

INDUSTRIA CHIMICA VALENZANA S.p.A.

FUNZIONIGRAMMA AZIENDALE

Premessa

Il presente documento descrive la *struttura organizzativa della Industria Chimica Valenzana S.p.A.*, individua gli ambiti di competenza e definisce i principali compiti e le responsabilità attribuite alle diverse unità organizzative aziendali (Uor).

Il personale dipendente è tenuto a conoscere e a rispettare nello svolgimento delle proprie mansioni le disposizioni contenute nel presente funzionigramma, oltre che nelle leggi di riferimento, nello Statuto, nei contratti vigenti (compresi quelli di lavoro), nelle procedure operative interne ed eventuali altre disposizioni emanate dal Vertice Aziendale. Eventuali comportamenti difforni possono essere sanzionati mediante l'adozione di opportuni provvedimenti da parte dei competenti responsabili.

I Responsabili di ciascuna Unità Organizzativa ed Operativa assicurano l'efficienza delle funzioni ed il rispetto delle procedure operative interne e delle altre disposizioni tecniche e comportamentali tramite l'esercizio dei poteri di guida e di supervisione loro attribuiti.

Eventuali cambiamenti nelle attribuzioni di compiti e responsabilità stabilite dal presente funzionigramma, che dovessero rendersi necessari per motivi di efficacia ed efficienza organizzativa, dovranno essere approvati dal Vertice Aziendale e recepiti nel presente documento attraverso appositi Ordini di Servizio. La raccolta sistematica di tali documenti costituisce parte integrante del presente funzionigramma.

L'organigramma aziendale

Direzione Generale	pg. 9
Rappresentante della Direzione	pg. 10
Direzione Amministrativa	pg. 10
Direzione Stabilimento:	pg. 12
- Responsabile acquisti	
- Direzione produzione (Acido Tartarico : Scomposizione; Cristallizzazione; Concentrazione, Confezionamento; Alcool: Distillazione; Depurazione; Essiccazione; Centrale Termica; Produzione Tartrato)	
- Laboratorio analisi	
- Manutenzione	
Direzione Commerciale	pg. 22
Assicurazione qualità	pg. 24

Organi di amministrazione e governo

Il funzionigramma rappresenta le modalità attraverso cui l'Organo Amministrativo attribuisce compiti e responsabilità ai Responsabili delle diverse unità organizzative aziendali.

Il presente funzionigramma non include la descrizione dei compiti e delle responsabilità del Vertice Aziendale (CdA e/o AU, AD e DG – ove esistenti). Tali aspetti sono definiti per legge nell'Atto Costitutivo, nello Statuto della Società, nelle delibere dell'Assemblea dei Soci e del CdA e a tali fonti si rinvia.

FUNZIONI COMUNI

A tutti i Responsabili delle unità organizzative sono attribuite le seguenti responsabilità, distinte in tre macrotipologie.

Responsabilità di pianificazione delle risorse

1. Partecipare, per quanto di specifica competenza, alla definizione degli obiettivi da conseguire e dei piani di azione da attuare, nonché alla formulazione del relativo budget.
2. Verificare gli avanzamenti/scostamenti rispetto al budget di competenza al fine della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati.
3. Assicurare l'osservanza dei criteri di regolarità gestionale, di speditezza amministrativa, di economicità e di efficacia nell'espletamento delle funzioni assegnate, mantenendo i necessari contatti con gli altri Responsabili di UOr per l'integrazione delle rispettive attività.

4. Assicurare che la propria UOr, nello svolgimento delle attività alla stessa assegnate, si coordini e collabori con le altre UOr ai fini dell'efficace ed efficiente gestione delle operazioni aziendali.
5. Collaborare al migliore utilizzo delle risorse informatiche relativamente alle attività di competenza, segnalando le esigenze attuali e prospettive dell'UOr gestita.
6. Supportare costantemente il personale della propria UOr in materia di regolamenti, circolari ed atti legislativi rientranti nella propria competenza, garantendone la diffusione, all'interno dell'Azienda, a tutti gli enti competenti.

