della individuazione degli aspetti industriali a possibile significativo impatto ambientale e sulla SSL, effettuata con l'applicazione delle relative procedure, ha stabilito e mantiene attive procedure per monitorare regolarmente questi aspetti e seguire l'andamento delle prestazioni.

Le misurazioni necessarie sono definite nella sezione "Registrazioni" dell'Elenco documenti, unitamente alla frequenza di aggiornamento delle stesse. Quest'ultima è definita in accordo con le prescrizioni (leggi, autorizzazioni ottenute, impegni sottoscritti).

Sono state predisposte, laddove necessario, apposite procedure ed istruzioni di controllo che stabiliscono le modalità di sorveglianza e di misurazione degli aspetti ambientali e di SSL (specificando i parametri da misurare, il metodo di misura, il metodo di registrazione dei risultati ottenuti,...) nonché di manutenzione delle attrezzature dedicate.

E' stata stabilita e mantenuta attiva una procedura per il controllo, la taratura e la manutenzione periodici degli strumenti di misura impiegati nel monitoraggio e misurazione degli aspetti ambientali e di SSL, allo scopo di assicurare l'affidabilità delle misure con essi effettuate.

Quando i controlli sono invece affidati all'esterno, Datore di lavoro, Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, anche con la collaborazione del Responsabile del Sistema, devono comunque sollecitare il fornitore all'utilizzo di strumenti adeguati, richiedendo inoltre che il riferimento puntuale a quelli utilizzati sia indicato sui rapporti di prova, e che registrazioni dello stato di calibrazione siano rese disponibili quando richiesto.

Altra attività di sorveglianza e misurazione è costituita da verifiche ed esami previsti dal protocollo della sorveglianza sanitaria.

La conformità alle leggi e ai regolamenti è ulteriormente verificata e documentata durante l'attività di auditing interno del SGAS.

Le modalità di registrazione sono riportate in diverse procedure tra cui la "P03 – Audits interni", "P38 – Gestione e aggiornamento della legislazione", "P66 – Sorveglianza dei mezzi di controllo e misurazione", "P14 – Misura e monitoraggio delle attività", "P66 – Sorveglianza sanitaria e gestione lavoratrici madri".

La ZUEGG SPA ha stabilito e applica una procedura che definisce le responsabilità e le autorità relativamente alla sistematica valutazione delle prescrizioni legislative applicabili.

La procedura di audit stabilisce la frequenza, la metodologia, le responsabilità e i requisiti di effettuazione della valutazione delle prescrizioni.

Le procedure "PA03 – Audits Interni" e "PA08 - Gestione ed aggiornamento della legislazione" dettaglia le modalità operative.

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 47 di 53                                    |

La Zuegg SpA attribuisce grande importanza alla raccolta e all'analisi dei dati ottenuti nel corso dei processi produttivi o derivanti dall'analisi di tendenza di non conformità o dei reclami dei clienti.

I dati sono raccolti ed analizzati per dimostrare l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza del Sistema e valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui al SGQ. L'analisi dei dati fornisce informazioni in merito a:

- soddisfazione del cliente;
- conformità dei prodotti e dei servizi;
- caratteristiche ed andamento dei processi e dei prodotti;
- fornitori.

Tutti i responsabili aziendali possono proporre la raccolta sistematica di dati finalizzati ad incrementare la conoscenza delle cause di problemi o indicatori del livello qualitativo del prodotto, servizio o Sistema. Il RSGQ per lo stabilimento di Verona e il QNS per il benchmarking tra gli stabilimenti del gruppo, hanno la responsabilità di definire i criteri generali di raccolta ed elaborazione statistica dei dati e le procedure per il rendiconto finale dei risultati.

#### 8.2.1 Soddisfazione del cliente

Coerentemente con la politica della qualità, tre sono i principi fondamentali su cui si basa il sistema aziendale della Zuegg SpA orientato alla "Customer Satisfaction":

- Massimo rilievo ai canali di contatto con il cliente: all'interno dell'azienda esiste la piena conoscenza dei valori per il cliente.
- Misurazione regolare e scientifica: nella Zuegg SpA si misura con affidabilità statistica il livello di soddisfazione apportato ai clienti in maniera diretta e indiretta.
- Leadership della dirigenza: tutto il processo di orientamento al cliente è guidato e controllato dai più alti livelli della scala gerarchica aziendale; vige il principio che i prodotti Zuegg devono soddisfare meglio della concorrenza le esigenze dei clienti/consumatori.

