



Camera di Commercio, Industria,
Agricoltura e Artigianato
dell'Aquila



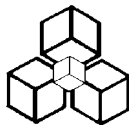
Camera di Commercio, Industria,
Agricoltura e Artigianato
di Cagliari



Camera di Commercio, Industria,
Agricoltura e Artigianato
di Campobasso



Camera di Commercio, Industria,
Agricoltura e Artigianato
di Matera



Camera di Commercio, Industria,
Agricoltura e Artigianato
di Reggio Calabria



Linee guida per l'applicazione delle norme della serie ISO 9000 nelle piccole imprese edili



UNIONCAMERE

DINTEC

DIFFUSIONE INFORMAZIONI NORMATIVA TECNICA

**Linee guida per
l'applicazione delle
norme della serie ISO
9000 nelle piccole
imprese edili**

La realizzazione della presente Linea guida è il risultato dell'attività svolta dal Gruppo di lavoro del progetto "Qualità per le PMI", al quale hanno preso parte:

SISTEMA CAMERALE

- | | |
|----------------------------|---|
| - dr.ssa Matilde Fiocco | Istituto Abruzzese della Qualità, Azienda Speciale della CCIAA dell'Aquila |
| - dr.ssa Laura Congia | CESPI, Azienda Speciale della CCIAA di Cagliari |
| - dr. Giuseppe Orlando | Laboratorio Sanniolab, Azienda Speciale delle CCIAA di Campobasso, Benevento, Isernia |
| - dr. Giovanni Marcantonio | CCIAA di Chieti |
| - dr.ssa Loredana Muoio | CESP, Azienda Speciale della CCIAA di Matera |
| - ing. Marina Crea | IN.FORM.A, Azienda Speciale della CCIAA di Reggio Calabria |
| - dr.ssa Giulia Megna | CCIAA di Vibo Valentia |
| - ing. Enrico De Micheli | DINTEC |
| - dr. Nicola Cundari | DINTEC |

ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE

- | | |
|-----------------------|-----|
| - dr. Bruno Stefanoni | IGQ |
|-----------------------|-----|

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

- | | |
|------------------------|-----|
| - dr. Giuliano Sciarri | CNA |
|------------------------|-----|

PREMESSA

Questo volume nasce con l'obiettivo di favorire la diffusione nei confronti delle PMI di Sistemi di Gestione orientati ai principi della Qualità. Tale lavoro rappresenta il risultato del progetto "Qualità per le PMI", promosso dalle Camere di Commercio di Cagliari, Campobasso, Chieti, L'Aquila, Matera, Reggio Calabria e Vibo Valentia, con la collaborazione di Associazioni di Categoria e di Organismi di certificazione.

Negli ultimi anni si è assistito ad un crescente interesse nei confronti dei temi legati alla Qualità e alle norme che ad essa fanno riferimento, come ad esempio le ISO 9000, anche da parte di aziende di dimensione piccola o medio-piccola. In particolare, le "microimprese" sono sempre più soggette a forti sollecitazioni esterne verso la certificazione ISO 9000. Basti pensare che spesso aziende leader di mercato si affidano alle verifiche ispettive degli organismi di certificazione per qualificare i propri fornitori. Recenti provvedimenti legislativi, inoltre, danno la possibilità di avvicinarsi, per le aziende certificate operanti in particolari settori produttivi, ad alcuni benefici, quali l'accesso a finanziamenti agevolati o la possibilità di diventare fornitori della Pubblica Amministrazione, attribuendo, di fatto, valore aggiunto di mercato alla certificazione di parte terza.

Un ostacolo ad una più ampia diffusione della certificazione nelle imprese di piccole dimensioni è tuttavia costituito dalla parziale consapevolezza dei vantaggi di un approccio sistemico alla qualità, nonché dai costi ancora elevati in termini di consulenza qualificata, impegno di risorse umane, gestione del sistema qualità.

Le Camere di Commercio aderenti al progetto, con il supporto di DINTEC (Società consortile a r.l. tra Unioncamere ed Enea), hanno attivato un gruppo di lavoro a cui hanno partecipato anche IGQ, ente di certificazione nel settore edile, e la Confederazione Nazionale Artigianato, con l'obiettivo di dare una risposta che tenesse conto delle esigenze delle imprese e del punto di vista degli enti di certificazione.

A tal fine è stato sviluppato un modello per l'implementazione e la certificazione di un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la UNI EN ISO 9001:2000 mirato ad imprese operanti in uno specifico settore produttivo; in particolare sono state prese in esame le imprese, organizzate per partecipare a gare, caratterizzate da una struttura commerciale e di controllo dei fornitori, con personale di cantiere acquisito di volta in volta, sulla base delle commesse in atto.

Il modello, proprio perché frutto di un lavoro di riflessione mirato ad una specifica tipologia di imprese, può rappresentare uno strumento operativo facilmente applicabile in tali realtà. Nella linea guida è ipotizzata anche l'applicazione del modello nell'ambito di un insieme di aziende omogenee, con lo scopo di delineare un approccio multiaziendale che consenta di condividere attività di gestione del sistema qualità, riducendo i costi e minimizzando l'impatto organizzativo che la gestione per la qualità può avere in una realtà piccola.

Ci auguriamo che tale lavoro possa costituire un valido aiuto per la promozione e la diffusione della qualità e della certificazione nell'ambito delle PMI, al fine di promuovere la gestione per la qualità come opzione strategica orientata al miglioramento continuo delle prestazioni.

SOMMARIO

INTRODUZIONE	8
PARTE PRIMA Generalità sui Sistemi di Gestione per la Qualità	9
➤ SCOPO	10
➤ RESPONSABILITÀ DEL SGQ AZIENDALE	10
➤ CONTENUTI DEL SGQ.....	10
➤ RIFERIMENTI NORMATIVI.....	11
➤ STRUTTURA E CONTENUTO DEI DOCUMENTI DEL SGQ	11
➤ VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE.....	12
➤ CERTIFICAZIONE DEL SGQ.....	13
➤ APPROCCIO PER LE PICCOLE IMPRESE	15
PARTE SECONDA Schema di Manuale Qualità.....	16
1 - INTRODUZIONE	18
2. ELENCO DELLE PROCEDURE ED ISTRUZIONI DEL SISTEMA QUALITÀ'	18
3. ESCLUSIONI AMMESSE.....	19
4 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'	20
5 - RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE.....	32
6 - GESTIONE DELLE RISORSE	42
7 - REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.....	44
8 - MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO	52
PARTE TERZA Rappresentazione dei processi aziendali (diagrammi di flusso)	56
ELABORAZIONE ED EMISSIONE OFFERTA/PARTECIPAZIONE GARA.....	57
RIESAME DEL CONTRATTO.....	58
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	59
PROGETTAZIONE DI MASSIMA.....	60
PROGETTAZIONE ESECUTIVA	61
VALUTAZIONE E QUALIFICAZIONE FORNITORI	62
EMISSIONE ORDINI DI ACQUISTO E CONTROLLO IN ACCETTAZIONE	63
PROCESSO DI COSTRUZIONE OPERE E MANUFATTI	64
RILEVAZIONE E RISOLUZIONE DELLE NON CONFORMITÀ.....	65
ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ	66
MIGLIORAMENTO CONTINUO	67
PARTE QUARTA Schemi di procedure gestionali e modulistica di supporto	68
EMISSIONE, DISTRIBUZIONE ED ARCHIVIO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ E DELLE RELATIVE PROCEDURE ED ISTRUZIONI	69
GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI ORIGINE ESTERNA	74
CODIFICA DOCUMENTI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.....	76
FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO.....	77
REQUISITI, PIANIFICAZIONE E GESTIONE	77
MANUTENZIONE E GESTIONE DEI MEZZI ED ATTREZZATURE	82
PREPARAZIONE DELL'OFFERTA, PARTECIPAZIONE A GARE E RIESAME DELL'ORDINE/CONTRATTO	86
CONTROLLO DELLA PROGETTAZIONE	91
CONTROLLO DEI FORNITORI ED EMISSIONE DEGLI ORDINI.....	99

CONTROLLO DEL PRODOTTO ACQUISTATO	104
PROCESSO DI COSTRUZIONE DI OPERE E MANUFATTI	106
GESTIONE DELLE APPARECCHIATURE DI PROVA MISURAZIONE E COLLAUDO	114
VALUTAZIONE DELLE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	119
VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE E AUDIT	123
CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME	128
MIGLIORAMENTO CONTINUO	136

INTRODUZIONE

Questa linea guida ha lo scopo di illustrare i criteri e le modalità per lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme ISO 9000 in imprese edili di piccole dimensioni. Tali imprese sono organizzate per partecipare a gare, caratterizzate da una struttura commerciale e di controllo dei fornitori, con personale di cantiere acquisito di volta in volta, sulla base delle commesse in atto.

Con l'introduzione di regolamentazioni comunitarie sia in materia di progettazione, esecuzione e controllo delle costruzioni sia per l'accesso agli appalti pubblici, le aziende, per essere competitive, sono chiamate ad attrezzarsi per assicurare la conformità delle loro attività ai requisiti prescritti nei capitolati d'appalto, nelle specifiche di costruzione e dai loro Clienti. Molto spesso tali requisiti sono definiti mediante il rinvio alla certificazione ISO 9000.

Tali sollecitazioni esterne, tuttavia, rischiano di fare percepire il Sistema di Gestione per la Qualità come un accumulo burocratico di carte e di obblighi aggiuntivi rispetto a quelli che già vengono svolti ai fini fiscali, legali e commerciali.

Per evitare tale rischio, nella redazione di queste linee guida si è cercato di tenere nella dovuta considerazione, oltre ai requisiti prescritti dalla normativa ISO 9000 sui sistemi qualità, anche le peculiarità delle piccole imprese, in termini di flessibilità e d'ottimizzazione delle risorse.

Il testo delle linee guida è strutturato secondo il seguente schema:

- la prima parte contiene una breve illustrazione dei concetti generali riguardanti i Sistemi di Gestione per la Qualità e i relativi riferimenti normativi,
- la seconda parte contiene uno schema di manuale qualità,
- nella terza parte sono riportati alcuni diagrammi di flusso, allo scopo di fornire un'esemplificazione di rappresentazione grafica dei processi inerenti alle attività delle aziende,
- la quarta parte contiene alcuni modelli di procedure gestionali e di modulistica di supporto.

Le linee guida illustrate nel presente volume sono fortemente esemplificative, avendo l'obiettivo di dare un'idea concreta di cosa significhi sviluppare e documentare un SGQ in una piccola impresa del settore considerato. Si vuole sottolineare, tuttavia, che si tratta pur sempre di esemplificazioni la cui mera trasposizione in azienda risulterebbe inefficace. Sviluppare in forma corretta un SGQ significa portare a compimento un percorso spesso assai complesso e articolato che richiede un consistente impiego di tempo e di risorse umane e materiali, nonché il supporto di adeguate competenze specifiche. Nel considerare, pertanto, gli esempi proposti è necessario utilizzare uno spirito critico e un approccio prudente, in quanto la propria realtà aziendale può non essere rappresentata da quanto ivi riportato.