Responsabilità di gestione e coordinamento delle risorse

7. Supportare il Vertice Aziendale nelle attività volte a definire l'organizzazione ottimale delle risorse umane e tecniche da assegnare all'UOr di competenza, dal punto di vista sia quantitativo sia qualitativo.
8. Provvedere al miglior impiego del personale, delle risorse tecnologiche e dei beni assegnati alla propria UOr, assicurandone la gestione, il coordinamento ed il controllo.
9. Gestire l'operatività del personale assegnato alla propria UOr, autorizzandone ferie, permessi, prestazioni straordinarie e turnazioni, secondo le direttive del CdA.
10. Partecipare alla valutazione delle prestazioni del personale assegnato alla propria UOr.

11. Valutare le esigenze formative e di addestramento del personale assegnato alla propria UOr, favorendo l'attuazione di opportuni programmi di sviluppo professionale, nel rispetto degli obiettivi aziendali e coordinandosi con le Direzioni.
12. Promuovere incontri periodici con il personale assegnato alla propria UOr al fine di assicurare la conoscenza, da parte dello stesso, delle normative esterne ed interne che regolano lo svolgimento delle attività di competenza e di raccogliere eventuali suggerimenti, le istanze o le proposte per il miglioramento organizzativo dell'Unità di appartenenza.
13. Curare il rispetto delle regole di comunicazione interna ed esterna contenute all'interno delle specifiche politiche aziendali.
14. Assicurare che siano scrupolosamente rispettate tutte le disposizioni normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro. Assicurare, a tale scopo, la diffusione del complesso delle procedure operative interne e degli Ordini di Servizio che disciplinano lo svolgimento delle attività di competenza.
15. Rispondere, nell'ambito delle proprie attribuzioni, degli atti amministrativi alla cui emanazione si sia collaborato e dell'omissione di attività attribuite alla propria UOr dal presente funzionigramma o da ulteriori Ordini di Servizio.
16. Firmare, nei limiti dei poteri attribuiti, gli atti e la corrispondenza relativa alla propria funzione.
17. Curare costantemente l'immagine aziendale, assicurando l'attenzione propria e del personale assegnato all'UOr di competenza nella gestione dei rapporti con gli altri dipendenti della Società, con i clienti, con i fornitori e con tutti i

soggetti terzi che a vario titolo operano in ambito aziendale ed assumendo i comportamenti più opportuni, in conformità con le disposizioni normative interne ed esterne esistenti in materia.

Responsabilità di monitoraggio delle risorse

18. Curare costantemente la gestione e il coordinamento delle attività assegnate alla propria UOr, nel rispetto delle priorità, dei vincoli e degli obiettivi da raggiungere, indipendentemente dalle funzioni svolte dagli organi superiori.
19. Assicurare il costante aggiornamento e l'applicazione delle procedure operative interne relative alle attività ed i processi di competenza, in modo da rendere le stesse sempre più rispondenti alle esigenze di un'efficace ed efficiente gestione delle operazioni, conformemente alle disposizioni normative di riferimento.
20. Assicurare che lo svolgimento dell'operatività quotidiana, relativamente alle attività assegnate alla propria UOr, avvenga nel rispetto delle procedure operative interne di competenza, verificando che siano puntualmente eseguiti i controlli previsti e trasmessi gli esiti degli stessi ai Responsabili competenti per le opportune valutazioni.
21. Esercitare azioni di monitoraggio sul personale, evidenziando eventuali comportamenti irregolari e proponendo gli eventuali provvedimenti disciplinari ritenuti opportuni.
22. Supportare lo svolgimento di Internal Audit, garantendo la disponibilità e l'accesso alle informazioni ed ai dati richiesti.

23. Partecipare ai “processi di miglioramento continuo” contemplati dal “manuale delle Politiche sulla Qualità”, al fine di favorire le attività e le verifiche previste dal programma di assicurazione della qualità.
24. Assicurare la costante tutela degli interessi societari, informando il Vertice Aziendale di fatti o circostanze che possano costituire pregiudizio per la Società ed i suoi Organi.
25. Assicurare la formazione, all'interno della propria UOr, di una o più persone in grado di assumere le responsabilità e assolvere i compiti propri della funzione svolta, nell'ipotesi in cui si rende necessaria la propria sostituzione.
26. Assicurare, all'interno delle proprie responsabilità e mansioni, l'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di riservatezza, trattamento dei dati e privacy.