La Zuegg SpA, convinta che la "Customer Satisfaction" genera profitti e redditività poiché il cliente soddisfatto esprime un giudizio favorevole nei confronti dell'impresa, dispone le risorse opportune con rinnovato impegno al miglioramento continuo della qualità e del rapporto con il cliente.

Per gestire e valorizzare il rapporto con i clienti sviluppando fedeltà e soddisfazione, fornendo risposte su misura e calibrando azioni mirate, la Zuegg utilizza canali di ascolto del cliente sia diretti che indiretti.

Uno strumento indiretto è il monitoraggio dei processi chiave per innalzare il livello qualitativo dei prodotti e servizi offerti.

Sono strumenti diretti l'indagine presso i clienti, la gestione dei reclami di prodotto o servizio, la gestione del servizio consumatori e le comunicazioni dagli agenti/venditori.

E' importante che il personale di contatto sia formato per fornire risposte adeguate per la risoluzione del problema presentato. Registrate le informazioni relative al reclamo si risale ai responsabili incaricati per la risoluzione definitiva del problema.

#### 8.2.2 Verifiche ispettive interne (audit interni)

Audit interno Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, anche con la collaborazione di RSGAS, coordinano l'attività di

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 48 di 53                                    |

monitoraggio dell'adeguatezza e dell'attuazione del sistema mediante l'esecuzione di visite ispettive interne.

Gli audit possono essere affidati a personale interno od esterno, purché sia garantita la competenza e l'indipendenza dell'auditor incaricato. I criteri per la selezione dei valutatori sono indicati nella già citata procedura.

Il campo di intervento dell'audit è esteso, oltre che alla legislazione vigente, anche all'applicazione dei vari punti della norma UNI EN ISO 14001, delle linee guida UNI-INAIL, con riferimento alle attività connesse agli aspetti a possibile significativo impatto.

Verifiche ispettive vengono svolti ad intervalli pianificati anche per la Qualità, per verificare parallelamente che il SGQ sia conforme ai requisiti della norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 9001: 2015 e agli standard BRC rev. 8 e IFS rev. 6.

Il RSGQ e RSGA realizza la pianificazione tenendo conto del grado di importanza dei processi e della criticità delle aree oggetto di verifica oltre che dei risultati degli audit precedenti e fa in modo che tutte le funzioni e le attività descritte nel Sistema siano verificate almeno una volta all'anno.. Il numero minimo di date per effettuare l'audit del sistema di sicurezza alimentare è 4 e comprende piani haccp, programmi di prerequisiti, piano sabotaggio e frode, elenco procedure implementate per conformità standard.

Gli audit possono essere affidati a personale interno od esterno, purché sia garantita la competenza e l'indipendenza dell'auditor incaricato. I criteri per la selezione dei valutatori sono indicati nella già citata procedura.

Gli audit si articolano in attività di pianificazione, preparazione, esecuzione, analisi e documentazione secondo la procedura P03-

Il R dei sistemi possono decidere di effettuare visite non programmate in qualsiasi momento al fine di tenere sotto controllo il livelli raggiunti e l'efficacia delle attività svolte

Le verifiche ispettive interne per entrambi i sistemi costituiscono un vero e proprio esame sistematico ed indipendente al termine del quale possono essere decise azioni correttive e preventive mirate al miglioramento del Sistema. Le azioni correttive e preventive sono sottoposte a valutazione e verifica dell'efficacia.

### 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Le attività di monitoraggio e misurazione dei processi sono pianificate in termini di risorse dedicate, modalità di esecuzione, obiettivi da realizzare e tempistiche, al fine di avere per tutti i processi indicatori di efficienza e di efficacia. Gli audit interni rappresentano uno strumento per monitorare e, dove applicabile, misurare l'efficacia dei processi.