PARTE PRIMA

**Generalità sui Sistemi di
Gestione per la Qualità**

➤ **Scopo**

Lo scopo di un sistema qualità è di raggiungere, mantenere e sviluppare la qualità dei processi aziendali in modo che i prodotti ed i servizi forniti soddisfino con continuità le esigenze dei Clienti in modo certo ed economicamente sostenibile.

Il conseguimento di questo obiettivo richiede il coinvolgimento di tutti i componenti dell'organizzazione dell'azienda in un "**Sistema di Gestione per la Qualità**" (di seguito SGQ), per il quale vengono pianificati in modo chiaro e documentato i processi aziendali e definiti i criteri e le modalità attraverso i quali tali processi vengono monitorati e migliorati nell'ambito delle politiche aziendali.

I processi aziendali di PMI del settore edile individuati sono i seguenti:

- rapporti con il cliente e con il mercato,
- progettazione e sviluppo del prodotto,
- approvvigionamento,
- produzione ed erogazione dei prodotti e servizi,
- gestione delle risorse,
- sviluppo del SGQ
- analisi dei dati e miglioramento continuo.

➤ **Responsabilità del SGQ aziendale**

La responsabilità per la conduzione della qualità spetta alla Direzione dell'impresa.

Essa è chiamata a definire la politica della qualità in modo da sviluppare, implementare e mantenere in efficienza il SGQ e definire tutte le attività necessarie per migliorarne costantemente l'efficacia. È pertanto suo compito definire gli obiettivi e fornire le risorse ed i mezzi necessari per il loro raggiungimento.

La Direzione deve affidare la responsabilità della qualità ad un suo componente preposto allo scopo e comunque in modo che tale incarico non determini conflitti d'interesse con le altre attività assegnate. Tale figura viene denominata nel SGQ come "Rappresentante della Direzione" con il compito di realizzare e mantenere il SQ e di riportarne lo stato, in termini d'efficienza ed efficacia, alla Direzione per il suo sviluppo.

Il Rappresentante della Direzione può delegare le attività amministrative del SGQ ad altro personale aziendale o ad organizzazioni o persone esterne all'azienda; in ogni caso, tale delega non comporta il trasferimento della responsabilità che permane al Rappresentante stesso.

➤ **Contenuti del SGQ**

Il SGQ è costituito da un lato dalle regole di funzionamento per la qualità e dall'altro dalle registrazioni della qualità, che forniscono evidenza, ai fini della certificazione, dell'applicazione sistematica di queste regole.

Tali documenti sono:

- A. Manuale Qualità, che stabilisce gli aspetti generali relativi alla conduzione delle attività con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2000.
- B. Procedure, istruzioni operative, specifiche, tabelle che forniscono i dettagli per l'esecuzione delle attività, definite nel manuale, in termini di modalità operative, relazioni d'interfaccia, azioni e registrazioni, ecc..
- C. Registrazione dei dati della qualità relativi alle attività realizzate, in genere sotto forma di modulistica.

➤ Riferimenti Normativi

Il SGQ fa riferimento alle seguenti norme:

UNI EN ISO 9000 – Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia

UNI EN ISO 9001 - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

UNI EN ISO 9004 - Gestione di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni

UNI EN 30011 - Parte 1 - Criteri Generali per le verifiche ispettive dei sistema qualità - Attività di verifica ispettiva

UNI EN 30011 - Parte 2 - Criteri Generali per le verifiche ispettive dei sistema qualità - Criteri di qualificazione dei valutatori di sistemi di qualità (auditor)

UNI EN 30011 - Parte 3 - Criteri Generali per le verifiche ispettive dei sistema qualità - Gestione dei programmi di verifiche ispettive

UNI EN 30012 - Parte 1 - Requisiti d'assicurazione qualità relativi agli apparecchi per misurazione. Sistema di conferma metrologica d'apparecchi per misurazioni

Il presente volume è stato elaborato sulla base dei requisiti formulati nella norma UNI EN ISO 9001, edizione 2000, in vigore al momento della pubblicazione del medesimo. Si ricorda che le norme sono soggette a revisione e si invitano pertanto i lettori a tenere conto delle eventuali edizioni successive

➤ Struttura e contenuto dei documenti del SGQ

La realizzazione dei documenti del SGQ va curata considerando due aspetti essenziali:

- il soddisfacimento dei requisiti della normativa sopra citata;
- l'aderenza alle prassi aziendale.

Le procedure di qualità e le istruzioni operative vanno opportunamente identificate con una codificazione di collegamento al corrispondente capitolo del Manuale della Qualità. Il loro contenuto va strutturato in modo tale da considerare i seguenti aspetti :

- *Frontespizio*: riportante la codifica, il titolo, lo stato di revisione e le firme di redazione, verifica ed approvazione.

- *Scopo*: descrizione dell'argomento e degli obiettivi che il documento intende regolamentare.
- *Campo d'applicazione*: definizione dell'area interessata e dell'attività oggetto del documento indicandone limiti, caratteristiche e settori di competenza.
- *Riferimenti*: elencazione dei documenti di riferimento (manuale, procedure collegate, norme tecniche, ecc.).
- *Responsabilità*: definizione delle funzioni/personale responsabili della gestione/applicazione del documento.
- *Modalità operative*: in generale definiscono quanto segue :
 1. la successione delle fasi operative delle attività oggetto del documento ;
 2. gli impianti, le attrezzature, le apparecchiature, gli strumenti ed i mezzi utilizzabili nelle fasi operative;
 3. i limiti d'accettazione, classificazione e gestione delle non conformità ;
 4. i documenti di registrazione dell'attività ;
- *Documenti*: elencazione dei documenti utilizzati per la conduzione delle attività.
- *Allegati*: comprendono copia dei documenti citati nell'apposita sezione e sono parte integrante del documento.

➤ **Verifiche Ispettive Interne**

Le verifiche ispettive interne del Sistema Qualità hanno una importanza essenziale in quanto consentono alla Direzione di avere un sistematico riscontro sulle scelte di politica della qualità adottate e quindi di poter intervenire tempestivamente per intraprendere le azioni di miglioramento del sistema stesso e le azioni di correzione eventualmente necessarie.

L'attività delle verifiche ispettive interne rientra nei compiti del Rappresentante della Direzione, che deve provvedere annualmente alla loro pianificazione, esecuzione, rapportazione e valutazione. E' indispensabile che il valutatore in gergo "auditor", non abbia responsabilità dirette nell'area da sottoporre a verifica. Il personale che esegue queste attività va qualificato sulla base di uno specifico addestramento sia teorico che pratico che riguardi da un lato gli aspetti del Sistema Qualità e della programmazione, esecuzione e rapportazione delle verifiche ispettive, e dall'altro lato l'esecuzione di una verifica sotto la sorveglianza di personale già esperto. Questa qualificazione può essere prevista presso organismi esterni o all'interno sulla base d'apposita procedura e l'ausilio di personale, anche esterno, purché qualificato allo scopo. In alternativa a quanto sopra l'attività di verifica ispettiva interna esecutiva può essere affidata ad organizzazioni esterne sulla base della pianificazione stabilita e previa qualificazione da parte del Rappresentante della Direzione,

La conduzione delle verifiche ispettive va eseguita, per quanto possibile, con liste di riscontro (check list) in modo da garantire che la verifica consideri tutti gli aspetti riguardanti il sistema qualità dell'area. Queste liste vanno redatte considerando la struttura del SGQ dell'azienda e utilizzando i riferimenti previsti nei documenti specifici del sistema stesso. Per ogni non conformità rilevata l'auditor concorda con il responsabile dell'area di programmare un'azione correttiva, che lo stesso auditor verificherà in termini di esecuzione ed efficacia alla sua scadenza.

Il Rappresentante della Direzione è tenuto a riferire alla Direzione i risultati delle verifiche ispettive per le azioni del caso.

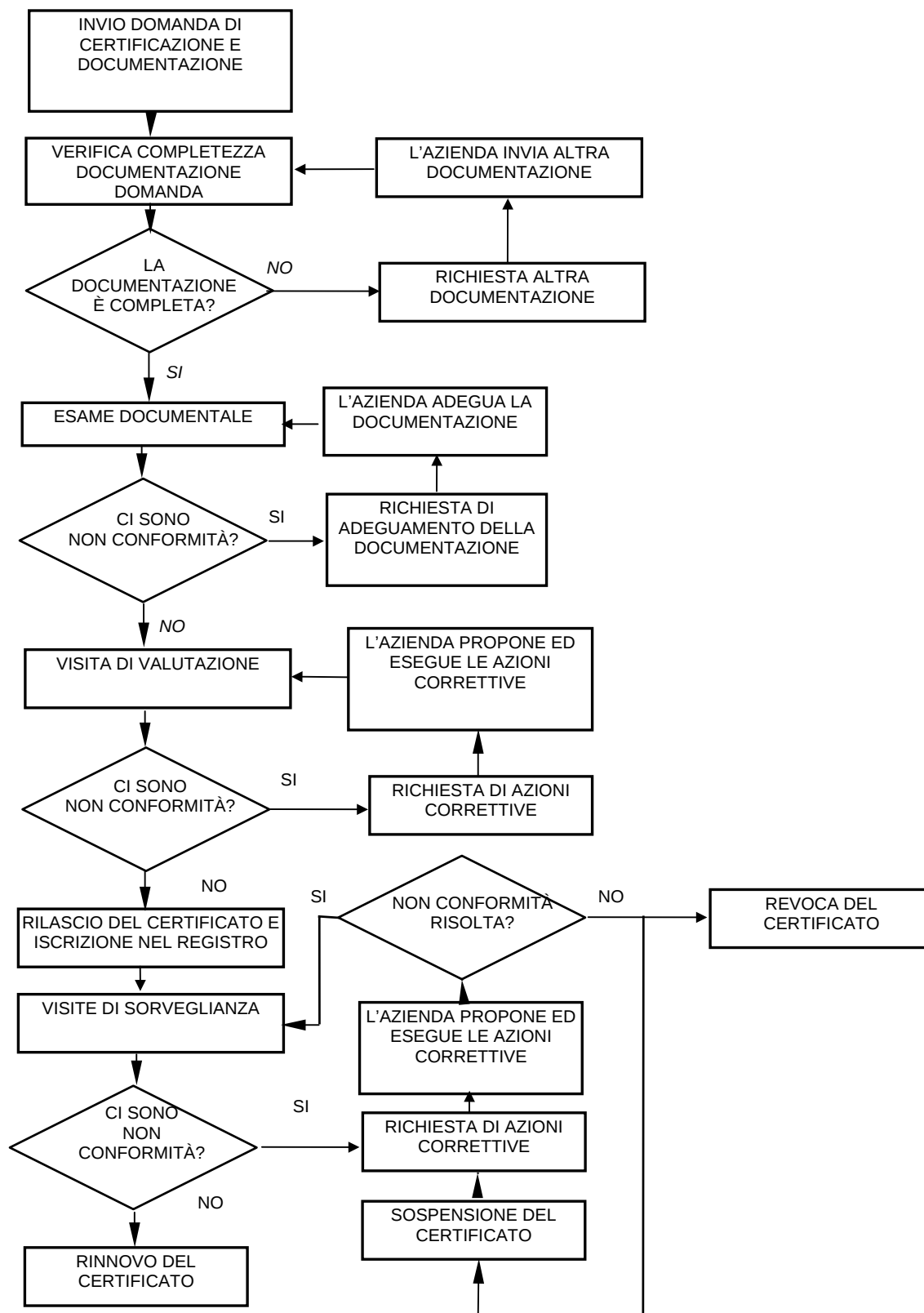
➤ **Certificazione del SGQ**

La certificazione del sistema qualità costituisce il coronamento dell'efficace ed efficiente applicazione di un sistema qualità.

