

EN 9100:2018 Sistemi di gestione per la qualità nel settore aviazione, spazio e difesa

Gestione della qualità nell'aviazione e nello spazio

93 requisiti. Questa norma è certificabile da un organismo accreditato. Versione di 07/2026.

Questo elenco è autosufficiente. La norma EN 9100 contiene già integralmente i requisiti della ISO 9001, e qui sono contrassegnati i requisiti aggiuntivi per aviazione, spazio e difesa. Non serve quindi un secondo elenco parallelo. Le norme EN 9100, AS9100 e JISQ 9100 sono identiche nel contenuto. Ciò che viene certificato è l'organizzazione per una sede definita, e il certificato vale solo se registrato nel database OASIS dell'IAQG. Autovalutazione senza carattere ispettivo, non costituisce prova per una certificazione.

Azienda

Data

Redatto da

4 Contesto dell'organizzazione e struttura del sistema di gestione

6

4.1 Le questioni esterne e interne che influiscono sulla capacità di fornire in modo affidabile prodotti e servizi idonei al volo sono identificate e riesaminate a intervalli definiti. Tra queste rientrano, tra l'altro, i requisiti stabiliti dalle autorità aeronautiche e dai clienti, le dipendenze all'interno della catena di fornitura, gli sviluppi in materia di tecnologia e materiali, la disponibilità di personale qualificato e la posizione stessa dell'organizzazione in termini di attrezzature e competenze.

Come si dimostra: Una breve panoramica del contesto con data e responsabile, ad esempio una tabella con le colonne questione, esterna o interna, effetto sul sistema di gestione, ultimo riesame. Accanto a essa, il verbale del riesame di direzione in cui viene registrato l'aggiornamento. Una piccola impresa lo mantiene come documento di una pagina e lo aggiorna una volta all'anno nella stessa riunione del riesame di direzione.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

4.2 Sono individuate le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione, insieme alle loro aspettative riguardo al prodotto e al sistema. Vi rientrano almeno i clienti e gli utenti finali della filiera aeronautica, le autorità di vigilanza e aeronavigabilità competenti, gli organismi di certificazione, i fornitori esterni e i dipendenti stessi dell'organizzazione. Le informazioni su queste parti e sui loro requisiti sono monitorate e mantenute aggiornate.

Come si dimostra: Un elenco delle parti con una riga per ciascun requisito, la sua origine (contratto, specifica del cliente, requisito normativo, legge, norma tecnica) e la data dell'ultimo riesame. Le evidenze a supporto sono la documentazione contrattuale stessa, le specifiche del cliente e la corrispondenza con le autorità. In una piccola impresa basta una tabella da dieci a quindici righe, aggiornata ogni volta che arriva un nuovo requisito del cliente o una modifica contrattuale.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

4.3 Il campo di applicazione del sistema di gestione è disponibile come informazione documentata. Esso indica le sedi, i prodotti, i servizi e i processi coperti, tracciando così un confine chiaro. I punti della norma ritenuti non applicabili sono elencati singolarmente e motivati, e nessuna di queste esclusioni compromette la conformità del prodotto né il rispetto dei requisiti del cliente. Nella definizione del campo di applicazione si tiene conto dei requisiti del cliente e di quelli regolamentari.

[Documento](#)

Come si dimostra: Il campo di applicazione come documento controllato a sé stante o come sezione chiaramente delimitata della descrizione del sistema, con indicazione degli indirizzi delle sedi, delle linee di prodotto, dei metodi di produzione e di controllo, insieme a un elenco dei punti esclusi e alla relativa motivazione. Per un piccolo fornitore bastano due paragrafi, purché indichino senza ambiguità quali metodi e quale sede sono coperti e quali attività restano deliberatamente escluse.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

4.4 Sono individuati i processi necessari per il sistema di gestione e ne vengono mostrate le interazioni. I processi affidati a fornitori esterni o trasferiti ad altre sedi dell'azienda restano espressamente parte del sistema e sono identificati come tali, incluso il modo in cui vengono tenuti sotto controllo.

Come si dimostra: Una mappa dei processi o uno schema di flusso che mostri i processi direzionali, i processi chiave e quelli di supporto, rendendo visibili i passaggi di consegne tra loro. Accanto a essa, un elenco di tutti i processi esternalizzati (ad esempio trattamento termico, controlli non distruttivi, trattamento superficiale, taratura) che indichi come ciascuno viene tenuto sotto controllo. Un'azienda con pochi dipendenti si gestisce con una sola pagina in cui da sei a otto processi sono collegati da frecce.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

4.4.1 Per ogni processo sono definiti gli input e gli output attesi, così come la sequenza all'interno del flusso, le risorse necessarie, il responsabile e i criteri e indicatori con cui è possibile riconoscere un controllo efficace. Sono stati considerati i rischi e le opportunità legati al processo, e i processi vengono migliorati sulla base dei valori raccolti.

Come si dimostra: Una scheda di processo di una pagina per ciascun processo: scopo, input, output, responsabile, uno o due indicatori con un valore obiettivo, risorse necessarie, rischi individuati. Accanto a essa, i valori effettivamente misurati, ad esempio consegne puntuali, tasso di difettosità, scarti, reclami per periodo, insieme alle azioni derivate. Ciò che conta non è il numero di indicatori, ma che i valori misurati alimentino dimostrabilmente le decisioni.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

4.4.2 I documenti necessari per svolgere i processi sono disponibili e tenuti sotto controllo, e vengono mantenute registrazioni che dimostrano che i processi si svolgono come definito. Una descrizione coerente del sistema riunisce il campo di applicazione, i processi e le loro interazioni e rimanda alle procedure associate.

[Documento](#)

Come si dimostra: Una descrizione del sistema o un manuale con un elenco di riferimenti che rimandi a procedure e istruzioni di lavoro, più un registro dei documenti che mostri lo stato di revisione, l'approvazione e la validità. La prova che il flusso è effettivamente seguito viene dalle registrazioni correnti stesse, come i cartellini di lavorazione, le registrazioni di controllo e le note di rilascio. Una piccola impresa soddisfa questo requisito con un manuale di poche pagine che, in sostanza, è un elenco di riferimenti ordinato.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

5 Leadership: responsabilità dell'alta direzione, politica e ruoli

7

5.1.1-a L'alta direzione sostiene personalmente l'efficacia del sistema di gestione per la qualità: ha stabilito la politica per la qualità e gli obiettivi per la qualità, questi sono coerenti con l'indirizzo strategico dell'organizzazione, e i requisiti del sistema sono integrati nei processi aziendali quotidiani invece di essere gestiti come un percorso cartaceo separato.

Come si dimostra: Politica per la qualità approvata con data e firma della direzione, scheda obiettivi con le relative misure, verbale del riesame di direzione che si ricollega alla strategia aziendale. In una piccola organizzazione basta una scheda obiettivi di una pagina più il verbale del giro annuale di direzione, in cui il titolare indica e sottoscrive personalmente gli obiettivi.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

5.1.1-b L'alta direzione mette a disposizione le risorse necessarie, rende evidente all'interno dell'organizzazione l'importanza di una gestione della qualità efficace, sostiene il personale nel contribuire a tale efficacia e promuove l'approccio per processi, il pensiero basato sul rischio e il miglioramento continuo.

Come si dimostra: Approvazioni di budget e risorse per temi legati alla qualità, avvisi o brevi comunicazioni della direzione, elenchi di presenza alle riunioni sulla qualità, proposte di miglioramento insieme al relativo riscontro. Le piccole organizzazioni lo dimostrano con brevi appunti del giro settimanale che registrano i temi di qualità, i responsabili e le scadenze.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 5.1.2 L'alta direzione assicura che i requisiti del cliente e i requisiti di legge e regolamentari applicabili siano individuati, compresi e soddisfatti in modo costante, che i rischi e le opportunità che incidono sulla conformità del prodotto siano presi in considerazione, e che la conformità del prodotto e le prestazioni di consegna puntuale siano tenute sotto osservazione e sostenute con azioni ogni volta che risultano insufficienti.**

Come si dimostra: Una scheda di misure che mostri la consegna puntuale e il tasso di reclami per cliente, una valutazione dei reclami dei clienti, un elenco di azioni per i valori obiettivo non raggiunti, evidenza che i requisiti del cliente e quelli regolamentari vengono riesaminati all'accettazione dell'ordine. Una piccola organizzazione mantiene questo come un'unica tabella mensile con la data di consegna promessa e quella effettiva più una colonna per la causa di eventuali ritardi.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 5.2.1 Esiste una politica per la qualità adatta allo scopo e al contesto dell'organizzazione, che fornisce un quadro di riferimento per stabilire gli obiettivi per la qualità e che contiene esplicitamente l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili e a migliorare continuamente il sistema di gestione.**