Direzione Generale

Le attività svolte sono di seguito rappresentate:

- attività di indirizzo e coordinamento del gruppo nella sua interezza
- supervisione generale dell'unità produttiva
- autorizzazione degli acquisti straordinari.

La Direzione Generale di Industria Chimica Valenzana I.C.V. SpA definisce gli obiettivi di gruppo e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica aziendale e si impegna a perseguire il mantenimento e il miglioramento dei sistemi organizzativi e produttivi attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento dei processi
- la diffusione all'interno dell'azienda del modello organizzativo e degli obiettivi;
- la formazione di tutto il personale;
- la sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei clienti;
- il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente.

Rappresentante della Direzione

Il rappresentante della Direzione ha la responsabilità di :

- assicurare che i processi vengano attuati nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Direzione Generale
- svolgere attività di coordinamento fra i responsabili dei reparti e la DG al fine di assicurare il miglioramento dei processi ed il mantenimento di elevati standard quantitativi e qualitativi

Comunicazione interna tra Direzione Generale e Unità Organizzative e operative

La comunicazione interna è gestita, nell'ambito di Industria Chimica Valenzana I.C.V. SpA mediante:

- riunioni;
- incontri di formazione;
- posta elettronica;
- bacheca;
- divulgazione di documentazione di specifico interesse;
- comunicazione scritta per inoltro ai singoli interessati di comunicazioni relative ad argomenti di particolare importanza;
- apposite registrazioni

Direzione Amministrativa

Le attività svolte sono di seguito rappresentate:

quotidianamente

- contabilità generale, contabilità finanziaria, contabilità clienti, contabilità di magazzino Prodotto Finito

- rapporti con istituti di credito per la gestione delle attività finanziarie secondo le direttive impartite dall'organo amministrativo, ivi compresa l'evasione di ordini di acquisto e vendita di valute
- redazione corrispondenza amministrativa e relativo protocollo
quindicinalmente
- stampa bonifici fornitori
mensilmente
- bonifici per imposte e stipendi dipendenti
- report economico
- registro presenze dipendenti
trimestralmente
- redazione delle statistiche
- sollecito pagamenti, previa verifica dell'Ufficio Commerciale
annualmente
- assistenza alla redazione del budget economico e finanziario
- redazione bilancio e nota integrativa
- assistenza al professionista incaricato alla redazione della dichiarazione dei redditi (mod. Unico)
- tenuta libri inventari e cespiti

Area operativa

Le UOr appartenenti all'Area operativa sono di seguito rappresentate.

Direzione Stabilimento

Direzione Commerciale

Assicurazione Qualità

Direzione Stabilimento

L' Unità Organizzativa

La Direzione *Stabilimento* dipende gerarchicamente dal CdA/AU e funzionalmente dal DG, quale capo del personale ai sensi dello Statuto sociale, al quale risponde per il raggiungimento degli obiettivi alla stessa assegnati e riferisce per mezzo di periodici report.

Struttura

- Responsabile Acquisti
- Direzione Produzione
- Laboratorio Analisi
- Manutenzione

La Missione

Stende i programmi di produzione, supervisiona i programmi di manutenzione, autorizza gli acquisti pianificati e urgenti, gestisce i rapporti col personale, approva i piani di formazione per il personale, fornisce supporto tecnico all'ufficio acquisti, garantisce la corretta gestione della centrale termica e della co-generazione, predispone lo smaltimento dei rifiuti aziendali nel rispetto delle normative, valuta i costi di produzione e fornisce i dati economici all'amministrazione, garantisce l'applicazione del manuale HACCP, dispone la regolare esecuzione degli inventari di materie prime e prodotti finiti

I compiti del Responsabile dell'Unità Organizzativa

Ai fini del conseguimento della Missione il Responsabile della Direzione Stabilimento:

1. Quotidianamente si occupa di:

- Acquisti minuteria
- Acquisti materie ausiliarie di produzione indicate a budget
- Esecuzione programmi di produzione
- Economica realizzazione dei processi produttivi
- Esecuzione piano di controllo HACCP
- Smaltimento rifiuti nel rispetto delle normative vigenti
- Rapporti col personale e relativa formazione

2. Settimanalmente si occupa di:

- Invio documenti contabili agli uffici amministrativi
- Programmi di produzione

3. Annualmente si occupa di:

- Assistenza al budget di produzione
- Inventario fisico materie prime e prodotti finiti

Le Unità Operative

Il conseguimento delle finalità proprie della Direzione Stabilimento si realizza mediante l'attività dei sotto indicati Servizi che garantiscono, attraverso l'attività di coordinamento e di monitoraggio da parte dei rispettivi Responsabili, l'esecuzione dei compiti agli stessi assegnati e di seguito descritti.