Essa non va intesa come l'obiettivo da raggiungere ma come il punto di riferimento per attuare il miglioramento continuo delle attività; in sintesi l'organismo non solo serve per dare valore al sistema qualità, ma soprattutto per convalidare il sistema che l'azienda si è voluto dare.

La certificazione viene eseguita da Organismi indipendenti, così detti di parte terza, che vengono accreditati a tale scopo dal SINCERT (organismo italiano appositamente preposto allo scopo e garante dell'affidabilità delle certificazioni anche in confronto agli organismi analoghi operanti a livello internazionale).

Il processo di certificazione è sostanzialmente basato su una analisi dei documenti del Sistema Qualità per accertarne la rispondenza ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000, seguita da una verifica in campo per valutare l'applicazione coerente e puntuale di quanto riportato nei documenti. Il mantenimento della certificazione viene invece verificato da uno a due volte all'anno, con rinnovo completo ogni tre anni.



➤ APPROCCIO PER LE PICCOLE IMPRESE

Secondo l'iter descritto nella figura sopra riportata, la dimostrazione della conformità alla norma ISO 9001 da parte dell'azienda che decide di certificarsi, richiede una serie di attività analiticamente descritte nell'ambito della presente linea guida.

Alcune delle attività previste, anche se in ultima analisi legate al contesto produttivo dell'azienda, si distaccano dalla normale sequenza operativa e si configurano come attività peculiari del Sistema di Gestione per la Qualità. Esempi di tali attività sono:

- Attività di verifica ispettiva di prima e di seconda parte (sui fornitori)
- Taratura degli strumenti secondari aziendali con strumenti primari con riferibilità a campioni internazionali o nazionali
- Aggiornamento della normativa cogente applicabile
- Controllo degli appaltatori in outsourcing
- Attività di formazione
- Elaborazione statistiche su dati forniti dall'azienda
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente (con possibilità di benchmarking)
- Aggiornamento su tecnologie di automazione di controlli di processo/prodotto
- Aggiornamento sulle tecnologie informatiche
- Gestione dei documenti del Sistema Qualità

Sia pure mantenendo ferma la responsabilità della Direzione aziendale riguardo al funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, le particolari caratteristiche delle microimprese suggeriscono l'opportunità di affidare all'esterno l'esecuzione di tali attività facendo riferimento, ove possibile, ad un soggetto esterno in grado di svolgere tali adempimenti per una pluralità di imprese, con i connessi vantaggi in termini di:

- riduzione dei costi mediante condivisione di alcune funzioni;
- semplificazione delle procedure applicabili alla realtà delle microimprese
- benchmarking,

PARTE SECONDA

Schema di Manuale Qualità

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

MANUALE DELLA QUALITA'

Copia N° _____

☐ **Copia controllata**

☐ **Copia non controllata**

Rev.	Data	Redazione		Approvazione		Motivo

Questo Manuale è di Proprietà della
 Ogni divulgazione, riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dalla Direzione Aziendale.

1 - INTRODUZIONE

1.1- PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Ditta , fondata nel , ha sede Commerciale e Produttiva adin Via

E' ubicata su un'Area di mq. Di cui coperti.

L'organico medio è costituito da Unità lavorative giustamente equilibrate tra forze Gestionali e Forze Produttive.

L'Azienda opera con successo nel settore della progettazione e costruzione di opere civili.....

La sua attività è principalmente dedicata alla.....

-
-
-
-
-
-

2. ELENCO DELLE PROCEDURE ED ISTRUZIONI DEL SISTEMA QUALITA'

CODICE	TITOLO PROCEDURA	RIFERIMENTO PARAGRAFI NORMA UNI EN ISO 9001:2000
P-4.2-01	Emissione, distribuzione ed archivio del Manuale della Qualità e delle relative Procedure ed Istruzioni	4.2
P-4.2-02	Gestione della documentazione di origine esterna	4.2
I-4.2-01	Codifica documenti del Sistema per la Gestione della Qualità	4.2
P-6.2-01	Formazione ed addestramento - requisiti, pianificazione e gestione	6.2
P-6.3-01	Manutenzione e gestione dei mezzi ed attrezzature	6.3
P-7.2-01	Preparazione dell'offerta e riesame dell'ordine	7.2; 7.1
P-7.3-01	Controllo della progettazione	7.3; 7.1
P-7.4-01	Controllo dei fornitori ed emissione degli ordini	7.4
P-7.4-02	Controllo del prodotto acquistato	7.4
P-7.5-01	Processo di costruzione di opere e manufatti	7.5; 7.1
P-7.6-01	Gestione delle apparecchiature di prova misurazione e collaudo	7.6
P-8.2-01	Valutazione della soddisfazione del Cliente	8.2
P-8.2-02	Verifiche Ispettive Interne e Audit	8.2
P-8.3-01	Controllo del prodotto non conforme	8.3
P-8.5-01	Miglioramento continuo	8.5; 8.4

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

PARAGRAFI NORMA ISO 9001:2000	TITOLO PARAGRAFO DELLA NORMA	PROCEDURE DI RIFERIMENTO
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	P-4.2-01; P-4.2-02; I-4.2-01
5	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	
6	GESTIONE DELLE RISORSE	P-6.2-01; P-6.3-01
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	P-7.2-01; P-7.3-01; P-7.4-01; P-7.4-02; P-7.3-01; P-7.2-01
8	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	P-8.2-01; P-8.2-01; P-8.3-01; P-8.5-01

3. ESCLUSIONI AMMESSE

In relazione al tipo di attività svolto dall'Azienda nessun punto della norma può essere escluso

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

4 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

4.1 - REQUISITI GENERALI

4.1.1. Identificazione e mappatura dei processi aziendali

Con riferimento ai requisiti del paragrafo 4 della Norma UNI EN ISO 9001:2000, sono stati definiti, identificati, e sinteticamente descritti nelle seguenti tabelle riassuntive i Processi svolti all'interno della Azienda e i relativi documenti (Procedure, istruzioni, ecc) che ne descrivono i metodi e le modalità di svolgimento.

L'efficacia dei singoli Processi, in termini di valore aggiunto nella trasformazione degli elementi in ingresso (INPUT) in elementi in uscita (OUTPUT), è misurata attraverso opportuni Indici di Prestazione predefiniti.

Tali indici sono utilizzati, ove possibile, per la misura del raggiungimento degli obiettivi assegnati dalla Direzione Aziendale per le singole attività aziendali.

Il grado di efficacia dei singoli Processi è, inoltre, oggetto di valutazione in sede di *Riesame della Direzione*.

TABELLE RIASSUNTIVE DEI PROCESSI AZIENDA

PROCESSO 1				
RAPPORTI CON IL CLIENTE E CON IL MERCATO				
FUNZIONI/RISORSE		SCOPO		MEZZI
- Responsabile Commerciale - Responsabile Tecnico - Direzione		Ricerche ed analisi di mercato, Partecipazione a gare d'appalto, Preparazione delle offerte, Trattative commerciali, Riesame degli ordini, Determinazione dei requisiti del prodotto da fornire, Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente.		- Sistema informatico aziendale - Sistema Qualità - Strutture commerciali e tecnico/produttive - Archivio storico dati commerciali e tecnici
		OBIETTIVI - Percentuale ordini acquisiti e gare vinte rispetto alle offerte presentate ed alla partecipazioni a gare - Incremento acquisizione ordini (indice %) - Incremento fatturato da portafoglio ordini (indice %)		
DATI DI INPUT	PROCESSO PRIMARIO	DATI DI OUTPUT	INDICI DI PRESTAZIONE	INTERAZIONI
- Informazioni di mercato; - Richieste di offerta - Capitolati di appalto; - Valutazione dei costi, tempi, capacità produttive; - Capitolati, informazioni e requisiti del Cliente; - Norme e regolamenti cogenti, - Informazioni di ritorno dal Cliente	Ricerca ed acquisizione del Cliente, partecipazione a gare d'appalto, elaborazione ed emissione offerte, verifica ed acquisizione dell'ordine o contratto, Analisi e valutazione della soddisfazione del Cliente.	- Offerte - Progetti e studi di massima - Accettazione ordini, Contratti; - Grado di Soddisfazione del Cliente	- Tempistiche di evasione offerte. - Rapporto % tra offerte emesse e ordini acquisiti - Incremento % del fatturato da portafoglio ordini	Riceve elementi dal Cliente, dal Mercato e dati dai Processi 2 – 3 - 7 Fornisce elementi ai Processi 2 – 3 - 7
DOCUMENTI	PROCEDURE/ISTRUZIONI DI RIFERIMENTO.	DOCUMENTI	DOCUMENTI	DOCUMENTI
- Richieste di Offerta - Capitolati di appalto - Requisiti espliciti Cliente - Documenti tecnici - Norme e Regolamenti Cogenti.	- Rif. Sez. 7 del Manuale - Rif. P 7.2-01 - Rif. P 8.2-01	- Offerta al Cliente e documenti partecipazione gare - Ordine/contratto con il Cliente - Informazioni di Ritorno della soddisfazione del Cliente	- Statistiche dati per ogni Indice	- Vari relativi ai requisiti del Prodotto e alla Soddisf. del Cliente (percezioni) - Statistiche

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

PROCESSO 2				
PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL PRODOTTO				
FUNZIONI/RISORSE		SCOPO		MEZZI
- Responsabile Progetto - Capi Progetto - Operatori al CAD-CAM		Tenere sotto controllo le attività di sviluppo e verifica della Progettazione allo scopo di soddisfare i Requisiti Richiesti dal Cliente e i Requisiti Cogenti per Norme, leggi e regolamenti.		- Sistemi informatici CAD - Sistemi informatici CAM
		OBIETTIVI - Riduzione dei tempi di progettazione (indice numerico) - Riduzione delle ore di Industrializzazione (indice %) - Riduzione tempi di Validazione Progetti (indice num.)		
DATI DI INPUT	PROCESSO PRIMARIO	DATI DI OUTPUT	INDICI DI PRESTAZIONE	INTERAZIONI
- Requisiti specificati nell'ordine o contratto. - Richieste del Cliente - Requisiti Impliciti - Requisiti Cogenti per norme, regolamenti e leggi - Tecnologie specifiche - Disponibilità Tecniche e Tecnologiche. - Capacità Produttiva	Attività di Progettazione e Sviluppo di opere e manufatti edili. Progetti di massima, Progetti esecutivi, Calcoli, dimensionamenti, relazioni tecniche	- capitolati, - disegni, piani e planimetrie costruttivi, - relazioni tecniche e specifiche - Distinte Materiali - Cicli specifici di lavorazione	- N° ore medie impiegate per Progetto - Riduzione n° di richieste di modifiche su progetti completati	Riceve Elementi e dati dai Processi 1 - 4- 5 - 6 - 7 Fornisce Elementi e dati ai Processi 1 - 4 - 5 - 6 - 7
DOCUMENTI - Documenti tecnici - Norme e Regolamenti cogenti - Normative Tecniche	METODI, MISURE, ANALISI, MIGLIORAM. - Rif. Sez. 7 del Manuale - Rif. P 7.3-01	DOCUMENTI - Disegni Costruttivi - Specifiche Costruttive - Distinte Materiali - Distinte Ciclo	DOCUMENTI - Statistiche dati relative ad ogni indice	DOCUMENTI Registrazioni previste nelle Procedure di Riferimento