Come si dimostra: La versione corrente della politica per la qualità con il relativo stato di revisione e la data di emissione, insieme al modo in cui gli obiettivi per la qualità correnti vengono derivati dalle sue affermazioni. Diventa verificabile non appena, per ogni affermazione della politica, è possibile indicare almeno un obiettivo misurabile o una misura.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 5.2.2 La politica per la qualità è disponibile come informazione documentata, è comunicata a tutto il personale e da esso compresa, è applicata nella pratica ed è resa disponibile alle parti interessate rilevanti in forma adeguata.**

[Documento](#)

Come si dimostra: Registro di distribuzione o presa visione da parte del personale, un avviso in sede o una voce nel sistema di documenti controllati, pubblicazione per clienti e fornitori, ad esempio sul sito web o nel portale fornitori. In una piccola organizzazione basta un foglio di presa visione firmato più l'archiviazione della politica nella cartella dei documenti controllati.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 5.3-a Le responsabilità e le autorità per i compiti rilevanti per la qualità sono assegnate e note all'interno dell'organizzazione: chi garantisce la conformità ai requisiti della norma, chi è responsabile delle prestazioni di processo e della relativa rendicontazione all'alta direzione, chi promuove l'orientamento al cliente e chi approva le modifiche al sistema di gestione.**

Come si dimostra: Un organigramma con i nominativi delle persone, descrizioni di mansioni o di funzione con indicazione delle autorità, un sistema di sostituzione, una matrice di approvazione per le modifiche al sistema. Una piccola organizzazione rappresenta questo con una matrice dei ruoli di una pagina in cui ogni riga è un compito e ogni colonna una persona.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 5.3-b Un membro della direzione è espressamente incaricato della responsabilità e dell'autorità per il sistema di gestione per la qualità, ha accesso senza restrizioni all'alta direzione indipendentemente da altri incarichi, e ha la libertà di risolvere le questioni relative alla conformità del prodotto e alle non conformità del sistema senza deviazioni.**

Come si dimostra: Una nomina scritta con data, firma della direzione e descrizione delle autorità, più un verbale che mostri la linea di rendicontazione diretta alla direzione. Nelle piccole organizzazioni spesso è il titolare stesso ad assumere questo ruolo, indicato come tale nella nomina in modo che l'accesso all'alta direzione resti tracciabile.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

6 Pianificazione: rischi e opportunità, obiettivi per la qualità, modifiche pianificate

7

6.1.1-a L'organizzazione ha ricavato, dal proprio contesto operativo e dalle aspettative delle parti interessate rilevanti, quali rischi e quali opportunità incidono sulla gestione per la qualità; l'analisi è visibilmente orientata a conseguire i risultati attesi, a prevenire o ridurre gli effetti indesiderati e a favorire il miglioramento.

Come si dimostra: Un registro dei rischi e delle opportunità in cui ogni voce indica la propria origine (un riscontro dell'analisi del contesto, un'aspettativa di un cliente, di un'autorità o di un fornitore) insieme a una valutazione di probabilità e impatto. Funzionano bene il verbale della sessione in cui il registro è stato compilato, più una nota sull'ultimo riesame. Una piccola impresa si accontenta di un'unica tabella, ripercorsa una volta al trimestre nella riunione operativa e sottoscritta con data.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

6.1.2-a Per i rischi e le opportunità individuati vengono pianificate azioni, integrate nei processi del sistema di gestione per la qualità, cioè ancorate nel punto in cui il lavoro avviene realmente e non tenute in un elenco separato accanto all'attività quotidiana.

Come si dimostra: Un piano d'azione con responsabile, scadenza e stato, insieme all'evidenza dell'ancoraggio: la procedura o l'istruzione di lavoro rivista, l'istruzione di controllo ampliata, la regola di rilascio modificata, una nuova voce in una checklist o nella valutazione fornitori. Le piccole imprese si limitano a richiamare, nella riga dell'azione, il documento che l'azione ha modificato.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

6.1.2-b L'impegno dedicato a un'azione ha un rapporto tracciabile con il potenziale impatto sulla conformità di prodotti e servizi e sulla soddisfazione del cliente, e dopo l'attuazione l'organizzazione valuta se l'azione ha effettivamente ridotto il rischio o colto l'opportunità.

Come si dimostra: Un riesame dell'efficacia per ogni azione, con indicazione del criterio con cui l'effetto è stato misurato, ad esempio tasso di difettosità, consegna puntuale o numero di reclami prima e dopo l'attuazione, insieme alla nuova valutazione del rischio una volta chiusa l'azione. Per una piccola impresa basta un'unica colonna di efficacia con data, valore e una breve nota su se l'azione viene mantenuta, rafforzata o abbandonata.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

6.2.1-a Esistono obiettivi per la qualità documentati per le funzioni, i livelli e i processi rilevanti per la qualità; sono formulati in termini misurabili o comunque verificabili, sono coerenti con la politica per la qualità, tengono conto dei requisiti del cliente e regolamentari applicabili, e sono visibilmente collegati alla conformità dell'output e alla soddisfazione del cliente.[Documento](#)

Come si dimostra: Una scheda obiettivi o una panoramica di indicatori che indichi, per ogni obiettivo, il valore obiettivo, la base di riferimento, il periodo e il responsabile, più la derivazione dalla politica per la qualità e da specifici requisiti del cliente o regolamentari. Nell'aviazione, la consegna puntuale e il tasso di reclami sono tipici obiettivi del cliente stabiliti nel contratto o nel portale fornitori. Le piccole imprese tengono un'unica bacheca con pochi obiettivi, ma ognuno di essi porta un valore, una scadenza e un nome.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

6.2.1-b Gli obiettivi per la qualità sono noti al personale, il loro andamento viene monitorato, e gli obiettivi vengono aggiornati quando necessario, ad esempio quando un obiettivo è stato raggiunto, quando cambiano i requisiti del cliente o quando mutano le condizioni operative dell'azienda.

Come si dimostra: Un avviso in bacheca, un verbale di riunione o una breve nota di briefing che mostri che gli obiettivi sono stati comunicati, più uno storico dei valori effettivi come cifre mensili, un grafico o un elenco di monitoraggio, e la decisione di aggiornamento con data e motivazione. Una piccola impresa raccoglie entrambe le cose in una breve registrazione mensile in cui la riga dell'obiettivo riporta il valore corrente.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

6.2.2-a **Per ogni obiettivo per la qualità è pianificato che cosa verrà effettivamente fatto, quali risorse sono disponibili, chi ne è responsabile, entro quando deve essere raggiunto e come verrà valutato il conseguimento dell'obiettivo.**

Come si dimostra: Un piano di attuazione per ogni obiettivo con i cinque elementi azione, risorse, responsabile, scadenza e criterio di valutazione, ad esempio come colonne della tabella degli obiettivi o come breve scheda obiettivi. Criterio di valutazione significa il valore al quale l'obiettivo è considerato raggiunto, ad esempio tasso di scarto ≤ 1 per cento o consegna puntuale ≥ 98 per cento. Le piccole imprese si limitano ad ampliare la propria tabella obiettivi esistente con queste colonne invece di aprire un secondo documento.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

6.3-a **Le modifiche al sistema di gestione per la qualità sono pianificate e non effettuate di passaggio; prima dell'attuazione sono stati considerati lo scopo e le possibili conseguenze della modifica, è garantita l'integrità continua del sistema nel suo insieme, le risorse necessarie sono disponibili, e le responsabilità e le autorità sono assegnate o riassegnate.**

Come si dimostra: Una nota di modifica o una richiesta di modifica che indichi il motivo, l'effetto previsto, i processi e i documenti interessati, le risorse necessarie, il responsabile e il rilascio, insieme all'evidenza dell'attuazione, ad esempio il nuovo stato di revisione dell'istruzione modificata e il briefing delle persone interessate. Motivi tipici sono un nuovo processo, un trasferimento in un'altra sede, un cambio di direzione o un cambio di software. Le piccole imprese tengono un registro delle modifiche di una pagina in cui ogni modifica al sistema è elencata con data, motivo, documenti interessati e rilascio.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7 Supporto: risorse, competenza, consapevolezza, comunicazione e informazioni documentate

18

7.1.1 **Sono state individuate e sono disponibili le risorse necessarie per stabilire, gestire e migliorare continuamente il sistema di gestione per la qualità, con una scelta consapevole tra le capacità mantenute internamente e quelle da acquisire da fornitori esterni.**