Responsabile Acquisti

Provvede, coerentemente con le politiche di acquisto adottate dall'Azienda, alla definizione degli accordi contrattuali e li sottopone all'approvazione del Consiglio di Amministrazione/AU

1. Quotidianamente si occupa di:

- Redazione contratti di acquisto materie prime e servizi
- Assicurare la completa e corretta tenuta dell'archivio di copia di tutti i contratti di validità assicurandone la trasmissione in originale e la diffusione in copia alle UOr interessate
- Acquisto materie prime, ausiliarie e dei servizi
- Redazione corrispondenza fornitori e relativo protocollo
- Gestione bolle doganali

2. Semestralmente si occupa di:

- Rapporti con assicurazioni

Direzione Produzione

1. Quotidianamente si occupa di:

- Gestione del personale in turno e giornaliero
- Gestione e controllo della produzione di acido tartarico sulle direttive ricevute dal direttore di stabilimento

- Gestione e controllo delle operazioni di pulizia dell'impianto, dei locali e delle aree coperte e scoperte dello stabilimento con utilizzo anche del personale giornaliero.
- Gestione e controllo delle materie prime e richiesta di acquisto delle stesse.
- Campionatura del tartrato di calcio all'arrivo
- Gestione e controllo dell'impianto di depurazione acqua primaria
- Controllo della puntuale e corretta compilazione da parte del personale degli stampati previsti (prospetti di rilevamento della produzione, prospetti di rilevamento delle fermate, quaderno di gestione dell'impianto di depurazione, quaderno di manutenzione dell'impianto di depurazione, etc.)
- Compilazione dei prospetti e stampati di sua competenza e/o inserimento su PC quando previsto dei relativi dati
- Controllo degli accessi allo stabilimento
- Provvedere ad assicurare il rispetto delle norme in materia antinfortunistica
- Controllare che solo i lavoratori addestrati e da lui autorizzati accedano a zone che espongono a rischi specifici
- Controllare l'osservanza delle disposizioni aziendali, degli ordini di servizio e delle norme di sicurezza
- Controllare il corretto uso delle attrezzature e dei DPI
- Controllare che non vengano modificati i dispositivi di sicurezza
- Controllare che ogni lavoratore del proprio turno sia adeguatamente informato sui rischi dell'azienda in generale

2. Con cadenza non definita si occupa di:

- Richiedere l'intervento del personale di manutenzione (elettricista e/o meccanico) quando necessario, ricorrendo alla procedura di reperibilità nelle fasce orarie di non presenza, onde assicurare sempre la massima efficienza e sicurezza dell'impianto

- Sostituzione in caso di assenza breve per ferie o malattia di personale del proprio turno nelle varie posizioni
- Curare la formazione e l'addestramento del personale in ogni sua necessità
- Funzione di addetto al primo soccorso
- Funzione di addetto alla prevenzione incendi
- Funzione di gestore delle procedure di emergenza e/o evacuazione in assenza di posizione superiore

In seno alla Direzione Produzione, il cui Responsabile si occupa, come detto, dei compiti sopra elencati, si articolano i quattro momenti della produzione, per quanto riguarda l'acido tartarico ed in 5 fasi per quanto riguarda la produzione di alcol, come segue:

Acido tartarico

- a) Scomposizione
- b) Cristallizzazione
- c) Concentrazione
- d) Confezionamento

i cui addetti svolgono, a loro volta, i seguenti ruoli:

- a) Addetto alla scomposizione

Attività Svolte Quotidianamente:

- Gestione degli impianti di prelievo tartrato e scomposizione
- Controllo del tartrato entrante in lavorazione, in particolare per quanto riguarda eventuale umidità, grumi di prodotto vecchio e/o fermentato, filtrabilità
- Supervisione del sistema automatico di gestione della reazione di scomposizione
- Gestione dell'impianto di filtrazione del tartrato e dei gessi