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

PROCESSO 3				
APPROVVIGIONAMENTO				
FUNZIONI/RISORSE	SCOPO		MEZZI	
- Responsabile Acquisti - Responsabile Magazzino - Responsabile Qualità	Gestire le attività di approvvigionamento garantendo la disponibilità, nei tempi stabiliti/pianificati, delle materie prime/prodotti, attrezzature/servizi necessari allo sviluppo del processo produttivo Selezionare, qualificare e mantenere sotto controllo i fornitori		- Sistema informatico aziendale - Sistema Qualità - Strutture logistiche, ufficio acquisti - Magazzini aziendali	
	OBIETTIVI - Riduzione delle scorte di magazzino (indice %) - Riduzione dei tempi di approvvigionamento (indice %) - Riduzione della difettosità nei materiali acquistati - Eliminazione dei ritardi di consegna (indice %) - Riduzione dei costi (indice % per Tipo di Prodotto)			
DATI DI INPUT	PROCESSO PRIMARIO	DATI DI OUTPUT	INDICI DI PRESTAZIONE	INTERAZIONI
- Richieste di acquisto di materiali, attrezzature, infrastrutture e servizi; - Informazioni sui fornitori; - Dati relativi a materiali, prodotti e servizi da acquistare. - Programmazione	Approvvigionamento dei materiali, attrezzature, infrastrutture e servizi per lo sviluppo del processi produttivi. Controllo in entrata dei prodotti acquistati. Qualificazione e controllo dei fornitori.	- Materiali, prodotti, servizi, attrezzature, infrastrutture richiesti. - Valutazione fornitori	- Rapporto % di riduzione scorte di magazzino - Rapporto % di riduzione tempi di approvvigion. - Rapporto % di riduzione difettosità - Rapporto % lotti in ritardo su lotti ordinati - Rapporto % riduzione costi dei prodotti	Riceve elementi dai Processi 1 – 4 - 7 Fornisce Elementi ai Processi 1 – 4 - 7
DOCUMENTI - Distinte Basi - Richieste di Acquisto	PROCEDURE/ISTRUZIONI DI RIFERIMENTO.. - Rif. Sez. 7 del Manuale - Rif. P-7.4-01 - Rif. P-7.4-02	DOCUMENTI - Elenco Fornitori Qualificati - Indice Prestazioni Fornit. - Ordini di acquisto - Verbali accettazione materiali in entrata	DOCUMENTI - Statistiche dati specifiche per ogni Indice	DOCUMENTI - Distinte Basi - Richieste Acquisto - Elenco Forn. - Indice Prest. - Statistiche

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

PROCESSO 4				
PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI				
FUNZIONI/RISORSE		SCOPO		MEZZI
- Responsabile produzione - Responsabili di reparto - Personale Operativo		Costruire manufatti e realizzare opere e/o erogare servizi in condizioni controllate allo scopo di rendere questi conformi ai requisiti specificati.	- Macchinari - Attrezzature - Impianti - Infrastrutture - Tecnologie	
		OBIETTIVI - Riduzione delle Non Conformità (indice numerico e %) - Riduzione dei tempi produttivi (indice %) - Efficienza Produttiva – Produttività (indice %)		
DATI DI INPUT	PROCESSO PRIMARIO	DATI DI OUTPUT	INDICI DI PRESTAZIONE	INTERAZIONI
- Requisiti del prodotto; - Richieste del Cliente; - Disponibilità di materiali, impianti e attrezzature e risorse umane - Requisiti cogenti	Realizzazione dei manufatti e delle opere/erogazione dei servizi richiesti in accordo ai requisiti specificati e nelle tempistiche richieste Verifiche in corso d'opera e verifiche e collaudi finali. Controllo e gestione dei cicli, delle sequenze e dei tempi di produzione	- Manufatti ed opere - Dati e registrazioni relative alla produzione, efficienza, e stato di avanzamento delle opere, manufatti e servizi in svolgimento, - Dati relativi alle difettosità e alle problematiche insorte	- Rapporto % riduzione difettosità - Rapporto % di riduzione dei tempi produttivi -Rapporti % tra ore disponibili, ore lavorate e ore produttive	Riceve Elementi dai Processi 1 – 2 - 3 - 5 Fornisce Elementi ai Processi 2 – 5 – 7
DOCUMENTI - Disegni costruttivi - Specifiche costruttive	PROCEDURE/ISTRUZIONI DI RIFERIMENTO.. - Rif. Sez. 7 del Manuale - Rif. P 7.5-01 - Rif. P 7.6-01	DOCUMENTI - DDT - Rapporti di collaudo - Certificati di origine ecc.	DOCUMENTI - Statistiche dati specifiche per ogni Indice	DOCUMENTI Registrazioni previste nelle Procedure di riferimento

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

PROCESSO 5				
GESTIONE DELLE RISORSE				
PERSONE		SCOPO		MEZZI
- Direzione Aziendale - Responsabile Qualità - Responsabili delle Funzioni aziendali - Responsabile del Personale		Garantire che il personale, che svolge attività che influenzano la Qualità, abbia le competenze necessarie. Assicurare la disponibilità di tale personale provvedendo al suo necessario addestramento. Definire, predisporre e mantenere le Infrastrutture e gli Ambienti di lavoro necessari per ottenere la conformità ai Requisiti di Prodotto		- Ufficio del Personale - Enti di Formazione Esterni - Infrastrutture e impianti Aziendali
		OBIETTIVI - Aumento della Produttività (indice % efficacia attività di Addestramento) - Riduzione delle ore perse per disfunzioni (indice % efficacia attività di Addestramento) - Riduzione ore perse per rotture mezzi (indice %) - Riduzione costi manutenzioni mezzi (ind. % efficacia attività di manutenzione)		
DATI DI INPUT	PROCESSO PRIMARIO	DATI DI OUTPUT	INDICI DI PRESTAZIONE	INTERAZIONI
-Dati relativi allo stato di addestramento ed efficienza delle risorse umane. - Dati relativi allo stato di efficienza dei mezzi, Impianti e Infrastrutture. - Richieste di mezzi e personale	Gestione delle Risorse Umane e relative attività di addestramento e formazione. Gestione dei mezzi, dei macchinari, delle infrastrutture e relative attività di manutenzione e riparazione	- Reperimento ed assegnazione di risorse - Manutenzione dei mezzi - Addestramenti e formazioni del personale. - Individuazione necessità e fabbisogni di Risorse	- Rapporto % aumento prodotti fabbricati. - Rapporto % tra ore lavorate e ore perse. - Rapporto % di riduzione dei prodotti Non conformi - Rapporto % tra ore lavorate e ore perse per rottura mezzi.	Riceve elementi e dati da tutti i Processi e Fornisce Elementi e dati a Tutti i Processi
DOCUMENTI	PROCEDURE/ISTRUZIONI DI RIFERIMENTO.	DOCUMENTI	DOCUMENTI	DOCUMENTI
Documenti di registrazione delle attività di Addestramento e di Manutenzione e documenti di richiesta mezzi e Personale	- Rif. Sez. 6 del Manuale - Rif. P 6.2-01 - Rif. P 6.3-01	- Verbal di addestramento - Schede di manutenzione. - Richieste di Risorse	- Statistiche dati specifiche per ogni Indice	Documenti di registrazione dati di addestr. e manutenz.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

PROCESSO 6				
SVILUPPO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'				
PERSONE		SCOPO		MEZZI
- Direzione Aziendale - Responsabile Qualità - Responsabili degli Enti Aziendali		Definire, documentare, attuare il SGQ e migliorarne costantemente l'efficacia in accordo con i Requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000.		- Sistema informatico Aziendale - Dati ed informazioni relative ai processi aziendali - Ufficio RQ - Archivio storico Aziendale
		OBIETTIVI - Riduzione Costi della Non Qualità (indice %) - Efficacia dell'organizzazione (indice % N.C.) - Soddisfazione del Cliente (indice numerico)		
DATI DI INPUT	PROCESSO PRIMARIO	DATI DI OUTPUT	INDICI DI PRESTAZIONE	INTERAZIONI
- Esigenze di Gestione e Controllo dell'Organizzazione e dei Processi Aziendali in relazione all'ottenimento dei requisiti specificati e della Soddisfazione del Cliente.	Definizione, Sviluppo e Controllo del SGQ	- Emissione, Controllo Gestione e Revisione di Procedure, e Istruzioni Operative per la gestione e il Controllo della Organizzazione e dei Processi Produttivi. - Piani della Qualità	- Rapporto % tra tot. N.C. e N.C. di Sistema - Rapporto % tra Fatturato e Costi della Non Qualità. - N° N.C. rilevate Ente di Certificazione. - Indice di Soddisfazione del Cliente	Fornisce elementi a Tutta l'organizzaz. e ai Processi
DOCUMENTI - Documento "Politica Aziendale per la Qualità"	PROCEDURE/ISTRUZIONI DI RIFERIMENTO. - Rif. Sez. 4 del Manuale - Rif. P-4.2-01 - Rif. P-4.2-02 - Rif. I-4.2-01	DOCUMENTI - Manuale della Qualità - Procedure Gestionali - Istruzioni Operative - Piani della Qualità	DOCUMENTI - Statistica delle N.C. - Statistica dei Costi N.Q. - Indice Soddisf. Cliente	DOCUMENTI - Manuale Q. - Procedure - Istruzioni - Piani Qualità

PROCESSO 7				
ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO CONTINUO				
PERSONE		SCOPO		MEZZI
- Resp. Qualità - Resp. Funzioni aziendali		Raccogliere e analizzare i dati e le registrazioni della qualità per individuare le aree critiche e definire e mettere in atto azioni di miglioramento adeguate.		- Tecniche statistiche e di analisi - Metodo PDCA - Sistema Informatico aziendale - archivio storico aziendale
		OBIETTIVI - Riduzione delle Non Conformità (indice %) - Riduzione delle Cause di Non Conformità (indice %) - Miglioramento dell'efficienza dei processi		
DATI DI INPUT	PROCESSO PRIMARIO	DATI DI OUTPUT	INDICI DI PRESTAZIONE	INTERAZIONI
- Dati di registrazione della Qualità	Raccolta ed elaborazione dei dati della Qualità per le opportune analisi e identificazione delle attività di Miglioramento del SGQ	- Analisi complessive dei dati - Statistiche dei dati - Azioni Migliorative	- Rapporto % delle Non Conformità tot, di Sistema, di Prodotto e Reclami Clienti. - Rapporto % delle cause di Non Conformità ripetitive rispetto a quelle totali verificatesi	Riceve Elementi e dati da tutti gli altri Processi e Fornisce Elementi e dati a tutti gli altri Processi
DOCUMENTI Documenti di registrazione dati del SGQ	PROCEDURE/ISTRUZIONI DI RIFERIMENTO. Rif. Sez. 8 del Manuale - Rif. P-8.2.02 - Rif. P-8.3-01 - Rif. P-8.5-01	DOCUMENTI - Azioni Correttive - Azioni Preventive - Statistiche dati	DOCUMENTI - Statistiche dati specifiche per ogni indice	DOCUMENTI - Azioni Correttive - Azioni Preventive - Statistiche dati

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

4.1.2. Pianificazione della qualità

4.1.2.1 Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 4.1

4.1.2.2 Generalità

Allo scopo di mantenere attivo e documentare uno strumento per assicurare la piena soddisfazione del Cliente e quindi la conformità del prodotto ai Requisiti voluti e/o richiesti dal Cliente, la Azienda ha introdotto un SGQ, coerente ed integrato con il Sistema Organizzativo Aziendale e conforme con quanto previsto dai Requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000 Par. 4. Tale Sistema è sviluppato in accordo ai Processi Aziendali individuati e analiticamente descritti nel Capitolo 4.1 del presente Manuale.