Come si dimostra: Piano delle risorse che copre personale, macchine, apparecchiature di misura e software, un elenco di investimenti o di budget per l'anno in corso, e decisioni make or buy per i processi affidati all'esterno come trattamento termico, taratura o controlli non distruttivi. Una piccola organizzazione registra questo come un'unica tabella che indica, per ogni fase di processo, se viene svolta internamente o acquistata all'esterno e quale capacità vi sta dietro.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.1.2 **Sono stati determinati il numero di persone e le competenze necessarie per l'attuazione efficace del sistema di gestione e per il controllo dei processi, e tali persone sono effettivamente disponibili, anche in caso di assenza o di picchi nei volumi di ordini.**

Come si dimostra: Piano del personale per area, matrice delle competenze con sistema di sostituzione, ed evidenza della copertura per compiti chiave come il controllo finale o il rilascio. In una piccola organizzazione basta una matrice persona rispetto a compito, purché ogni compito critico sia padroneggiato da almeno due persone.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.1.3 **Edifici, impianti, macchine, mezzi di trasporto e tecnologia dell'informazione e della comunicazione sono specificati e mantenuti in modo che prodotti e servizi soddisfino i requisiti concordati.**

Come si dimostra: Piano di manutenzione con intervalli e manutenzioni eseguite per macchina, storico di guasti e riparazioni, evidenza del backup dei dati e della disponibilità del software in uso. Una piccola organizzazione tiene una scheda per macchina con le date di manutenzione e una firma, il che è sufficiente come evidenza.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.1.4 Sono state definite e vengono mantenute le condizioni in cui si svolgono i processi, laddove incidono sulla conformità del prodotto. Ciò comprende fattori fisici come temperatura, pulizia, controllo delle scariche elettrostatiche, illuminazione e rumore, così come fattori umani come il carico di lavoro e l'affaticamento durante le attività visive e di controllo.

Come si dimostra: Limiti definiti per area, registrazioni del monitoraggio ambientale, di pulizia o ESD, verbali di prova per le postazioni ESD, e una regola su pause e durata massima del controllo visivo. Le piccole organizzazioni ne danno evidenza con una semplice registrazione delle misurazioni e una breve indicazione dell'intervallo accettabile e di chi interviene quando viene superato.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.1.5.1 Quando i risultati vengono misurati o monitorati per dimostrare la conformità, le risorse utilizzate sono adatte al compito di misurazione specifico, tale idoneità viene mantenuta e ne viene conservata evidenza.

[Documento](#)

Come si dimostra: Assegnazione di ogni compito di misurazione a uno strumento di misura con indicazione della tolleranza richiesta e della risoluzione dello strumento, una valutazione di idoneità o un'analisi del sistema di misura per le caratteristiche critiche, e il rilascio dello strumento all'uso. Una piccola organizzazione documenta, per ogni caratteristica di controllo, quale strumento viene usato e perché la sua risoluzione è adeguata rispetto alla tolleranza, come regola empirica risoluzione $\leq$ un decimo della tolleranza.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.1.5.2-a Le apparecchiature di monitoraggio e misura vengono tarate o verificate a intervalli definiti o prima dell'uso rispetto a campioni riferibili a standard di misura internazionali o nazionali, e dove tale standard non esiste, viene registrata la base utilizzata per la taratura.

[Documento](#)

Come si dimostra: Certificati di taratura che attestino la riferibilità del laboratorio, un piano di taratura con le scadenze, e per i riferimenti interni una definizione scritta della base di taratura. Una piccola organizzazione invia calibri e micrometri a un laboratorio accreditato e archivia i certificati per strumento.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.1.5.2-b Esiste un registro aggiornato di tutte le apparecchiature di monitoraggio e misura che indica, per ogni strumento, l'identificazione univoca, l'ubicazione, l'intervallo di taratura, il metodo utilizzato e i criteri di accettazione, e dal quale lo stato di taratura può essere letto in qualsiasi momento.

[Documento](#)

Come si dimostra: Registro delle apparecchiature come elenco o database con numero di inventario, scadenza e stato, più una panoramica degli strumenti scaduti. Una piccola organizzazione tiene questo come tabella con una riga per strumento e una colonna per la prossima data di taratura, riesaminata mensilmente.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.1.5.2-c Le apparecchiature di monitoraggio e misura sono identificate in modo che il loro stato di taratura sia riconoscibile, sono protette da regolazioni non autorizzate, danni e deterioramento durante movimentazione, stoccaggio e trasporto, e il software utilizzato per il controllo viene confermato idoneo prima del primo utilizzo e dopo ogni modifica.

Come si dimostra: Etichetta di taratura o codice colore sullo strumento, regolazioni protette e sigilli, regole di stoccaggio per le apparecchiature sensibili, e una registrazione di rilascio per il software di controllo e i programmi di controllo compresa la versione. Una piccola organizzazione risolve questo con un'etichetta che riporta la prossima scadenza e un armadio chiudibile a chiave per le apparecchiature di riferimento.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.1.5.2-d Quando un'apparecchiatura di misura risulta non idonea allo scopo, viene valutata la validità dei risultati di misura ottenuti in precedenza con essa. Il prodotto interessato viene identificato, i clienti e, ove richiesto, le autorità vengono informati, e le azioni intraprese vengono registrate.

Come si dimostra: Registrazione del riscontro di taratura con la deviazione osservata, una valutazione retrospettiva su tutti i lotti dall'ultima taratura valida, la decisione di blocco o richiamo, e la comunicazione al cliente. Una piccola organizzazione registra questo come una breve nota nel fascicolo di taratura con il nome dello strumento, la deviazione, gli ordini interessati e la decisione.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.1.6 Le conoscenze di cui l'organizzazione necessita per i propri processi e per la conformità del prodotto sono state individuate, vengono mantenute disponibili, e vengono ampliate deliberatamente quando i requisiti cambiano, in modo da non dipendere da singole persone.

Come si dimostra: Raccolta dell'esperienza interna come parametri di attrezzaggio, note di produzione e lezioni apprese dai reclami, accesso controllato a fonti esterne come norme, specifiche del cliente e dati del costruttore, e un sistema di successione e passaggio di consegne per le conoscenze chiave. Una piccola organizzazione mantiene una scheda di conoscenza per famiglia di parti, in cui ogni riscontro viene aggiunto dopo ogni problema.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.2-a Per ogni attività che incide sulle prestazioni di qualità è stata determinata la competenza necessaria, le persone assegnate la possiedono effettivamente sulla base di istruzione, formazione o esperienza, e ne viene conservata evidenza, anche per le persone che lavorano presso fornitori esterni per conto dell'organizzazione.

[Documento](#)

Come si dimostra: Profilo di requisiti per attività, certificati, qualifiche e abilitazioni di processo valide, ad esempio per saldatura, brasatura o controlli non distruttivi, e una matrice delle competenze con date di scadenza. Le piccole organizzazioni tengono una matrice di persona, attività, evidenza e data di scadenza, riesaminandola trimestralmente per le abilitazioni scadute.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.2-b Dove esiste un divario di competenze, è stata intrapresa un'azione, ad esempio formazione, affiancamento, riassegnazione o coinvolgimento di una persona adeguatamente qualificata, e l'efficacia di tale azione è stata valutata in seguito.

Come si dimostra: Piano di formazione con stato obiettivo ed effettivo, registrazioni di presenza, e verifiche di efficacia tramite rilascio pratico, un campione di lavoro, un doppio controllo o una valutazione del tasso di difettosità dopo la formazione. Una piccola organizzazione dimostra l'efficacia con un primo campione di lavoro controfirmato sotto supervisione invece che con un test.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.3-a I dipendenti conoscono la politica per la qualità e gli obiettivi per la qualità per loro rilevanti, comprendono come il proprio lavoro contribuisce all'efficacia del sistema di gestione, e sono consapevoli delle conseguenze del mancato rispetto dei requisiti del sistema.

Come si dimostra: Registrazione di briefing con contenuto e firma, la politica e gli obiettivi di area affissi sul posto di lavoro, e una breve verifica durante l'audit interno. Una piccola organizzazione ne dà evidenza tramite il verbale del briefing annuale del personale con elenco delle presenze.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.3-b I dipendenti sono consapevoli del proprio contributo alla conformità del prodotto e alla sicurezza del prodotto e dell'importanza di un comportamento etico. Ciò comprende espressamente il diritto di segnalare deviazioni, danni e dubbi sull'autenticità delle parti senza subire alcuno svantaggio.

Come si dimostra: Briefing su sicurezza del prodotto, prevenzione degli oggetti estranei e parti contraffatte con esempi tratti dall'organizzazione stessa, un codice di condotta con presa visione, e un canale di segnalazione per le preoccupazioni insieme all'evidenza che le segnalazioni sono state gestite. Una piccola organizzazione copre questo con un codice di condotta di una pagina firmato da ogni persona, con l'indicazione di un referente per le segnalazioni riservate.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

7.4 Per la comunicazione interna ed esterna relativa al sistema di gestione è definito che cosa viene comunicato, quando, con chi, tramite quale canale e da chi, in particolare riguardo a obiettivi per la qualità, deviazioni, modifiche a prodotti e processi, e riscontri a clienti e autorità.