- Verifica del corretto esaurimento dei gesti di desolforazione
- Pulizia della propria area di lavoro e di impianto

b) Addetto al reparto centrifughe e filtri (cristallizzazione)

Attività Svolte Quotidianamente

- Gestione e mantenimento delle centrifughe
- Gestione dei tini di raffreddamento delle soluzioni di acido tartarico
- Esecuzione della preparazione dei decolorati
- Esecuzione delle fusioni
- Gestione dei filtri per la rimozione del carbone decolorante
- Gestione dell'impianto di essiccazione
- Gestione dell'impianto di setacciatura dell'acido tartarico
- Pulizia della propria area di lavoro e di impianto

c) Addetto alla concentrazione

Attività Svolte Quotidianamente:

- Gestione degli impianti concentratori, carico e scarico degli stessi, controllo dei parametri di processo quali temperatura e pressione, controllo della formazione di schiume
- Manutenzione ordinaria degli impianti ed esecuzione dei cicli di lavaggio programmati
- Pulizia della propria area di lavoro e di impianto

d) Addetto al confezionamento

Attività Svolte Quotidianamente:

- Movimentazione e stoccaggio del prodotto finito.

- Confezionamento del prodotto finito sulla base delle direttive del responsabile di produzione e di laboratorio, comprese le operazioni di etichettatura e di pallettizzazione.
- Prelievo dei campioni di analisi.
- Pulizia dei locali di confezionamento e dei magazzini imballaggi e prodotto finito.
- Operazioni di carico/scarico delle materie prime, degli imballaggi e del prodotto finito.
- Gestione delle scorte degli imballaggi.
- Gestione e conduzione dei mulini per la produzione della polvere.
- Esecuzione dei controlli sui sistemi di pesatura del prodotto e sul metal detector.

Alcool

- a) Distillazione
- b) Depurazione
- c) Essiccazione
- d) Centrale Termica
- e) Produzione Tartrato

i cui addetti svolgono, a loro volta, i seguenti ruoli:

a) Addetto alla distillazione

- Gestione degli impianti di distillazione in tutte le sue fasi, avvalendosi del quadro di controllo (che riporta la temperatura dei vapori, la pressione del liquido in entrata, interno e in uscita, verifica dell'apposita strumentazione, delle perdite e di tutte le mansioni di sicurezza)
- Pulizia della propria area di lavoro e di impianto
- Predisposizione del proprio foglio di lavoro

b) Addetto alla depurazione

- Gestione e mantenimento dell'impianto di depurazione
- Funzionalità dei vari stadi
- Controllo del liquido in ingresso
- Segnalazione di eventuali anomalie
- Predisposizione del proprio foglio di lavoro
- Pulizia della propria area di lavoro e di impianto

c) Addetto alla essiccazione

- Gestione degli impianti di essiccazione, carico e scarico degli stessi, controllo dei parametri di processo (temperature), verifica della funzionalità dell'impianto, dei sistemi di sicurezza e dei sistemi abbattimento polveri;
- Segnalazione di eventuali anomalie
- Manutenzione ordinaria degli impianti ed esecuzione dei cicli di pulizia programmati
- Pulizia della propria area di lavoro e di impianto
- Predisposizione del proprio foglio di lavoro

d) Addetto alla centrale termica

Conduttori caldaia:

- Controllo temperatura
- Controllo arresti
- Segnalazione anomalie
- Predisposizione del proprio foglio di lavoro

e) Addetto alla produzione tartrato

- Preparazione miscela di reazione
- Supervisione del buon funzionamento delle fasi di ciclonaggio dei vari tini

- controllo della corretta estrazione dal sistema di centrifugazione
- controllo della corretta essiccazione e confezionamento
- segnalazione delle anomalie al responsabile dell'impianto
- controllo materie prime in ingresso
- controllo della temperatura
- controllo dei reagenti in ingresso
- scomposizione del tartrato in confezioni (sacchi)
- essiccazione

Addetto giornaliero (di supporto alla produzione)

Attività Svolte Quotidianamente:

- Attività di sostegno ai diversi reparti produttivi
- Scarico dei materiali in arrivo
- Pulizia e manutenzione dei tini di stoccaggio dei liquidi di processo
- Esecuzione delle operazioni di rigenerazione
- Pulizia della diverse aree aziendali secondo le indicazioni del responsabile

Laboratorio analisi

Addetto laboratorio analisi

Attività Svolte

- L'addetto al laboratorio ha la responsabilità di effettuare misurazioni quantitative sulla materia prima in entrata, sul processo e sul prodotto finito. A tale scopo si avvale della strumentazione di laboratorio per l'uso della quale è stato specificamente formato.