Il SGQ viene attuato realizzando quanto previsto nei relativi documenti di riferimento (Manuale, Procedure, Istruzioni) e tramite la documentazione generata nelle attività aventi influenza sulla Qualità.

Il SGQ della Azienda è stato concepito come uno strumento manageriale per il controllo e l'ottimizzazione della Qualità dei Processi Aziendali; esso è sottoposto a verifiche e valutazioni periodiche al fine di garantirne l'efficienza e migliorarne costantemente l'efficacia.

Il Miglioramento della Qualità viene apprezzato per i benefici che ne derivano all'Azienda in termini di affidabilità dei prodotti, degli impianti e dei servizi, di immagine sul mercato, di benefici che si traducano anche in vantaggi per il Cliente, di riduzione degli scarti e dei costi della Non Qualità.

Le Attività relative al miglioramento della Qualità, comprese quelle relative al miglioramento del SGQ, vengono periodicamente pianificate dalla Direzione Aziendale attraverso la definizione di strategie, obiettivi e programmi operativi.

4.1.2.3 Pianificazione della qualità

La Pianificazione della Qualità descrive come verranno soddisfatti i Requisiti per la Qualità; deve essere documentata ed in accordo con tutti gli altri Requisiti del SGQ dell'Azienda.

Al fine di soddisfare i requisiti stabiliti per Prodotti/Servizi/Contratti/Strutture e Ambiente, il Responsabile del SGQ (RQ), supportato dalla Direzione Aziendale e dai responsabili delle diverse funzioni aziendali, sviluppa le seguenti attività:

- Preparazione di Piani di Fabbricazione e Controllo dei Prodotti,
- Identificazione e gestione metodologica delle Caratteristiche Speciali che impattino su forma, funzionalità, sicurezza, leggi e normative cogenti,
- Identificazione dei parametri fondamentali legati ai processi, alle attrezzature, alle apparecchiature, alle strutture e agli ambienti che possano avere influenza sui risultati qualitativi,
- Identificazione di adeguate verifiche da effettuare durante opportune fasi dei processi,
- Definizione di tutti i Criteri di accettabilità,
- Identificazione e preparazione dei Documenti di Registrazione della Qualità.

Le caratteristiche ritenute critiche e/o speciali dalla Azienda, sono adeguatamente segnalate ed evidenziate ai singoli operatori.

4.1.2.4. Sicurezza del Prodotto

La Azienda, quando applicabile, pone particolare attenzione alla sicurezza del prodotto fornito sia per individuare, controllare e ridurre gli eventuali rischi connessi all'uso dello stesso, sia per renderlo conforme alle normative cogenti vigenti.

A tal fine, la Azienda, promuove all'interno dell'organizzazione la consapevolezza per la sicurezza manufatti e delle opere realizzati.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

4.1.2.7. Miglioramento Continuo

Il concetto di Miglioramento Continuo è parte integrante della Politica della Qualità della Azienda ed è applicato a tutto il SGQ con particolare riguardo al controllo del processo di realizzazione dei manufatti e delle opere, ai cicli specifici di lavorazione, ai tempi di consegna, e ai processi gestionali in genere. Nell'ottica del Miglioramento Continuo sono tenuti sotto osservazione, ad esempio:

- Tempi di esecuzione delle varie fasi del processo;
- Ritardi di consegna e tempi morti;
- Non conformità;
- Elaborazione ed applicazione di Cicli di Lavorazione adeguati;
- Riduzione di scarti e riparazioni;
- Reclami del Cliente;
-

Gli Elementi di cui sopra sono tenuti sotto controllo con l'ausilio di opportune Tecniche Statistiche.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

4.2 - REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" – Par. 4.2
- Procedura "Emissione, distribuzione ed archivio del Manuale della Qualità e delle relative procedure";
- Istruzione Operativa "Codifica documenti del Sistema di Gestione per la Qualità"

4.2.2. Generalità

Il SGQ della Azienda è definito e descritto in opportuni documenti in accordo alle prescrizioni della Norma UNI EN ISO 9001:2000, come schematizzato nella figura riportata alla pagina successiva. Verifiche periodiche su tali documenti comporteranno, ove necessario, aggiornamenti e revisioni in relazione alla evoluzione ed ai cambiamenti all'interno dell'Azienda e della sua organizzazione.

Fanno parte della documentazione del SGQ i seguenti documenti:

- **Manuale della Qualità** : riporta sinteticamente le prescrizioni cui devono attenersi i responsabili dell'organizzazione le cui attività sono finalizzate alla realizzazione del Prodotto/Servizio.
- **Procedure Gestionali** : riportano le prescrizioni per la conduzione di attività inerenti la Qualità.
- **Istruzioni Operative** : descrivono in dettaglio le modalità esecutive di singole attività.
- **Documenti di registrazione della Qualità** : sono costituiti dalla modulistica e/o dai file e archivi informatici su cui vengono registrati i risultati delle attività legate alla Qualità.
- **Documentazione Tecnica** : è costituita dagli elaborati sviluppati dall'Azienda e/o forniti dal Cliente per consentire la realizzazione del Prodotto/Servizio.
- **Normative Tecniche e Disposizioni di Legge** : Sono documenti emessi da Enti di Normazione tecnica (UNI, CEI, ecc.) o da Enti Legislativi (Leggi, decreti, ordinanze, regolamenti) concernenti i prodotti realizzati e/o servizi erogati.

Modifiche al SGQ comportano l'adeguamento della relativa documentazione.

4.2.3. Manuale della Qualità

Il presente Manuale della Qualità ha lo scopo di :

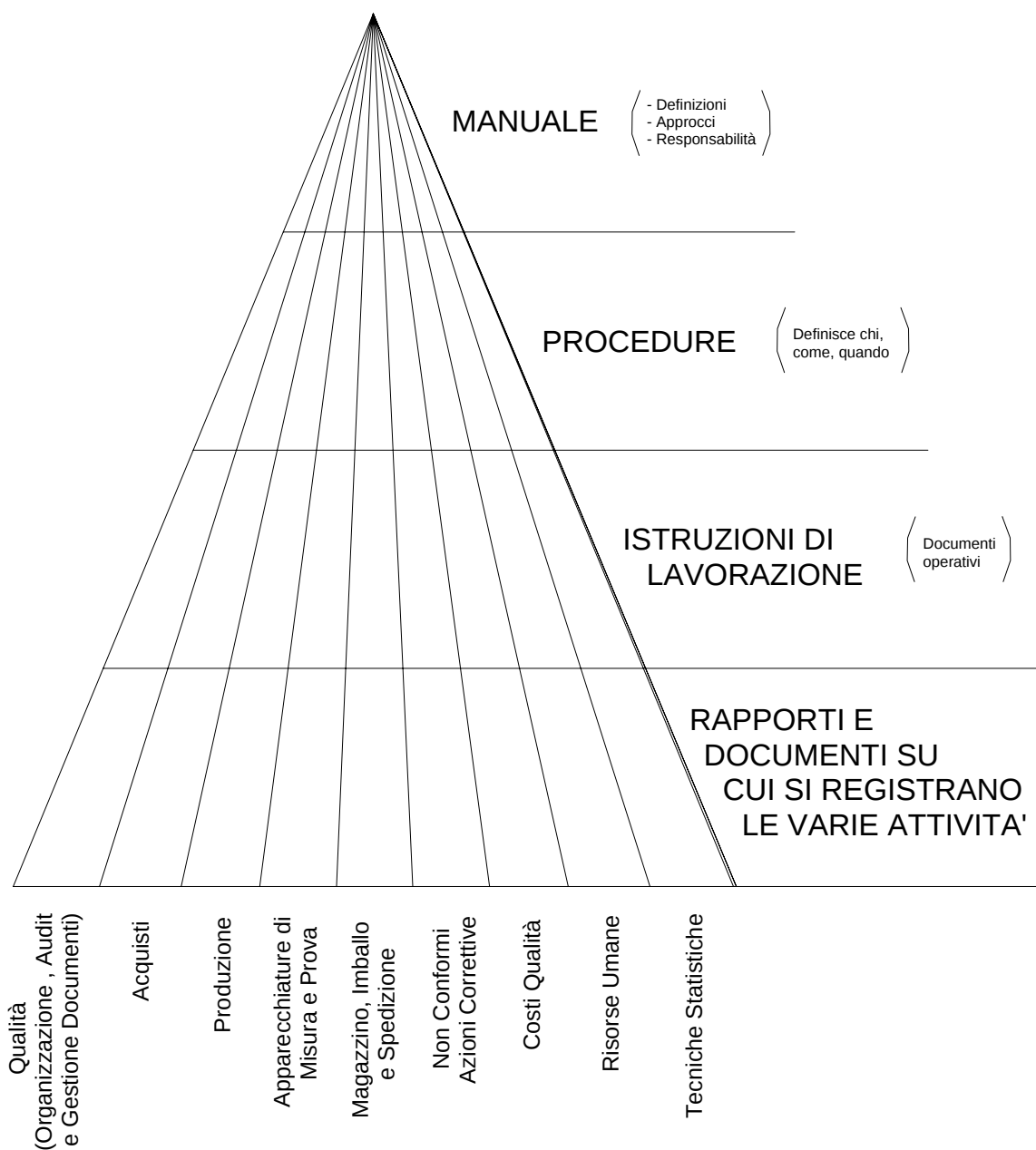
- Descrivere il sistema di conduzione Aziendale atto a garantire la Qualità attraverso una descrizione sintetica delle funzioni Aziendali e dei relativi compiti e responsabilità e l'illustrazione delle procedure e delle prescrizioni attuate;
- Costituire un riferimento per i Clienti e per gli Ispettori incaricati degli audit e delle ispezioni valutative del SGQ;
- Essere veicolo sintetico di comunicazione della Politica Aziendale definita dalla Direzione per la Qualità e per il miglioramento continuo.

Il Manuale della Qualità è la parte "Visibile" del Sistema ed è destinato anche ai terzi; esso costituisce il primo livello di documentazione.