Come si dimostra: Matrice di comunicazione con motivo, destinatario, canale, scadenza e responsabile, verbali delle riunioni sulla qualità, ed evidenza della comunicazione al cliente in caso di deviazioni e della segnalazione all'autorità competente ove richiesto. Le piccole organizzazioni tengono questo come un'unica pagina con quattro colonne e vi definiscono il livello di escalation per i reclami dei clienti.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 7.5.1** Il sistema di gestione comprende le informazioni documentate esplicitamente richieste dalla norma, così come i documenti e le registrazioni che l'organizzazione stessa ritiene necessari per l'efficacia dei propri processi, e l'estensione corrisponde alle dimensioni, all'attività e alla complessità dell'organizzazione. [Documento](#)

Come si dimostra: Registro dei documenti validi collegato ai punti della norma, e una panoramica dei tipi di registrazione con i tempi di conservazione. Una piccola organizzazione si gestisce con un unico elenco che indica titolo del documento, versione, responsabile e ubicazione di archiviazione.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 7.5.2** Quando le informazioni documentate vengono create e aggiornate, sono garantite l'identificazione univoca con titolo, data e stato di revisione, un formato e un supporto adeguati, e il riesame e l'approvazione da parte di una persona autorizzata.

Come si dimostra: Intestazione del documento con numero, versione, data, autore e approvatore, uno storico delle revisioni con il motivo della modifica, e una nota di approvazione o un'approvazione elettronica nel sistema. Una piccola organizzazione utilizza un unico modello di intestazione fisso per tutti i documenti e registra ogni approvazione in un elenco centrale delle versioni.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 7.5.3** Le informazioni documentate sono tenute sotto controllo: sono disponibili dove necessario, sono protette da perdita, modifica non autorizzata e perdita di riservatezza, le versioni obsolete vengono ritirate dall'uso, i documenti di origine esterna come le specifiche del cliente e le norme sono identificati come tali e mantenuti aggiornati, e i tempi di conservazione sono definiti e rispettati, anche quando le registrazioni sono detenute da un fornitore esterno. [Documento](#)

Come si dimostra: Concetto di accesso e autorizzazione, backup dei dati con test di ripristino, marcatura o ritiro delle versioni non valide, un elenco di riferimento dei requisiti del cliente e delle norme con stato di revisione, un piano di conservazione per ogni tipo di registrazione che indichi ubicazione, periodo e trattamento al termine del periodo, e il corrispondente obbligo nel contratto con i fornitori esterni. Una piccola organizzazione gestisce questo con un piano di conservazione di una pagina e la regola secondo cui è valida solo la versione sull'unità di rete condivisa e le stampe cartacee riportano una data di stampa e sono considerate non controllate.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

8 Attività operative: pianificazione, requisiti del cliente e progettazione

39

- 8.1-a** I processi per la fornitura di prodotti e servizi sono pianificati e tenuti sotto controllo: i requisiti del prodotto sono noti, i criteri di accettazione per processi e prodotti sono definiti, le risorse necessarie sono assegnate, ed esistono registrazioni che dimostrano che i processi si sono svolti come pianificato. [Documento](#)

Come si dimostra: Piano di produzione o di commessa per ogni lavoro, cicli di lavorazione con punti di controllo e criteri di accettazione, pianificazione della capacità e delle risorse, cartellini o schede di lavorazione firmati e datati a ogni operazione. Una piccola officina si gestisce con un cartellino per lotto che indica operazione, operatore, data e risultato del controllo.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.1-b** Le modifiche pianificate ai processi operativi vengono riesaminate e rilasciate prima dell'attuazione; le modifiche non pianificate vengono riesaminate in seguito e le loro conseguenze vengono contenute. I processi esternalizzati e il trasferimento di lavoro a un'altra sede o a un fornitore esterno sono pianificati, tenuti sotto controllo e monitorati per il loro effetto sul prodotto.

Come si dimostra: Richieste di modifica con riesame e rilascio, avvisi di non conformità per le modifiche non pianificate, piano di trasferimento con fasi di qualifica ed evidenza del primo articolo presso la nuova sede, elenco dei processi esternalizzati con i relativi controlli. In una piccola officina basta un modulo di modifica di una pagina con motivo, impatto, rilascio e verifica dell'efficacia.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

8.1.1	I processi operativi sono coperti da un approccio al rischio end to end: le responsabilità sono assegnate, i rischi sono individuati e valutati, vengono intraprese azioni rispetto a criteri di accettabilità definiti, e l'efficacia di tali azioni viene monitorata.	Aviazione
Come si dimostra: Registro dei rischi per commessa o linea di prodotto con una scala di valutazione, azioni, scadenza, responsabile e rischio residuo, più il verbale dei riesami periodici. Le piccole aziende tengono il registro come foglio di calcolo e lo ripercorrono all'avvio della commessa e nel riesame di direzione.		
Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile		
Evidenza / motivazione		
8.1.2	Lo stato valido di un prodotto può essere identificato senza ambiguità in qualsiasi momento: i dati di configurazione sono definiti, le loro modifiche sono tracciabili, e lo stato consegnato corrisponde dimostrabilmente allo stato rilasciato.	Aviazione
Come si dimostra: Distinte base e disegni con livello di revisione, storico delle modifiche per revisione, timbro di rilascio, confronto tra lo stato as built e lo stato richiesto prima della consegna. In assenza di un sistema dedicato, è sufficiente un registro di revisione e rilascio mantenuto con cartelle protette da scrittura per ogni revisione.		
Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile		
Evidenza / motivazione		
8.1.3	La sicurezza del prodotto lungo l'intero ciclo di vita viene affrontata in modo pianificato: le caratteristiche rilevanti per la sicurezza e le conseguenze dei guasti vengono valutate, vengono definite misure corrispondenti nella progettazione e nella produzione, e gli eventi rilevanti per la sicurezza vengono segnalati e valutati.	Aviazione
Come si dimostra: Valutazione della sicurezza o analisi dei pericoli per prodotto, marcatura delle caratteristiche rilevanti per la sicurezza sul disegno e nel ciclo di lavorazione, percorso di segnalazione per gli eventi in servizio con relativa valutazione. In una piccola officina basta una breve scheda di analisi per famiglia di prodotto più un unico indirizzo fisso di segnalazione.		
Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile		
Evidenza / motivazione		
8.1.4	Sono in atto misure efficaci contro l'uso di parti contraffatte o non tracciabili: gli acquisti vengono effettuati preferibilmente da fonti approvate, viene richiesta e verificata l'evidenza dell'origine, il personale viene sensibilizzato, e le parti sospette vengono messe in quarantena e segnalate.	Aviazione
Come si dimostra: Elenco delle fonti approvate, certificati con catena di fornitura ininterrotta per il materiale da distributore, controllo in accettazione comprensivo di verifiche di autenticità e plausibilità, area di quarantena con cartellini di blocco, registrazioni della formazione. Le piccole aziende acquistano direttamente dal costruttore o da un distributore autorizzato e archiviano la catena di origine nella registrazione di ricevimento.		
Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile		
Evidenza / motivazione		
8.2.1-a	La comunicazione con il cliente è definita e copre le informazioni sul prodotto, le richieste e gli ordini comprese le loro modifiche, così come i riscontri e i reclami.	
Come si dimostra: Offerte e conferme d'ordine, corrispondenza o un sistema di ticket per richieste e modifiche, registro dei reclami con ricezione, risposta e chiusura. In una piccola azienda basta una cartella d'ordine del cliente che raccolga la comunicazione in ordine cronologico.		
Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile		
Evidenza / motivazione		
8.2.1-b	La gestione dei beni di proprietà del cliente viene concordata con il cliente, e vengono concordate disposizioni di emergenza per un'interruzione della capacità di consegna, laddove richiesto.	
Come si dimostra: Identificazione e stoccaggio separato dei beni del cliente compresi disegni e dati forniti, notifica in caso di danno, piano di emergenza per la capacità di consegna con fonti alternative e tempi di ripartenza. Le piccole aziende limitano il piano di emergenza a una pagina con referente, fonte alternativa e termine di segnalazione.		
Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile		
Evidenza / motivazione		