Gli audit interni e le analisi statistiche devono essere in grado di dimostrare:

- i risultati raggiunti in ogni processo;
- la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati;
- la capacità di adottare azioni correttive/ preventive dove necessario.

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 49 di 53                                    |

#### 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

Tramite i controlli qualità si vuole assicurare il monitoraggio efficace di ciascun prodotto per ottenere:

- il rispetto delle esigenze qualitative specificate per i materiali di produzione e i prodotti finiti;
- l'identificazione dei prodotti difettosi, il blocco e l'esclusione di utilizzo degli stessi;
- la piena soddisfazione dei requisiti richiesti dal cliente.

#### Prove, controlli e collaudi al ricevimento

Per la verifica dei prodotti approvvigionati i controlli al ricevimento differiscono per tipo e responsabilità a seconda dei prodotti acquistati, dei controlli eseguiti all'origine presso i fornitori o per la disponibilità di documenti di accompagnamento comprovanti il possesso delle caratteristiche richieste. All'arrivo delle materie prime/ingredienti e dei materiali, il primo controllo eseguito è di tipo documentale: il ricevente (Logistica in entrata) controlla la rispondenza della merce ai documenti di trasporto e consegna, l'esistenza di eventuali segni di danneggiamento o difetti.

Il CQ campiona e controlla le materie prime/ingredienti in entrata: per la frutta si controllano i parametri specificati sulla base dei piani di controllo, delle istruzioni e delle specifiche. I risultati vengono registrati su apposito software.

Se durante i controlli in ingresso non si riscontrano difformità, il CQ autorizza l'utilizzo delle materie prime/ingredienti approvvigionati.

In generale, i materiali in entrata non sono oggetto di controllo da parte del CQ, il controllo è affidato alla produzione (autocontrollo) durante il loro utilizzo. Se un lotto di materiale non fosse idoneo deve essere bloccato e messo a disposizione del CQ per i successivi provvedimenti.

Il CQ è responsabile del controllo della prima fornitura dell'imballaggio primario brick, delle etichette e delle sleeve per garantire la correttezza dei testi /grafiche riportate rispetto a quanto approvato internamente da Regulatory, Mkt ed R&D.

Tutta la documentazione prodotta ed attestante l'avvenuta esecuzione dei controlli nonché i documenti e/o certificati rilasciati dai fornitori è gestita ed archiviata dall'AQ/CQ secondo quanto previsto nel Piano di archiviazione.

#### Prove, controlli e collaudi in produzione

Il tipo, la frequenza e la scelta dei mezzi di controllo da effettuare in produzione sono pianificati dal RAQ. Le analisi, durante i processi produttivi, vengono effettuate e documentate da personale qualificato incaricato dalla Produzione e dall'AQ: in caso di difetti rilevanti i prodotti devono essere bloccati. Durante i processi produttivi vengono prelevati regolarmente campioni da parte del CQ che ne esegue le analisi.

Il RAQ verifica l'autocontrollo della produzione nell'ambito dei controlli periodici dei processi produttivi e audit interni (inerenti sia al prodotto che al Sistema).

Qualora si verificassero incidenti qualitativi che sfuggono al sistema combinato di controllo ed autocontrollo qualitativo, il RAQ pianifica nuove attività integrative di controllo/autocontrollo che possano evitare il ripetersi dell'incidente qualitativo e pone particolare attenzione alla messa in atto di azioni preventive.

#### Prove, controlli e collaudi finali

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 50 di 53                                    |

Il Raq, per garantire che nessun prodotto venga consegnato al cliente prima che tutte le attività di controllo siano positivamente terminate e documentate, pianifica anche i controlli da effettuare al termine dei processi produttivi, durante lo stoccaggio e prima della spedizione.

#### Registrazioni delle prove, controlli e collaudi

I dati di controllo, oltre a dare attestazione della conformità o meno del prodotto ai requisiti predefiniti, sono utili per successive valutazioni globali della produzione e l'elaborazione di statistiche per l'individuazione di trend di difetti e per la sorveglianza degli standard della qualità. Tutte le registrazioni inerenti ai controlli si contrassegnano con il codice prodotto e la data di produzione e vengono archiviate secondo le modalità definite nel Piano di archiviazione.