Il secondo livello, costituito dalle Procedure e Istruzioni che contengono il know-how Aziendale, è reso disponibile per le persone autorizzate e per i valutatori di sistema incaricati delle Visite Ispettive.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

SCHEMA DI SISTEMA QUALITA' DOCUMENTATO



Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

4.2.4. Struttura del manuale della Qualità e delle procedure e istruzioni operative

Il presente Manuale della Qualità è suddiviso in Capitoli riferiti ai paragrafi della Norma UNI EN ISO 9001:2000: in particolare:

- Il capitolo 1 contiene la presentazione generale dell'azienda e delle sue attività;
- Il capitolo 2 riporta l'elenco delle procedure ed istruzioni costituenti il SGQ aziendale ed i riferimenti ai relativi puniti della norma;
- Il capitolo 3 fa riferimento ad eventuali esclusioni ammesse dalla Norma di riferimento;
- I capitoli da 4 a 8 sono numerati e titolati in riferimento ai paragrafi della Norma UNI EN ISO 9001:2000.

La copertina del Manuale della Qualità reca le firme di redazione, verifica e approvazione unitamente all'indice di revisione e alla data. Sulla copertina, inoltre, è riportato il numero di identificazione della copia e l'indicazione se la copia è "controllata" o "non controllata".

Le Procedure e le Istruzioni Operative sono identificate con un titolo ed un codice. La copertina delle Procedure e delle Istruzioni Operative riporta il Logo dell'Azienda, il titolo ed il codice del documento le firme di redazione, verifica e approvazione unitamente all'indice di revisione e alla data, nonché al motivo che ha dato origine alla revisione.

Tutte le Pagine del Manuale, delle procedure e delle istruzioni operative riportano il Logo dell'Azienda, il titolo ed il codice del Documento, l'indice di revisione e relativa data, la numerazione progressiva e totale delle pagine.

4.2.5. Responsabilità per l'emissione, la revisione, la distribuzione e l'archiviazione

Il Responsabile Qualità (RQ) è direttamente responsabile della preparazione del Manuale della Qualità, e delle relative Procedure ed Istruzioni Operative, della loro emissione, distribuzione in copia dopo approvazione della Direzione Aziendale e dell'archiviazione degli originali.

I contenuti di ogni documento sono preparati da RQ in collaborazione con le funzioni aziendali coinvolte; ciò garantisce l'adeguatezza e la conformità ai requisiti aziendali correnti.

Le proposte di modifica al Manuale della Qualità, alle Procedure ed alle Istruzioni Operative saranno verificate da RQ in collaborazione con le funzioni interessate e quindi redatte da RQ e sottoposte all'approvazione della Direzione.

Le modifiche al Manuale della Qualità, alle Procedure ed alle Istruzioni operative saranno apportate secondo necessità e per garantire la conformità al Sistema Qualità corrente.

Le modifiche saranno rese operative mediante la riemissione del documento cui si riferiscono (Manuale, Procedura o Istruzione Operativa).

RQ tiene una lista di tutti i detentori di Copie "controllate" del Manuale, delle Procedure e delle Istruzioni Operative; detta lista specifica, per ciascun detentore, la versione in suo possesso e la relativa data di avvenuta trasmissione.

Tutti i detentori registrati del Manuale della Qualità e delle Procedure e Istruzioni Operative sono responsabili del loro mantenimento e della loro restituzione in caso di trasferimento o di decadenza di tale diritto; devono inoltre aggiornare le copie loro assegnate distruggendo quelle superate a causa di avvenute modifiche.

Tutti i detentori registrati del Manuale della Qualità non possono consegnare lo stesso ad altri Enti/Funzioni/Persone senza previa autorizzazione di RQ e/o della Direzione Aziendale.

4.2.6. Uso del Manuale della Qualità e delle Procedure ed Istruzioni Operative

Il Manuale della Qualità è usato come segue:

- Informazione e guida per i responsabili di funzione all'interno dell'Azienda;
- Informazione e guida per i valutatori/certificatori

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

➤ Informazione per i Clienti acquisiti o potenziali, per enti e terzi in generale.

Le procedure ed istruzioni operative sono utilizzate, all'interno dell'Azienda, come documento operativo dagli aventi diritto.

Non è autorizzata in nessun caso la consegna di questi documenti o parte di essi a enti/funzioni/personale non interni all'Azienda

Le modalità relative alla tenuta sotto controllo delle procedure ed istruzioni sono definite dalla Procedura "Emissione distribuzione ed archivio del Manuale della Qualità e delle relative procedure ed istruzioni", alla quale si rimanda per ogni tipo di approfondimento

4.2.7. Tenuta sotto controllo dei Documenti di Registrazione della Qualità

I documenti di Registrazione della Qualità vengono opportunamente archiviati e mantenuti con le modalità e per un tempo di volta in volta specificati nelle relative procedure, salvo diverse disposizioni contrattuali o legali.

5 - RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1 - IMPEGNO DELLA DIREZIONE

5.1.1. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 5.1

5.1.2. Impegno della Direzione

E' impegno fondamentale della Direzione Aziendale sviluppare, implementare e mantenere in efficienza il SGQ e definire tutte le attività necessarie per migliorarne costantemente l'efficacia.

La Direzione Aziendale della Azienda assume direttamente la Responsabilità nel campo della Qualità e la esercita in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2000 nel rispetto dei Requisiti del Cliente e di quelli cogenti applicabili.

La Direzione Aziendale delega RQ quale funzione operativa atta alla realizzazione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

RQ ha la necessaria autorità per far rispettare e mantenere tutto quanto prescritto nel Manuale della Qualità e nei Documenti della Qualità, compresi quelli cogenti applicabili, ed esercita la sua attività in modo da non essere soggetto a nessun condizionamento derivante da fattori esterni alle esigenze della Qualità.

La Direzione Aziendale della Azienda si impegna a formare e coinvolgere tutti i propri dipendenti nelle attività di controllo e di miglioramento della Qualità dell'organizzazione, dei processi produttivi, del prodotto fabbricato e del servizio erogato.

Obiettivo principale del SGQ Aziendale è massimizzare la **Soddisfazione del Cliente**.

E' compito di tutti i dipendenti della Azienda assicurare la Qualità del proprio operato contribuendo, ognuno per le proprie competenze, alla realizzazione del SGQ utilizzando il Manuale della Qualità come documento di riferimento per il conseguimento di detto obiettivo.

5.2 - ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

5.2.1. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 5.2

5.2.2. Generalità

L'Azienda presta estrema attenzione alla Soddisfazione del Cliente, si è dotata pertanto di una specifica metodologia ed ha assegnato compiti e responsabilità al fine di:

- Definire e soddisfare i requisiti del Cliente;
- Verificare il grado di Soddisfazione del Cliente;
- Individuare l'eventuale gap per arrivare alla piena Soddisfazione dello stesso;
- Confrontare, nei limiti del possibile, i risultati con quelli conseguiti dai migliori Concorrenti.

5.3 - POLITICA PER LA QUALITA'

5.3.1. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 5.3

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

5.3.2. Politica per la Qualità

La Direzione Aziendale della considera la Qualità uno strumento strategico per il conseguimento dell'eccellenza, un obiettivo da perseguire in tutte le attività dell'organizzazione e un criterio di prevenzione e di coinvolgimento dei collaboratori sia interni che esterni.

Per quanto sopra, la Direzione Aziendale della intende perseguire una moderna gestione della Qualità attraverso una adeguata struttura organizzativa e una ottimale organizzazione delle risorse; questo allo scopo di raggiungere la soddisfazione dei propri Clienti e l'instaurazione di una fattiva collaborazione con gli stessi e con i Fornitori al fine di ottenere il massimo dell'efficienza attraverso l'integrazione delle diverse competenze.

In tale ambito si impegna ad operare in sostanziale accordo con la Norma UNI EN ISO 9001:2000.

La Strategia espressa dalla Direzione Aziendale per la Politica della Qualità, affinché questa sia compresa, attuata e sostenuta ad ogni Livello Aziendale, è riassunta nei seguenti punti :

- L'obiettivo fondamentale è l'ottenimento della massima soddisfazione del cliente;
- Il Cliente soddisfatto è la risultante di Processi Aziendali ottimizzati che massimizzano i risultati della Qualità;
- Lo sforzo di tutta l'Organizzazione deve essere profuso nella ricerca del Miglioramento continuo delle Prestazioni del SGQ, dei Processi e dei Prodotti per ottenere, come conseguenza, Prodotti e Servizi di Qualità;
- Per ottenere quanto detto, è necessario il coinvolgimento globale di tutto il Personale che deve agire attraverso l'uso delle Metodologie e Tecniche del SGQ;
- La Formazione e l'Addestramento del Personale sono considerate attività strategiche e devono coinvolgere tutti i Livelli Aziendali in quanto condizioni essenziali per la realizzazione del Miglioramento continuo all'interno dell'Organizzazione;
- La Direzione Aziendale, sulla base dei dati relativi alle esigenze del cliente e, dove possibile, dei confronti con la capacità della migliore concorrenza, stabilisce annualmente le Aree ed i Settori su cui intervenire in maniera prioritaria per l'ottenimento della Qualità in tutte le Aree dell'Organizzazione definendo adeguatamente i relativi Obiettivi.

Il raggiungimento e il mantenimento degli scopi della presente Politica per la Qualità è vincolato alla costante e fattiva collaborazione di tutto il Personale dell'Organizzazione della Azienda

Data	LA DIREZIONE AZIENDALE
------	------------------------

5.4 – PIANIFICAZIONE**5.4.1. Riferimenti**

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 5.4

5.4.2. Obiettivi per la Qualità

La definizione degli obiettivi ai vari livelli e funzioni dell'organizzazione sono espletati nei Riesami della Direzione.

Essi sono definiti in forma misurabile e coerentemente con la Politica espressa per la Qualità; tengono conto, tra l'altro, di attività relative a:

- Rilevazione della Soddisfazione del Cliente;
- Miglioramento del SGQ;
- Miglioramento dei Processi relativi all'Organizzazione e Produttivi;
- Miglioramento della Pianificazione per la realizzazione dei Prodotti;
- Miglioramento dei prodotti fabbricati e dei servizi erogati.

5.4.3. Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Allo scopo di creare un mezzo per assicurare la piena soddisfazione del Cliente, il conseguimento degli obiettivi per la Qualità e quindi la conformità del prodotto ai requisiti voluti e/o richiesti dal Cliente, la Azienda ha pianificato un SGQ, coerente ed integrato con il Sistema Organizzativo Aziendale e conforme con quanto previsto dai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000 Par. 4.

Il SGQ è stato sviluppato in considerazione dei processi aziendali Individuati e analiticamente descritti nel Capitolo 4.1 del presente Manuale e sviluppato secondo i criteri definiti e descritti al Capitolo 4.1.1, 4.2 del presente Manuale della Qualità.

La conservazione dell'integrità del SGQ, in caso di modifiche al Sistema stesso, è garantita dalla metodologia espressa nella Procedura "Emissione, distribuzione ed archivio del Manuale Qualità e delle relative procedure ed istruzioni"

5.5 - RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE**5.5.0. Riferimenti**

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 5.5

5.5.1. Responsabilità ed Autorità**5.5.1.1. Generalità**

La Azienda ha definito la struttura della propria organizzazione, le responsabilità e autorità delle relative funzioni sulla base dei più moderni concetti di conduzione aziendale per la Qualità.