- Approva formalmente tutte le consegne di prodotto finito tramite certificato di analisi.
- Svolge inoltre attività di coordinamento del lavoro tra la Direzione Produzione e quella Commerciale attuando la programmazione delle consegne.
- Ha il compito di sovrintendere alla manutenzione e taratura della strumentazione nei casi di propria competenza.

Manutenzione

Addetto manutenzione

Attività Svolte

- Gli addetti alla manutenzione elettrica e meccanica svolgono le principali attività di manutenzione ordinaria e straordinaria secondo quanto previsto dal piano di manutenzione concordato con la Direzione.

Direzione Commerciale

L'Unità Organizzativa

La Direzione *Commerciale* dipende gerarchicamente dal Consiglio di Amministrazione/AU e funzionalmente dal DG, al quale risponde in merito al raggiungimento degli obiettivi alla stessa assegnati.

La Missione

Supportare il Consiglio di Amministrazione/AU e/o il DG nelle attività volte allo sviluppo del business aziendale mediante la definizione e l'attuazione di azioni di marketing tese alla massimizzazione delle opportunità di ricavo coerentemente agli obiettivi strategici della Società ed in conformità della normativa di riferimento.

I compiti del Responsabile dell'Unità Organizzativa

Ai fini del conseguimento della missione, il Responsabile della Direzione Commerciale:

1. Provvede, coerentemente con le politiche di vendita adottate dall'Azienda, alla definizione degli accordi commerciali/contrattuali e li sottopone all'approvazione del Consiglio di Amministrazione/AU.
2. E' periodicamente informato dal Responsabile dell'UOr competente, sulla corretta e puntuale esecuzione dei contratti in essere e assume gli opportuni provvedimenti nei confronti delle controparti il cui livello di servizio non è in linea con quanto concordato.
3. Assicura lo svolgimento delle attività.

4. Assicura lo svolgimento delle attività dirette alla soddisfazione del cliente, relazionandosi con le UOr coinvolte.
5. Assicura la completa e corretta tenuta dell'archivio di copia di tutti i contratti di validità assicurandone la trasmissione in originale e la diffusione in copia alle UOr interessate.

In particolare l' Ufficio Commerciale svolge le seguenti attività:

Con periodicità variabile

- Collocazione sul mercato dei prodotti aziendali
- Report periodici delle vendite con segnalazione delle problematiche incontrate e possibilità di sviluppo future
- Relazioni delle missioni commerciali
- Rapporti con trasportatori prodotti finiti

Quotidianamente

- Assistenza commerciale e rapporti con i clienti
- Redazione conferme d'ordine
- Inserimento ordini
- Gestione reclami
- Valutazione soddisfazione cliente
- Emissione fatture export e relativa documentazione per invio agli stabilimenti di produzione
- Logistica Prodotto Finito e relative incombenze
- Trattazione degli ordini, programmi di spedizione e gestione trasporti
- Invio documenti all'incasso
- Gestisce la valutazione della soddisfazione del cliente
- Invio certificati di analisi, liste di imballo e fatture relative

Assicurazione Qualità

L'Unità Organizzativa

Dipende gerarchicamente dal Consiglio di Amministrazione/AU e funzionalmente dal Direttore Generale, al quale risponde in merito al raggiungimento degli obiettivi alla stessa assegnati.

La Missione

Assicurare il rispetto delle procedure per il mantenimento della continuità del livello qualitativo di prodotti e servizi

I compiti del Responsabile dell'Unità Organizzativa

Ai fini del conseguimento della missione, il Responsabile del sistema di gestione per la qualità svolge le attività di seguito rappresentate:

- redige e revisiona il manuale di qualità
- mantiene i contatti con l'organismo di certificazione
- sotto la guida della direzione, sviluppa le attività di sistema di qualità
- guida e assiste i preposti allo sviluppo delle procedure operative
- pianifica e sviluppa gli audit interni del sistema
- verifica che venga data attuazione alle azioni correttive e preventive
- gestisce i reclami