Le GMP ed i controlli pianificati permettono di mantenere sotto controllo anche le potenziali cross contamination ed il cross contact.

### **8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi**

Le responsabilità, le modalità e le registrazioni per assicurare che i prodotti non conformi ai requisiti specificati siano identificati e tenuti sotto controllo per evitare la loro involontaria utilizzazione o consegna, sono disciplinate dalla procedura P21 "Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi".

#### Identificazione dei prodotti non conformi

Prodotti non conformi sono prodotti che non soddisfano le esigenze specificate, quindi sono prodotti che presentano differenze nelle caratteristiche qualitative definite (p.e. superamento dei limiti di accettabilità) o che presentano differenze nei parametri produttivi oppure che non sono identificabili o che i controlli (o registrazioni) non sono stati effettuati o incompleti.

Le fasi in cui è possibile riscontrare prodotti difettosi sono diverse:

- prima, durante e dopo la produzione
- nel confezionamento, nel trasporto, nello stoccaggio e nella spedizione
- dal cliente (p.e. reclami e resi)

#### Trattamento dei prodotti difettosi

Tutti i prodotti difettosi devono essere bloccati e contrassegnati immediatamente onde evitarne l'utilizzo o la loro distribuzione e, se necessario, devono essere stoccati separatamente.

L'analisi delle cause che hanno provocato i difetti e la decisione sui provvedimenti da prendere è compito del CQ/AQ in collaborazione con le altre funzioni competenti (p.e. Produzione).

Il modo di procedere dipende dalla gravità della non conformità, dall'uso al quale è destinato il prodotto non conforme e dall'eventuale decisione presa dal cliente.

L'azione per il trattamento di prodotti difettosi può consistere in:

- correzione che permetta di soddisfare completamente le esigenze qualitative (p.e. separazione di quantità parziali difettose, destinazione ad altri utilizzi: prodotto di recupero);
- modifica dei limiti di tolleranza in accordo con il cliente (approvazione in via eccezionale);
- esclusione/smaltimento;
- reclami/resi di prodotti difettosi.

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 51 di 53                                    |

I prodotti non conformi rilavorati sono nuovamente controllati e verificati per dimostrare la loro conformità ai requisiti e per accertare il positivo esito del trattamento effettuato. Il CQ è responsabile per il controllo delle correzioni eseguite.

Le fasi precedentemente descritte si applicano in generale in termini di identificazione, trattamento ed eventuali AC o AP anche per le non conformità dei sistemi di gestione ambientale SSL, secondo la procedura PA10 Gestione delle non conformità ed azioni correttive e preventive.

#### 8.4 Analisi dei dati

Gli indicatori dei parametri per la qualità di prodotto e di sistema sono di regola concordati dal responsabile di processo con la direzione e calcolati mediante l'elaborazione di dati opportunamente raccolti.

I dati sono raccolti grazie alla pianificazione e attuazione di processi di monitoraggio, misurazione ed analisi necessari per

- dimostrare la conformità dei prodotti ai requisiti richiesti
- dimostrare la corretta rispondenza ai requisiti legislativi
- assicurare la conformità del SG
- migliorare l'efficacia del SG in modo continuo
- assicurare il soddisfacimento di tutti i requisiti definiti dal cliente

L'analisi dei dati e la determinazione delle azioni correttive e preventive si attuano prevalentemente:

- durante la qualificazione dei fornitori
- nella gestione dei processi produttivi
- durante le fasi di sviluppo di prodotti e processi
- in occasione di miglioramenti dell'efficacia del SG

La responsabilità per le analisi della qualità del prodotto è del CQ/AQ mediante i dati registrati durante:

- il controllo merce in entrata
- l'autocontrollo e il controllo dei processi produttivi
- le analisi su prelievi intermedi e finali effettuati in laboratorio
- contestazioni da clienti
- statistiche sulla qualità e sui difetti

#### 8.5 Miglioramento

Miglioramento Si considerano “non conformità” le situazioni di mancato soddisfacimento di requisiti in materia ambientale e/o di SSL, e/o di qualità, ossia le situazioni che contrastino con quanto pianificato nella ricerca di tutelare l'ambiente e la sicurezza sul lavoro e che possano causare impatti ambientali e/o sulla sicurezza e la salute reali o potenziali negativi O che possano generare prodotti non sicuri o non corrispondenti alle specifiche. Il personale è sensibilizzato ad operare con attenzione e consapevolezza della necessità di prevenire situazioni di non conformità.