Essi si ispirano ai seguenti principi fondamentali :

- La Qualità non è limitata al prodotto/servizio erogato ma riguarda tutte le attività e le strutture dell'organizzazione con il coinvolgimento della Direzione e di tutte le risorse.
- La responsabilità per la Qualità risultante da ogni attività dell'organizzazione è di pertinenza di colui che effettua l'attività stessa.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

5.5.1.2. Organizzazione e Risorse

La struttura organizzativa generale della Azienda viene illustrata di seguito nell'**Organigramma Aziendale** mentre le responsabilità e autorità delle funzioni dell'organizzazione vengono di seguito descritte nel Paragrafo 5.5.1.3. **Mansionario**

Le Competenze e la preparazione necessarie per le funzioni principali sono dettagliate nella Procedura "Formazione ed addestramento - requisiti, pianificazione e gestione". mentre nelle singole procedure del SGQ sono riportate le responsabilità, le autorità e i rapporti reciproci delle funzioni e del personale dell'organizzazione per :

- Promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di Non Conformità dei prodotti, dei processi e del SGQ.
- Identificare e registrare i problemi ad essi relativi
- Proporre, adottare e verificare l'attuazione delle soluzioni alle Non Conformità fino alla loro completa rimozione.

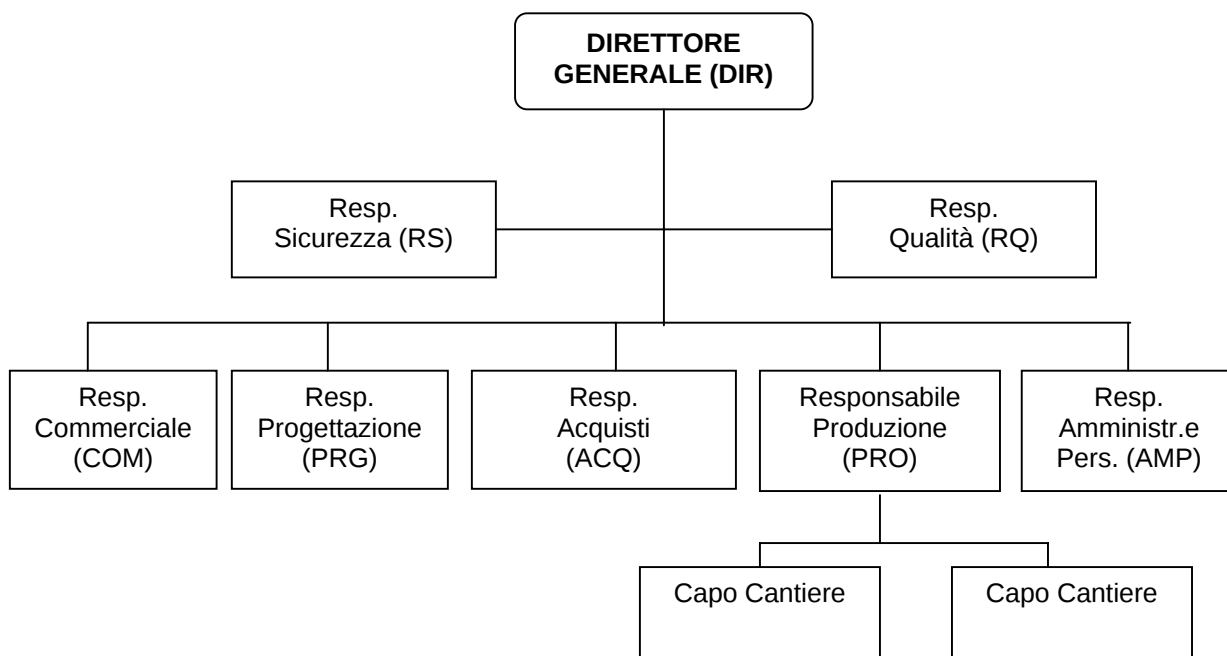
Per la efficace gestione, esecuzione e verifica dei processi dell'organizzazione la Direzione ha messo a disposizione adeguate risorse opportunamente addestrate.

La Direzione verifica periodicamente la necessità di risorse e provvede alla pianificazione delle stesse con particolare riferimento alle esigenze relative al mantenimento e miglioramento continuo del SGQ e all'ottenimento della Soddisfazione del Cliente.

Sono definite, predisposte e mantenute in efficienza le strutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti specificati inclusi gli edifici, gli Impianti, i macchinari, le attrezzature e i servizi logistici e di supporto.

Ove necessario sono definite e mantenute sotto controllo le condizioni ambientali nelle aree di lavoro.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



NOTA: L'organigramma sopra riportato ed il seguente mansionario sono del tutto indicativi e dovranno essere adeguati in dettaglio alle reali situazioni aziendali

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

5.5.1.3. Mansionario

- **Direttore Generale (DIR)**

E' il primo responsabile della Gestione dell'Organizzazione (Azienda) rappresentandola in tutte le sue Funzioni. In tale contesto ha la Responsabilità di:

- Stabilire la Politica Aziendale definendone, in modo chiaro e misurabile, gli Obiettivi
- Assicurarsi che la Politica della Qualità sia compresa, attuata, aggiornata e sostenuta a tutti i Livelli Aziendali;
- Definire Autorità e Responsabilità delle Funzioni direttive dell'Organizzazione;
- Stabilire i Settori e le Aree su cui attivare i Piani di miglioramento;
- Conferire a RQ specifica autorità e responsabilità per assicurare l'attuazione del SGQ;
- Sottoporre periodicamente a Riesame il SGQ al fine di assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo;
- Monitorare la soddisfazione del Cliente attraverso i dati di COM e RQ;
- Assicurare a tutti gli Enti Aziendali la disponibilità di Personale sufficiente ed addestrato per svolgere tutte le Attività e le Verifiche previste dal Manuale Qualità e dalle Procedure;
- Pianificare le attività di formazione ed addestramento del personale;
- Istituire la Documentazione del SGQ quale strumento per assicurare che il Prodotto/Servizio sia rispondente ai Requisiti specificati;
- Del Controllo di Gestione;
- Monitorare i Costi della Non Qualità per la verifica dell'adeguatezza e dell'efficacia del SQ sotto il profilo economico;
- Valutare periodicamente, con la collaborazione di RQ, i principali problemi inerenti la qualità dei Prodotti/Processi/Servizi, le Non Conformità rilevate e le relative Azioni Correttive intraprese;
- Determinare le strategie Commerciali in considerazione delle capacità Qualitative dell'Azienda;
- Approvare Strategie riguardanti la Qualità con conseguente preparazione di Piani Operativi adeguati verificandone l'applicabilità;
- Gestire i rapporti con le Funzioni Direzionali dell'Organizzazione;
- Selezionare il Personale;
- Garantire la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le Aree di propria competenza.

- **Responsabile Qualità (RQ)**

E' designato dalla Direzione Generale; da essa è investito di specifica Autorità e Responsabilità per assicurare l'attuazione della politica della Qualità nonché la realizzazione, il mantenimento ed il miglioramento del SGQ Aziendale; è totalmente indipendente dalle altre Funzioni e riferisce direttamente a DIR.

RQ ha la Responsabilità ed Autorità di:

- Definire la Struttura del SGQ;
- Redigere, in collaborazione con gli Enti Aziendali coinvolti, tutte le Procedure Gestionali e le Istruzioni Operative;
- Emettere tutte le Procedure e più in generale tutta la Documentazione del Sistema Qualità;
- Promuovere la divulgazione e la conoscenza del Manuale della Qualità a tutti i livelli Aziendali;
- Pianificare e controllare le Verifiche Ispettive Interne sul SGQ;
- Eseguire o far eseguire le Verifiche Ispettive Interne e presso i Fornitori;
- Analizzare e relazionare alla Direzione le Non Conformità di Sistema rilevate e ne assicura la rimozione;
- Proporre alla Direzione i Piani di Miglioramento del Sistema Qualità;
- Costituire costantemente il riferimento per ogni aspetto relativo alla Qualità per tutta la struttura Aziendale e l'ambiente esterno;
- Definire il Piano dei Controlli e Collaudi di Prodotto e verificarne l'attuazione;
- Coordinare le attività di stesura dei Piani della Qualità delle Commesse;
- Effettuare, assistito dal Servizio Tecnico e dalla Produzione, l'iter di Omologazione dei nuovi Materiali/Prodotti;

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

- Esaminare la documentazione Tecnica per rilevare eventuali Non Conformità rispetto alle prescrizioni;
- Rilevare o recepire le Non Conformità di Prodotto e Processo attivando e controllando l'iter correttivo;
- Relazionare agli Enti interessati sui Reclami dei Clienti;
- Stabilire e rilevare gli indicatori della Qualità del Prodotto e del Processo;
- Promuovere le Azioni Preventive con riferimento a Prodotto e Processo;
- Garantire l'efficienza e l'affidabilità dei Mezzi di monitoraggio (Strumenti di misura);
- Curare le verifiche di Taratura degli Strumenti di misura, registrarne i risultati e tenerne aggiornata tutta la documentazione;
- Condurre l'attività di Formazione continua ai Responsabili ed addetti nei Processi e Reparti Produttivi;
- Preparare la Relazione annuale sullo stato del Sistema Qualità per il Riesame della Direzione;
- Garantire la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le Aree di propria competenza.

Nell'ambito del Controllo Statistico della Qualità ha la Responsabilità di :

- Effettuare il Controllo del Materiale in ingresso in conformità ai Requisiti e alle Procedure Aziendali;
- Compilare i Rapporti di Controllo;
- Gestire le Non Conformità sui lotti di Materiale ricevuto;
- Registrare i dati consuntivi sull'andamento delle Non Conformità rilevate sui Fornitori e collaborare con il ACQ nella definizione delle attività da intraprendere;
- Garantire la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le Aree di propria competenza;
- Eseguire i Controlli finali e le verifiche interne sui Processi Produttivi;
- Compilare i Rapporti di Controllo relativi ai Prodotti in corso di Lavorazione e al Finale;
- Recepire le Non Conformità di Prodotto interne e segnalate dai Clienti, mantenerne la registrazione e attivare le Azioni Correttive in collaborazione con gli enti interessati;
- Attuare le prescrizioni del Sistema Qualità per le attività di propria competenza.

- Responsabile Sicurezza (RS)

Ha la Responsabilità ed Autorità di :

- Coordinare le Attività legate alla sicurezza sul lavoro e alla tutela dell'ambiente;
- Individuare i fattori di Rischio, effettuare la valutazione dei Rischi e le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro;
- Collaborare con il Medico aziendale alla Programmazione delle attività periodiche di controllo sulla salute dei lavoratori e sulla salubrità degli ambienti di lavoro;
- Elaborare le Procedure di sicurezza per le varie attività Aziendali;
- Proporre i Programmi di informazione e formazione per la sicurezza e la prevenzione sul lavoro;
- Garantire la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le Aree di propria competenza.