8.2.2	Prima di impegnarsi verso il cliente, vengono individuati tutti i requisiti del prodotto: quanto dichiarato dal cliente, quanto richiesto dall'uso previsto, quanto richiesto dalla legge e dall'autorità aeronautica, e quanto promesso dall'organizzazione stessa. L'organizzazione può dimostrare di essere in grado di soddisfare tali requisiti. Come si dimostra: Elenco dei requisiti o specifica per commessa, riferimento alle norme di aeronavigabilità applicabili e alla base di certificazione, evidenza delle abilitazioni e dei rilasci di processo propri dell'organizzazione, nota di fattibilità prima dell'invio dell'offerta. Le piccole aziende utilizzano una breve checklist di fattibilità firmata dal responsabile dell'offerta. Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile Evidenza / motivazione
8.2.3.1	Ogni ordine viene riesaminato prima dell'accettazione: i requisiti del cliente comprese le attività di consegna e post consegna, i requisiti speciali, gli elementi critici, i rischi operativi così come i dati contrattuali discordanti o poco chiari vengono verificati e chiariti prima dell'accettazione. Come si dimostra: Riesame dell'ordine con una spunta per ogni voce e una firma, nota sulle differenze risolte tra richiesta e offerta, identificazione dei requisiti speciali e degli elementi critici nel fascicolo d'ordine, riferimento alla relativa valutazione dei rischi. Per gli ordini verbali l'organizzazione conferma per iscritto al cliente i requisiti compresi. Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile Evidenza / motivazione
8.2.3.2	Il risultato del riesame dell'ordine e ogni requisito aggiunto durante tale riesame vengono registrati. Come si dimostra: Modulo di riesame firmato o stato di rilascio nel sistema di gestione degli ordini, nota di fascicolo sui requisiti concordati successivamente, archiviazione con i documenti d'ordine comprensiva di data e responsabile. Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile Evidenza / motivazione Documento
8.2.4	Se i requisiti del prodotto cambiano, i documenti interessati vengono corretti e tutte le persone e le funzioni coinvolte vengono informate della modifica prima che il lavoro prosegua. Come si dimostra: Avviso di modifica con elenco di distribuzione e presa visione, documentazione d'ordine aggiornata che mostra il nuovo stato, marcatura di blocco sui documenti superati. In una piccola officina basta una breve nota di modifica sul cartellino, controfirmata dalla produzione e dal controllo. Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile Evidenza / motivazione
8.3.1	Per i prodotti la cui progettazione appartiene all'organizzazione, esiste un processo di progettazione e sviluppo definito. Se la progettazione è interamente specificata dal cliente, questa esclusione viene motivata e documentata nel campo di applicazione. Come si dimostra: Procedura di progettazione con fasi e punti di rilascio oppure, in caso di esclusione, situazione contrattuale e dei disegni che mostri l'autorità di progettazione del cliente, insieme alla motivazione indicata nel campo di applicazione del sistema di gestione. Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile Evidenza / motivazione
8.3.2-a	La progettazione e lo sviluppo sono pianificati: sono definite le fasi, i riesami, le fasi di verifica e validazione, le responsabilità e le autorità, le interfacce tra le parti coinvolte, le risorse necessarie e il coinvolgimento di cliente e utente. Viene individuata e conservata l'evidenza necessaria a dimostrare il raggiungimento degli obiettivi. Come si dimostra: Piano di sviluppo per progetto con piano delle fasi, date, ruoli e un elenco delle evidenze richieste, matrice di contatto per le interfacce, archiviazione dei risultati di fase. Le piccole aziende limitano il piano a due pagine con una tabella dei traguardi e le responsabilità assegnate. Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile Evidenza / motivazione Documento

- 8.3.2-b Il piano di sviluppo tiene conto della maturità tecnica, della producibilità, della testabilità e della manutenibilità così come dei rischi che ne derivano. Viene aggiornato quando cambiano ambito, date o risorse, e l'avanzamento viene verificato ai traguardi rispetto a criteri di rilascio definiti in anticipo.**

Come si dimostra: Revisioni aggiornate del piano con nota di modifica, verbali dei traguardi con un elenco di criteri e la decisione di proseguire, voci sui rischi di sviluppo con le relative azioni. In una piccola officina basta una registrazione dei traguardi con tre colonne: criterio, raggiunto, azione.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.3.3 Gli elementi in ingresso alla progettazione sono completi e privi di ambiguità: funzione e prestazione, requisiti di legge e regolamentari, norme applicabili e regole di aeronavigabilità, esperienza da sviluppi precedenti simili e le possibili conseguenze di un guasto vengono acquisiti. I contrasti tra gli elementi in ingresso vengono risolti, e gli elementi in ingresso vengono conservati.**

[Documento](#)

Come si dimostra: Elenco dei requisiti con indicazione della fonte per ogni riga, registro delle norme e delle regole con lo stato di emissione, valutazione dei difetti e dei reclami dei prodotti predecessori, nota sui contrasti risolti con data e decisore.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.3.4 La progettazione e lo sviluppo sono tenuti sotto controllo: in punti definiti viene valutato se i risultati soddisfano gli elementi in ingresso, se il risultato è idoneo all'uso previsto e quali problemi restano aperti. I problemi individuati vengono seguiti fino alla chiusura con un responsabile e una scadenza, e i risultati di queste attività vengono conservati.**

[Documento](#)

Come si dimostra: Verbali di riesame con partecipanti, decisioni e un elenco di azioni, evidenza di verifica come calcolo, simulazione o confronto con una progettazione collaudata, evidenza di validazione dall'uso nelle condizioni previste, tracciamento delle azioni fino alla chiusura.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.3.4.1 Quando la verifica e la validazione sono dimostrate mediante prove, le prove sono pianificate e documentate in anticipo: piano di prova con metodi di prova e criteri di accettazione, un esemplare di prova la cui configurazione e condizioni di produzione rappresentano il successivo stato di produzione, e apparecchiature di prova idonee e monitorate compreso il software di prova. L'esecuzione segue il piano, i risultati vengono registrati integralmente e valutati rispetto ai criteri di accettazione.**

[Documento](#)

[Aviazione](#)

Come si dimostra: Piano di prova e istruzione di prova per ogni elemento di evidenza, registrazione di configurazione dell'esemplare di prova con livello di revisione e mezzi di produzione utilizzati, evidenza di taratura e rilascio per le apparecchiature di prova e il software di prova applicato, rapporto di prova con dati grezzi, deviazioni e valutazione, timbro di rilascio. Le piccole aziende acquistano le prove da un laboratorio accreditato e archiviano insieme ordine d'acquisto, piano di prova e rapporto.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.3.5 Gli elementi in uscita dalla progettazione soddisfano gli elementi in ingresso e sono sufficienti per le fasi successive: indicano i criteri di accettazione per produzione e controllo, individuano gli elementi critici e le caratteristiche rilevanti per la sicurezza, e contengono i dati per approvvigionamento, conservazione, manutenzione e parti di ricambio. Gli elementi in uscita vengono conservati.**

[Documento](#)

Come si dimostra: Serie rilasciata di disegni e distinte base, specifica di controllo con tolleranze e criteri di accettazione, marcatura degli elementi critici sul disegno e nel piano di controllo, documenti di esercizio e manutenzione, elenco delle parti di ricambio, timbro di rilascio con data e persona.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

8.3.6

Le modifiche durante e dopo la progettazione e lo sviluppo vengono individuate, riesaminate e tenute sotto controllo prima di diventare efficaci. Viene valutato l'impatto sui prodotti già fabbricati o consegnati, sono presenti le approvazioni necessarie da parte del cliente o dell'autorità, e la modifica, il relativo riesame, il rilascio e le azioni intraprese vengono conservati.

Come si dimostra: Richiesta di modifica con una valutazione tecnica e commerciale, data di efficacia e prima applicazione, evidenza dell'approvazione del cliente o dell'autorità ove richiesta, valutazione dell'impatto su magazzino e unità in servizio con una decisione su richiamo, retrofit o continuo utilizzo, revisioni aggiornate dei disegni.

Aperto	In corso	Soddisfatto	Non applicabile
--------	----------	-------------	-----------------

Evidenza / motivazione

Documento

8.4.1

Per i prodotti, le parti e i servizi acquistati che vengono integrati nel proprio prodotto o spediti direttamente al cliente, è stato definito quale livello di controllo è necessario. Esistono criteri documentati per selezionare, approvare, monitorare e rivalutare i fornitori esterni, e i risultati di tali valutazioni vengono conservati come informazioni documentate.

Come si dimostra: Procedura di valutazione fornitori con i criteri applicati, schede di valutazione compilate o un elenco fornitori con stato di approvazione e data, registrazioni delle azioni innescate da prestazioni scarse. Una piccola officina può gestire questo in un unico foglio di calcolo: per fornitore lo stato di approvazione, la data di approvazione, la consegna puntuale, gli incidenti di qualità, la prossima rivalutazione.