I sistemi prevedono cmq la possibilità che condizioni indesiderate si verifichino, e la procedura “PA 10 – Gestione delle non conformità e relative azioni correttive e preventive” è tenuta sotto controllo

|                                                                                   |                                                            |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                  |                                                            | Pagina: 52 di 53                                    |

dei prodotti non conformi indica le modalità per gestire tali situazioni. In accordo con tale procedura, le non conformità rilevate devono essere segnalate a Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, per il tramite del RSGAS, che fornisce supporto nel documentarle.

#### 8.5.1 Miglioramento continuo

Come definito dalla procedura P06 “relazione qualità: tecniche statistiche” il RSGQ, il RAQ e il QNS raccolgono, per le loro competenze, i risultati di tutte le elaborazioni statistiche e redige le relazioni che rappresentano lo strumento per il Direttivo Aziendale (soprattutto in fase di riesame) per la valutazione delle misure necessarie per migliorare la qualità dei prodotti e dei Sistemi di gestione.

Con la valutazione analitica della qualità del prodotto, delle non conformità e delle irregolarità del Sistema, possono essere evidenziati gli errori, i problemi e le cause principali in modo da attuare un piano mirato ad evitare il ripetersi di tali errori mediante azioni correttive e individuare punti critici che richiedono azioni preventive.

La medesima valutazione viene svolta sulla base degli analisi dei trend degli indicatori ambientali e di sicurezza e relative NC e irregolarità.

#### 8.5.2 Azioni correttive

L'obiettivo delle azioni correttive è quello di eliminare le cause profonde delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. Le azioni correttive intraprese devono risultare appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate e quindi nascere da una procedura di analisi (capa e brain storming) delle cause profonde.

Nella procedura P24: “Azioni Correttive e Preventive” sono descritte in modo esaustivo le modalità, le responsabilità e le registrazioni per la corretta gestione delle azioni correttive:

- descrizione non conformità riscontrata(e),
- analisi delle possibili cause,
- valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità,
- definizione delle azioni necessarie,
- riesame e verifica dell'efficacia delle azioni attuate.

Analogamente la procedura “PA 10 – Gestione delle non conformità e relative azioni correttive e preventive” indica le modalità per gestire tali situazioni. In accordo con tale procedura, le non conformità rilevate devono essere segnalate a Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, per il tramite del RSGAS, che fornisce supporto nel documentarle.

|                                                                                                                                       |                                                            |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <br><i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | <b>QUALITA'</b><br><b>Manuale Sistema Gestione Qualità</b> | Numero: MQ<br>Revisione: 16<br>Edizione: 28/10/2020 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità                                                                                                      |                                                            | Pagina: 53 di 53                                    |

### 8.5.3 Azioni preventive

L'obiettivo delle attività relative alle azioni preventive è, invece, quello di eliminare le cause delle non conformità potenziali per evitare il loro verificarsi: anche per le azioni preventive occorre attuare misure appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

Nella procedura P24 "Azioni Correttive e Preventive" sono indicate le modalità, le responsabilità e le registrazioni per la corretta gestione delle azioni preventive:

- descrizione non conformità potenziali(e),
- analisi della causa profonda,
- valutazione dell'esigenza di adottare azioni per prevenire le non conformità,
- definizione delle azioni necessarie,
- riesame e verifica dell'efficacia delle azioni attuate.

Analogamente la procedura "PA 10 – Gestione delle non conformità e relative azioni correttive e preventive" indica le modalità per gestire tali situazioni. In accordo con tale procedura, le non conformità rilevate devono essere segnalate a Delegati e Subdelegato, ognuno per la parte di propria competenza secondo assetto organizzativo aziendale definito, per il tramite del RSGAS, che fornisce supporto nel documentarle.

### **Allegati:**

Allgeato 7 Analisi contensto e valutazione analisi rischi /opportunità

Allagato 8 Elenco riepilogatico documenti