Aperto	In corso	Soddisfatto	Non applicabile
--------	----------	-------------	-----------------

Evidenza / motivazione

Documento

8.4.1.1

La responsabilità per la conformità di ogni elemento acquistato resta in capo all'organizzazione, anche quando è il cliente a indicare la fonte. Viene mantenuto un registro dei fornitori approvati che indica l'ambito e i limiti di ogni approvazione, le prestazioni dei fornitori vengono monitorate, le deviazioni vengono sottoposte a escalation, e le fonti indicate dal cliente o approvate dall'autorità vengono rispettate.

Come si dimostra: Registro dei fornitori approvati con ambito di approvazione, note e date di blocco, una scheda di prestazione per fornitore, lettere di escalation o richieste di azione correttiva con relativo seguito, evidenza nell'ordine d'acquisto che è stata utilizzata la fonte indicata dal cliente. In assenza di un sistema ERP basta un foglio di calcolo ben tenuto più la corrispondenza con i fornitori archiviata.

Aperto	In corso	Soddisfatto	Non applicabile
--------	----------	-------------	-----------------

Evidenza / motivazione

Documento

Aviazione

8.4.2-a

Il tipo e l'estensione del controllo su un fornitore esterno seguono l'effetto che l'elemento acquistato ha sulla sicurezza del prodotto, sulla conformità e sui requisiti del cliente. I processi esternalizzati restano all'interno del proprio sistema di gestione, e l'emissione dell'ordine non trasferisce la responsabilità al fornitore.

Come si dimostra: Classificazione del rischio di parti o gruppi merceologici con il relativo metodo di controllo derivato, ad esempio rilascio del primo articolo, controllo al cento per cento, campionamento o verifica dei certificati. Per i processi esternalizzati come trattamento termico o trattamento superficiale, evidenza che compaiono nella propria mappa dei processi.

Aperto	In corso	Soddisfatto	Non applicabile
--------	----------	-------------	-----------------

Evidenza / motivazione

8.4.2-b

Sono definite le attività di verifica che confermano la conformità di una fornitura prima del suo utilizzo, ad esempio il controllo in accettazione, la verifica dei certificati e dei rapporti di prova, o gli audit presso il fornitore. L'approvvigionamento di sotto livello viene tenuto sotto controllo, e i requisiti vengono propagati lungo la catena di fornitura.

Come si dimostra: Istruzione di controllo in accettazione con estensione del controllo in base alla classe di rischio, registrazioni di controllo con indicazione di lotto e controllore, certificati di colata e dichiarazioni di conformità nel fascicolo d'ordine, rapporti di audit o conferme del fornitore che i requisiti sono stati propagati ai propri sotto fornitori.

Aperto	In corso	Soddisfatto	Non applicabile
--------	----------	-------------	-----------------

Evidenza / motivazione

- 8.4.3** I documenti di acquisto indicano integralmente ciò che il fornitore deve consegnare e rispettare: il prodotto e il processo, le specifiche e i livelli di revisione applicabili, i requisiti per l'approvazione di prodotto, metodi e apparecchiature, la qualifica del personale, la notifica delle non conformità e delle modifiche, la conservazione delle registrazioni, e il diritto di accesso a locali e documenti per l'organizzazione, il cliente e l'autorità. Le informazioni vengono riesaminate per adeguatezza prima del rilascio dell'ordine.

Come si dimostra: Un ordine d'acquisto campione che riporti tutte le indicazioni obbligatorie, un accordo di garanzia della qualità o un contratto quadro richiamato come documento applicabile, una nota di rilascio che mostri il controllo da parte di una seconda persona. Una piccola officina tiene un blocco di testo fisso nel modulo d'ordine e ne spunta i punti prima dell'invio.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.5.1-a** La produzione e l'erogazione del servizio si svolgono in condizioni controllate. Ciò significa che sono disponibili informazioni documentate sulle caratteristiche richieste e sui risultati da ottenere, sono a disposizione risorse di monitoraggio e misura idonee, il monitoraggio e il controllo avvengono in fasi definite, l'infrastruttura e l'ambiente sono idonei, il personale è competente e, dove necessario, specificamente autorizzato, e sono in atto azioni per prevenire l'errore umano.

[Documento](#)

Come si dimostra: Piani di lavoro e di controllo che elencano caratteristiche, tolleranze e fasi di controllo, registrazioni di competenza e autorizzazioni del personale, registrazioni di controllo alle fasi definite, una descrizione delle misure di prevenzione dell'errore utilizzate come dispositivi di bloccaggio, doppi controlli o checklist nei punti critici.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.5.1-b** I documenti di produzione e controllo validi sono presenti alla postazione di lavoro nel livello di revisione corrente, gli elementi critici e le caratteristiche chiave sono chiaramente identificati in essi e vengono monitorati. I danni da oggetti estranei vengono prevenuti sistematicamente, gli impianti e i mezzi di alimentazione come aria compressa, acqua o gas di protezione vengono monitorati, e le apparecchiature vengono mantenute secondo un piano.

Come si dimostra: Cartellino di instradamento o di lavorazione con sequenza delle operazioni, livello di revisione e disegno, identificazione delle caratteristiche chiave nel disegno e nel piano di controllo insieme ai valori misurati registrati, regole di pulizia e di prevenzione degli oggetti estranei per le aree interessate con evidenza dei controlli, piano di manutenzione e storico di manutenzione delle macchine, rapporti di prova per i mezzi di alimentazione.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.5.1.1** Le apparecchiature, i dispositivi di bloccaggio, gli utensili e il software di controllo utilizzati per confermare la conformità del prodotto vengono convalidati prima del primo utilizzo e vengono riverificati successivamente a intervalli definiti. Stoccaggio, manutenzione, livello di revisione e stato sono disciplinati da regole, e ogni modifica al software attiva una nuova conferma.

[Documento](#)

[Aviazione](#)

Come si dimostra: Registro dei dispositivi di bloccaggio, dei calibri e dei programmi di controllo in uso con il relativo livello di versione, rapporti di convalida e di riverifica periodica con data e risultato, nota di rilascio dopo una modifica del software, regole di stoccaggio e manutenzione. Una piccola officina tiene una scheda utensile per ogni dispositivo che mostra il rilascio iniziale, i controlli periodici ed eventuali note di blocco.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.5.1.2** I processi il cui output non può essere completamente verificato da un successivo monitoraggio o misurazione, ad esempio saldatura, incollaggio, trattamento termico, trattamento superficiale o controlli non distruttivi, vengono qualificati in anticipo. La qualifica copre il metodo, le apparecchiature e il personale che lo esegue, i parametri definiti vengono rispettati e registrati, e la riqualifica segue ogni modifica o scadenza di validità.

[Documento](#)

[Aviazione](#)

Come si dimostra: Qualifica di processo per ogni processo speciale con la finestra dei parametri, qualifica delle apparecchiature, certificati personali con data di scadenza, registrazioni correnti dei parametri o diagrammi di forno per lotto, una panoramica delle scadenze di riqualifica. Quando il processo è acquistato all'esterno, si applica l'evidenza di qualifica del fornitore.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

8.5.1.3

Prima del rilascio in serie, un primo articolo rappresentativo dimostra che il processo di produzione pianificato, con le macchine, gli utensili, i programmi e i documenti previsti, soddisfa ogni caratteristica richiesta. Il controllo del primo articolo viene documentato integralmente e viene ripetuto dopo modifiche significative a progettazione, processo, apparecchiature, sede o fornitore, e dopo una lunga interruzione della produzione.

Come si dimostra: Rapporto di controllo del primo articolo che confronta valore richiesto e valore effettivo caratteristica per caratteristica, riferimento alla revisione del disegno, al numero di utensile e di programma, certificati dei materiali e rapporti dei processi speciali, nota di rilascio. Il motivo di ogni ripetizione viene registrato in modo che le ragioni restino tracciabili.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

8.5.2-a

Prodotti e parti sono identificati in modo univoco lungo l'intero flusso, e lo stato di controllo è visibile in ogni momento, cioè se un elemento non è controllato, è rilasciato o è bloccato. L'identificazione sopravvive al reimballaggio, alla suddivisione dei lotti e al passaggio di consegne tra aree.

Come si dimostra: Regola di identificazione con indicazione dei mezzi utilizzati, ad esempio cartellino di lavorazione, etichetta, targhetta o timbro, layout dell'area con zone di quarantena marcate, fotografie o una nota di sopralluogo dell'audit interno come evidenza che la prassi viene effettivamente seguita.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

8.5.2-b

La rintracciabilità è garantita nella misura definita: una parte consegnata può essere ricondotta al proprio lotto di materiale, al lotto di produzione, ai processi utilizzati e alle relative registrazioni di controllo, e in direzione opposta un lotto può essere ricondotto in avanti agli assiemi e ai clienti a cui è stato destinato. Vengono conservate le registrazioni necessarie a tal fine.

Come si dimostra: Schema dei numeri di lotto o di serie, cartellino di lavorazione con certificato del materiale e numero di lotto, bolla di consegna con riferimento al lotto, evidenza di un esercizio di rintracciabilità svolto in entrambe le direzioni con data e tempo impiegato. Un fascicolo cartaceo per lotto soddisfa questo requisito purché sia tenuto senza lacune e possa essere ritrovato.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

8.5.3

I beni appartenenti a clienti o a fornitori esterni presenti nei propri locali, come materiale fornito, utensili, dispositivi di bloccaggio, apparecchiature di misura, software, proprietà intellettuale e dati personali, sono identificati, protetti e verificati per l'idoneità. La perdita, il danneggiamento o la non idoneità vengono segnalati al proprietario e registrati.

Come si dimostra: Registro dei beni forniti con proprietario, ubicazione e stato, registrazione di verifica in accettazione per l'elemento fornito, lettera di notifica al cliente in caso di danno con data e risposta. In questo registro rientrano anche i disegni e i dati consegnati dal cliente.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

8.5.4

I prodotti vengono movimentati, imballati e conservati durante la produzione, lo stoccaggio e la spedizione in modo che la loro conformità venga mantenuta. I materiali a durata limitata o sensibili all'invecchiamento vengono gestiti con una data di scadenza e con il principio del consumo delle scorte più vecchie per prime, e le parti sensibili vengono protette da danni, contaminazione e scariche elettrostatiche.

Come si dimostra: Istruzioni di stoccaggio e imballaggio, inventario dei materiali a durata limitata con data di scadenza e regola di quarantena, evidenza delle condizioni di stoccaggio come registrazioni di temperatura o umidità, marcatura delle aree per i dispositivi sensibili alle scariche elettrostatiche. Per una piccola officina basta un'etichetta di scaffale con la data di scadenza più un controllo visivo mensile firmato con data e iniziali.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.5.5** L'estensione delle attività post consegna viene determinata e segue i rischi, la durata in servizio, i requisiti del cliente, gli obblighi di legge e i riscontri dal campo. La fornitura di parti di ricambio, la riparazione, il supporto tecnico e la raccolta e analisi dei reclami e degli eventi in servizio sono disciplinati da regole, e i riscontri alimentano la progettazione e la produzione.

Come si dimostra: Accordo contrattuale che copre i servizi post consegna, registro delle parti di ricambio che richiama lo stesso standard costruttivo, reclami dal campo con analisi e le azioni da essi derivate, evidenza del riscontro dato al cliente. Gli obblighi di segnalazione verso cliente o autorità vengono registrati insieme alle relative scadenze.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.5.6** Le modifiche alla produzione e all'erogazione del servizio, ad esempio a materiale, metodo, utensili, apparecchiature, software, sede o fornitore, vengono valutate e approvate prima di essere attuate, in modo da mantenere la conformità. Dove è richiesta l'approvazione del cliente o dell'autorità, tale approvazione è disponibile prima dell'attuazione. La valutazione, la persona che approva e le azioni intraprese vengono registrate.

[Documento](#)

Come si dimostra: Richiesta di modifica con una valutazione dell'effetto su prodotto, processo e la necessità di un nuovo primo articolo, firma di approvazione con data, approvazione del cliente o dell'autorità nel fascicolo, riferimento ai documenti aggiornati di conseguenza e al controllo ripetuto del primo articolo.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.6** Un prodotto viene rilasciato al cliente solo dopo che tutti i controlli e le evidenze pianificati sono presenti e soddisfacenti. Il rilascio anticipato avviene solo con l'approvazione di una funzione autorizzata e, ove richiesto, del cliente. La registrazione di rilascio dimostra la conformità e indica quale persona autorizzata ha rilasciato l'elemento. Dove è richiesto un certificato dell'autorità o del cliente, esso viene spedito insieme al prodotto.

[Documento](#)

Come si dimostra: Registrazione di controllo finale con i risultati rispetto all'elenco di controllo, timbro o firma di rilascio della persona autorizzata, elenco del personale autorizzato al rilascio con l'estensione di ciascuna autorizzazione, certificato di conformità o certificato di rilascio dell'autorità allegato alla bolla di consegna. Ogni rilascio anticipato viene registrato con l'approvatore e il motivo.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.7.1** Gli output non conformi vengono rilevati, identificati e segregati in modo da non poter essere utilizzati o spediti inavvertitamente. Una persona autorizzata decide cosa farne, e le decisioni possibili sono correzione, scarto, contenimento, informazione al cliente o rottamazione. L'uso così com'è o la riparazione sono consentiti solo con l'approvazione della funzione autorizzata e, ove richiesto, del cliente, e le parti scartate vengono rese inutilizzabili. Dopo una correzione l'elemento viene controllato nuovamente.

Come si dimostra: Area o magazzino di quarantena con marcatura chiara, cartellino di blocco sull'elemento, registrazione della decisione con nome e data, concessione del cliente nel fascicolo, evidenza della rottamazione, registrazione del ricontrollo dopo la rilavorazione. Il gruppo di persone autorizzate a decidere viene indicato esplicitamente.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

- 8.7.2** Per ogni non conformità viene registrato in che cosa consiste, quale azione è stata intrapresa, se è stata concessa una deroga e chi ha deciso. Le registrazioni possono essere analizzate in modo che gli schemi di difetto ricorrenti diventino visibili e alimentino le azioni correttive.

[Documento](#)

Come si dimostra: Rapporto di difetto o rapporto di non conformità per ogni caso con descrizione, quantità, azione, decisore e data, un'analisi riassuntiva per tipo di difetto e frequenza, un collegamento alle azioni correttive da esso avviate. Un foglio di calcolo ben tenuto con una riga per caso è sufficiente purché restino possibili l'analisi e il collegamento.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9 Misurazione, verifica e valutazione delle prestazioni

11

9.1.1-a Viene definito quali parametri del sistema di gestione per la qualità e dei processi vengono monitorati e misurati, con quali metodi ciò avviene, in quali punti avviene la misurazione e quando i risultati vengono analizzati.

Come si dimostra: Una panoramica di indicatori con una definizione per ciascuno: fonte dei dati, metodo di misurazione, intervallo di misurazione, responsabile, data di analisi. Una piccola azienda si gestisce con un'unica tabella con un indicatore per riga e il valore mensile inserito accanto.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9.1.1-b L'efficacia e le prestazioni del sistema di gestione per la qualità vengono valutate sulla base di queste misurazioni, e i risultati del monitoraggio vengono conservati come informazioni documentate.
[Documento](#)

Come si dimostra: Analisi conservate come rapporti mensili, schede di indicatori o cruscotti stampati con data. Ciò che conta è lo storico: le versioni precedenti restano tracciabili in modo che diventi visibile un andamento e non solo il valore attuale.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9.1.2-a La percezione dei clienti sul grado di soddisfacimento dei loro requisiti viene monitorata in modo continuativo, e viene stabilito da quali fonti provengono queste informazioni e come vengono analizzate.

Come si dimostra: Analisi tratte da indagini presso i clienti, dalle valutazioni proprie del cliente sul fornitore, da scorecard dei portali clienti, da notifiche di reclamo, dai verbali degli incontri con i clienti. Un'azienda con pochi clienti documenta invece un breve colloquio di riscontro strutturato per ogni cliente una volta all'anno.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9.1.2-b La soddisfazione del cliente viene rilevata non solo tramite opinioni ma tramite dati di prestazione concreti come il tasso di difettosità del prodotto consegnato, la consegna puntuale, il numero di reclami e di azioni correttive richieste, e i riscontri sulle interruzioni di consegna, e da questi dati vengono derivate azioni di miglioramento.

Come si dimostra: Un insieme di indicatori per cliente: consegna puntuale in percentuale, tasso di difettosità delle parti consegnate, numero di reclami dei clienti, numero di azioni correttive richieste, ciascuno con un obiettivo e un valore effettivo. Dove l'obiettivo non viene raggiunto, una voce di azione collegata. Dove il cliente fornisce una scorecard, è sufficiente adottarla e aggiungervi una colonna di azioni propria.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9.1.3-a I dati raccolti vengono analizzati e valutati per giungere a valutazioni sulla conformità del prodotto, sulla soddisfazione del cliente, sulle prestazioni di processo, sull'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità, sulle prestazioni dei fornitori esterni e sulla necessità di miglioramento del sistema.

Come si dimostra: Un documento di analisi che condensa i dati grezzi in valutazioni, ad esempio un rapporto trimestrale sulla qualità con linee di tendenza e una valutazione scritta per ogni indicatore. Ciò che conta è la frase di valutazione, non il numero da solo: cosa significa la tendenza e se è accettabile.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9.2.1-a Gli audit interni si svolgono a intervalli pianificati ed esaminano due aspetti: se il sistema di gestione per la qualità è conforme ai requisiti stabiliti dall'organizzazione stessa e ai requisiti della norma, e se è effettivamente attuato e mantenuto in modo efficace.

Come si dimostra: Un programma annuale di audit con le date, e rapporti di audit che rispondono separatamente a entrambe le domande. Un audit che si limita a incrociare documenti non dimostra l'efficacia: il rapporto dovrebbe contenere osservazioni raccolte in produzione o sul posto di lavoro.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9.2.2-a

Viene stabilito un programma di audit che, nel definire frequenza e ambito degli audit, tiene conto dell'importanza dei processi interessati, delle modifiche nell'attività, dei riscontri dei clienti e dei risultati degli audit precedenti, in modo che le aree critiche vengano sottoposte ad audit più spesso di quelle non critiche.

[Documento](#)

Come si dimostra: Il programma di audit come matrice pluriennale o annuale, con i processi nelle righe e i mesi nelle colonne, e una breve colonna che indichi il motivo della frequenza scelta. Deve essere visibile che un processo con molti reclami ricorre più spesso.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9.2.2-b

Per ogni singolo audit vengono definiti obiettivi, criteri e ambito, i valutatori vengono selezionati in modo da non valutare la propria area di lavoro, e i risultati vengono comunicati alla direzione competente.

[Documento](#)

Come si dimostra: Un piano di audit per ogni data con obiettivo, criteri e ambito, evidenza della competenza del valutatore e una dichiarazione di indipendenza, e il rapporto di audit con il relativo elenco di distribuzione. Le piccole aziende risolvono il tema dell'indipendenza con uno scambio collegiale tra due aree o con un valutatore esterno incaricato a ore.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9.2.2-c

I riscontri vengono corretti senza ritardo ingiustificato, il trattamento delle cause viene monitorato, e l'efficacia delle azioni intraprese viene verificata prima che un riscontro venga chiuso.

Come si dimostra: Un elenco di azioni allegato al rapporto di audit con responsabile, scadenza, stato e un campo per la verifica dell'efficacia comprensivo di data e verificatore. Un riscontro semplicemente segnato come chiuso, senza che nessuno abbia controfirmato l'evidenza, conta come aperto nell'audit.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9.3.2-a

L'alta direzione riesamina il sistema di gestione per la qualità a intervalli pianificati e si basa su un insieme fisso di elementi in ingresso: lo stato delle azioni derivanti dal riesame precedente, i cambiamenti nel contesto, la soddisfazione del cliente e i riscontri delle parti interessate, il conseguimento degli obiettivi, le prestazioni di processo e la conformità del prodotto, le non conformità e le azioni correttive, i risultati degli audit, le prestazioni dei fornitori esterni, la situazione delle risorse, l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità, e le opportunità di miglioramento.

Come si dimostra: Un ordine del giorno fisso per il riesame di direzione che adotta questi punti come struttura, più gli elementi in ingresso a supporto come il rapporto sugli indicatori, il riepilogo degli audit, la panoramica dei reclami e la valutazione fornitori. Nelle piccole aziende basta una riunione di mezza giornata una volta all'anno, purché l'ordine del giorno venga percorso integralmente e verbalizzato.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

9.3.3-a

Il riesame produce decisioni e azioni relative alle opportunità di miglioramento, a eventuali modifiche necessarie al sistema e al fabbisogno di risorse, e questi risultati vengono conservati come informazioni documentate.

[Documento](#)

Come si dimostra: Verbale del riesame di direzione con data, partecipanti, gli elementi in ingresso trattati e una sezione decisionale chiaramente separata: per ogni decisione l'azione, il responsabile, la scadenza e l'impegno di risorse. Il verbale viene approvato dall'alta direzione e viene ripreso come punto di stato nella riunione successiva.

Aperto In corso Soddisfatto Non applicabile

Evidenza / motivazione

10 Miglioramento: chiusura delle non conformità e sviluppo del sistema

5

10.1 L'organizzazione ricerca attivamente opportunità di miglioramento e attua quelle selezionate, in modo che i requisiti del cliente vengano soddisfatti in modo più affidabile, i difetti e i loro effetti vengano ridotti e il sistema di gestione per la qualità diventi più efficace, riguardando prodotti e servizi così come i processi sottostanti.

Come si dimostra: Un registro dei miglioramenti o un piano d'azione che mostri il motivo, il responsabile, la scadenza e l'esito, sostenuto da esempi tratti dai riscontri dei clienti, dall'analisi degli scarti o dagli indicatori di processo che mostrino da dove ha avuto origine ogni miglioramento. Una piccola organizzazione tiene questo come un'unica tabella mantenuta in cui confluiscono reclami, difetti interni e idee dal reparto, in modo che resti visibile che cosa ne è stato di ciascuno.

Aperto	In corso	Soddisfatto	Non applicabile
--------	----------	-------------	-----------------

Evidenza / motivazione

10.2.1-a Quando si verifica una non conformità, anche derivante da un reclamo del cliente, viene prima contenuta e le sue conseguenze vengono gestite, il prodotto interessato viene messo in sicurezza, e viene poi valutato se la causa deve essere eliminata affinché il caso non si ripeta o non compaia altrove. L'analisi delle cause radice considera esplicitamente anche l'influenza dei fattori umani.

Come si dimostra: Un rapporto di difetto o di reclamo con l'azione immediata intrapresa, un avviso di blocco per le parti interessate e un'analisi tracciabile delle cause radice come i 5 perché o Ishikawa, in cui sono state esaminate anche le condizioni di lavoro, le istruzioni, il turno e la pressione temporale. Le piccole organizzazioni utilizzano un modulo di una pagina per caso con i campi cosa è successo, cosa è stato fatto immediatamente, perché è successo, cosa impedisce che si ripeta, ha funzionato.

Aperto	In corso	Soddisfatto	Non applicabile
--------	----------	-------------	-----------------

Evidenza / motivazione

10.2.1-b Le azioni correttive decise vengono attuate nei tempi previsti, la loro efficacia viene verificata in seguito, e la lezione appresa viene trasferita a processi, prodotti e postazioni di lavoro comparabili. Dove ciò genera un bisogno, i rischi e le opportunità, le descrizioni di processo e il sistema di gestione stesso vengono adeguati. Se la causa risiede presso un fornitore esterno, l'azione correttiva viene richiesta a tale fornitore e la sua attuazione viene seguita.

Come si dimostra: Tracciamento delle azioni con scadenza pianificata ed effettiva, una verifica di efficacia con data e criterio di accettazione, ad esempio nessuna recidiva su una quantità o un periodo definito, una nota sul trasferimento a famiglie di parti simili, più la notifica al fornitore con la relativa risposta e valutazione. Per una piccola organizzazione basta una colonna efficacia verificata il con le iniziali nella stessa tabella, insieme a una breve mail al fornitore che fissa una scadenza e alla risposta archiviata.

Aperto	In corso	Soddisfatto	Non applicabile
--------	----------	-------------	-----------------

Evidenza / motivazione

10.2.2 Esistono informazioni documentate per ogni non conformità e per le azioni intraprese in risposta: la natura della non conformità, le azioni intraprese e il loro risultato. Queste informazioni documentate possono essere recuperate, in modo che gli schemi ricorrenti vengano riconosciuti e possano essere valutati nell'audit interno e nel riesame di direzione.[Documento](#)

Come si dimostra: Un registro corrente delle non conformità e delle azioni con un numero univoco per caso, un riferimento all'ordine, alla parte o al processo, la data, il responsabile, lo stato e il risultato di efficacia, insieme alle relative registrazioni individuali. Una tabella mantenuta con un riferimento di archiviazione è sufficiente; ciò che conta è che ogni caso possa essere ritrovato senza dover cercare in una casella di posta.

Aperto	In corso	Soddisfatto	Non applicabile
--------	----------	-------------	-----------------

Evidenza / motivazione

10.3 L'organizzazione fa avanzare continuamente l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e utilizza i risultati dell'analisi e della valutazione così come le conclusioni del riesame di direzione per riconoscere dove è necessario intervenire o dove restano opportunità non sfruttate.

Come si dimostra: Verbale del riesame di direzione con le decisioni di miglioramento da esso derivate, una valutazione della tendenza degli indicatori chiave su più periodi, ad esempio tasso di reclami, consegna puntuale o costo degli scarti, più un confronto tra obiettivo ed effettivo con le iniziative avviate. In una piccola organizzazione una panoramica annuale con da tre a cinque indicatori e le conseguenze da essi tratte dimostra in modo credibile lo sviluppo continuo.

Aperto	In corso	Soddisfatto	Non applicabile
--------	----------	-------------	-----------------

Evidenza / motivazione