- Responsabile Commerciale (COM)

Ha la Responsabilità ed Autorità di :

- Collaborare con DIR allo sviluppo delle Strategie Commerciali;
- Promuovere, acquisire e mantenere i contatti commerciali con i Clienti;
- Determinare i Requisiti del Prodotto, compresi quelli cogenti, espressi dal Cliente;
- Presentare ai Clienti le notizie relative i Prodotti/Servizi dell'Azienda;
- Effettuare le registrazioni delle richieste di offerta;
- Provvedere, dopo autorizzazione di DIR all'emissione e all'archiviazione delle offerte;
- Recepire le richieste di Riesame ed emettere le offerte revisionate;
- Acquisire gli ordini ed effettuarne la registrazione;

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

- Definire con i Clienti i Contratti Commerciali assicurando che i Requisiti siano ben definiti e documentati;
- Effettuare il riesame dei Contratti;
- Approvare ed inoltrare le Conferme d'Ordine ai Clienti dopo averne verificato la conformità all'offerta.
- Predisporre e consegnare agli Enti interessati tutta la documentazione, necessaria per lo sviluppo della Produzione/Servizio, ricevuta dal Cliente;
- Controllare la corretta evasione degli ordini;
- Attuare le prescrizioni del SGQ per le attività di propria competenza;
- Ricepire le eventuali segnalazioni di reclami e trasmetterle alle Funzioni competenti dell'Azienda;
- Ricepire e coordinare la raccolta delle informazioni sul livello di Soddisfazione dei Clienti e sul confronto con la migliore concorrenza;
- Garantire la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le Aree di propria competenza.

- Responsabile progettazione (PRG)

Ha la Responsabilità ed Autorità di

- Gestire le attività progettuali e tecniche relative a ciascuna offerta e/o commessa esecutiva;
- Individuare il gruppo di progetto in relazione a ciascuna richiesta d'offerta e/o ordine;
- Coordinare la preparazione della documentazione necessaria per l'offerta al cliente;
- Coordinare la preparazione dei preventivi economici;
- Coordinare il riesame del contratto per gli aspetti tecnici;
- Nominare il gestore della commessa ed il supervisore di cantiere;
- Emettere il programma delle attività di commessa;
- Proporre l'emissione e la revisione dei piani e procedure di qualità;
- Assicurare il rispetto dei Requisiti tecnici e qualitativi predefiniti e cogenti applicabili;
- Pianificare l'eventuale affidamento della realizzazione dei Prodotti a subappaltatori esterni e sorvegliare il rispetto degli stadi di avanzamento;
- Predisporre la Documentazione Tecnica necessaria alla realizzazione delle opere;
- Predisporre la documentazione necessaria per l'ottenimento di licenze, permessi, ecc.;
- Collaborare con la Qualità e con gli Acquisti, alla qualificazione, dal punto di vista tecnico, dei Fornitori.

- Responsabile Acquisti (ACQ)

Ha la Responsabilità e Autorità di :

- Mantenere aggiornato l'elenco dei Fornitori Qualificati;
- Garantire l'approvvigionamento dei Materiali assegnando gli ordini a fornitori qualificati nel rispetto delle prescrizioni del Prodotto e alle migliori condizioni economiche e di affidabilità di fornitura;
- Effettuare gli acquisti dei Materiali strategici dando priorità ai fornitori qualificati indicati dal Cliente;
- Effettuare acquisti presso quei fornitori che offrono le massime garanzie sulla rispondenza dei Prodotti alle normative ed alle leggi cogenti in Italia e nei paesi di destinazione;
- Ricercare potenziali nuovi Fornitori;
- Partecipare alla Valutazione dei Fornitori;
- Definire con i Fornitori le azioni per i casi di Non Conformità o modifica.;
- Garantire la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le Aree di propria competenza;
- Attuare le Prescrizioni del SGQ per le Attività di propria competenza.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

- Responsabile Amministrativo e del Personale (AMP)

Ha la Responsabilità ed Autorità di:

- Attuare e controllare tutte le Procedure amministrative rilevando tutti i movimenti contabili;
- Controllare tutte le operazioni relative agli incassi e ai pagamenti;
- Assicurare la preparazione dei Bilanci nel rispetto delle disposizioni fiscali di legge e delle direttive Aziendali avvalendosi anche di Consulenti esterni;
- Curare i rapporti e le attività con gli Enti Pubblici Assicurativi, Previdenziali e di Collocamento
- Curare le attività con gli Enti Pubblici per quanto è inerente alla Medicina del Lavoro;
- Curare tutta l'attività di gestione amministrativa del Personale avvalendosi anche di enti esterni;
- Aggiornare la scheda individuale di Qualificazione del Personale;
- Custodire l'archivio delle schede individuali di Qualificazione;
- Preparare, in collaborazione con DIR, e gestire i Piani di Formazione e Addestramento del Personale;
- Curare l'archiviazione di tutti i documenti relativi alla Formazione, all'addestramento e alla qualificazione del Personale;
- Garantire la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le Aree di propria competenza;
- Attuare le prescrizioni del Sistema Qualità per le attività di propria competenza.

- Responsabile Produzione (PRO)

Ha la Responsabilità ed Autorità di:

- Gestire i rapporti con gli Enti preposti al controllo in materia ambientale e sicurezza sul lavoro;
- Gestire e ottimizzare i Mezzi e le Risorse umane di propria competenza;
- Garantire l'evoluzione tecnica e organizzativa dei Processi Produttivi;
- Gestire i Processi Produttivi nel rispetto di quanto definito dalla Programmazione della Produzione e sorvegliare sul rispetto rigoroso delle date di consegna;
- Coordinare e sovrintendere tutte le attività Produttive;
- Verificare lo stato di efficienza del Parco Macchine ed Attrezzature;
- Collaborare con la manutenzione per la definizione dei Piani programmati di manutenzione preventiva;
- Controllare le attività di Manutenzione dei Mezzi Produttivi e di Servizio;
- Gestire, in collaborazione con RQ, le Non Conformità di Prodotto e di Processo;
- Curare e migliorare l'ambiente di lavoro sviluppando tutte le soluzioni atte a garantire la sicurezza e l'igiene sul lavoro;
- Sorvegliare che nei Reparti Produttivi venga mantenuto un elevato standard di ordine e pulizia;
- Svolgere le attività di Formazione e addestramento delle Risorse di propria competenza;
- Attuare le prescrizioni del Sistema Qualità per le Attività di propria competenza;
- Garantire la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le Aree di propria competenza;

5.5.2. Rappresentante della Direzione

E' Responsabilità del Sig., quale Rappresentante della Direzione, investito dalla stessa di specifica autorità, assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo ed aggiornato un SGQ conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000.

Il Rappresentante della Direzione deve riferire alla Direzione in merito alle prestazioni del SGQ e sulle esigenze di miglioramento dello stesso e promuovere, inoltre, la consapevolezza dei Requisiti del Cliente all'interno dell'Azienda a tutti i Livelli.

Le responsabilità del Rappresentante della Direzione, qualora necessario e pertinente, si estendono anche ai collegamenti con Organizzazioni Esterne su argomenti che interessano direttamente il SGQ Aziendale

5.5.3. Comunicazione interna

Sono previsti e mantenuti efficienti adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Azienda, e in particolare tra sede e cantieri (e viceversa), al fine di garantire l'interscambio delle informazioni tra i vari settori, comprese quelle riguardanti l'efficacia del SGQ.

5.5.4. Mezzi e Personale per le Verifiche

Controlli, collaudi e verifiche eseguiti nelle diverse aree e processi dell'Azienda e durante la realizzazione del prodotto/servizio, sono effettuati utilizzando mezzi (strumenti e attrezzature) adeguati e personale operativo opportunamente preparato ed addestrato.

5.6 - RIESAME DELLA DIREZIONE

5.6.0. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 5.6

5.6.1. Generalità

DIR sottopone annualmente a riesame il SGQ per assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo ed il continuo miglioramento.

Il Riesame della Direzione è finalizzato ad assicurare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema in merito alla soddisfazione dei requisiti previsti dalla Norma UNI EN ISO 9001:2000, della Politica e degli obiettivi stabiliti per la Qualità.

In sede di Riesame sono anche definiti i nuovi Obiettivi di Miglioramento.

5.6.2. Elementi in ingresso per il Riesame

I Riesami analizzano tutti gli aspetti del SGQ (Elementi di Ingresso) riguardanti le seguenti informazioni :

- Risultati di Audit e Verifiche Ispettive;
- Informazioni di ritorno relative alla soddisfazione del Cliente (indici di Soddisfazione),
- Prestazioni dei Processi;
- Reclami dei Clienti;
- Non Conformità riscontrate nel SGQ (esiti visite ispettive);
- Non Conformità Ricontrate sui Prodotti;
- Necessità di Formazione e Addestramento del Personale;
- Verifica del raggiungimento degli Obiettivi prefissati;
- Costi sostenuti per la Qualità dell'Organizzazione, dei Processi e del Sistema Qualità;
- Stato delle Azioni Correttive e Preventive;
- Azioni svolte a fronte di precedenti Riesami della Direzione;
- Proposte di Modifica che hanno effetti sul SGQ;
- Proposte di Miglioramento.

5.6.3. Elementi in Uscita dal Riesame

I Riesami della direzione comprendono decisioni ed Azioni (Elementi in Uscita) relative a :

- Fabbisogni di Risorse;
- Miglioramento delle prestazioni dell'Organizzazione e dei Processi;
- Miglioramento dei prodotti e servizi in relazione ai requisiti dei clienti;
- Miglioramento dell'efficacia del SGQ;
- Implicazioni e connessioni relative alla salute, sicurezza ed ambiente Aziendale;
- Piani per la verifica e la misura della soddisfazione del Cliente.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

Inoltre nei Riesami della Direzione sono definiti i nuovi obiettivi relativi a :

- Traguardi di crescita;
- Traguardi di vendita (fatturato);
- Indicatori Qualitativi.

I verbali di Riesame sono regolarmente redatti e adeguatamente conservati da RQ per almeno 5 anni.

6 - GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 - MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Per la efficace gestione, esecuzione e verifica dei Processi dell'Organizzazione, DIR ha individuato e messo a disposizione adeguate risorse, opportunamente addestrate, per :

Attuare e tenere aggiornato il SGQ migliorandone costantemente l'efficacia;
Realizzare/rispettare i Requisiti del Cliente al fine di accrescere la sua soddisfazione.

DIR verifica periodicamente lo stato di adeguamento delle risorse in relazione alle esigenze dell'Organizzazione e, in caso di necessità appurata, provvede all'adeguamento delle stesse con particolare riferimento alle esigenze relative al mantenimento e miglioramento continuo del SGQ e all'ottenimento della soddisfazione del Cliente.

6.2 - RISORSE UMANE

6.2.0. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 6.2

6.2.1. Generalità

Tutto il personale che svolge compiti che hanno influenza sui risultati qualitativi attesi, è qualificato sulla base di una adeguata istruzione ed esperienza pregressa, e/o di addestramento e formazione somministrato in Azienda.

6.2.2. Competenza, Consapevolezza e Addestramento

Le Caratteristiche e le competenze minime richieste dalla Azienda per le funzioni principali/gestionali sono definite nella Procedura "Formazione ed addestramento - requisiti, pianificazione e gestione", alla quale si rimanda per ogni tipo di approfondimento.

La formazione e l'addestramento del personale costituiscono un indispensabile requisito per il buon funzionamento del SGQ.

La motivazione del personale dell'Organizzazione, a tutti i livelli, è basata sulla conoscenza del proprio ruolo, sulla comprensione dei propri compiti nonché sulla consapevolezza dell'effetto che la Qualità del proprio lavoro ha sull'insieme delle attività svolte.

Le modalità di pianificazione, svolgimento, registrazione e valutazione delle attività di addestramento e formazione sono descritte nella Procedura "Formazione ed addestramento - requisiti, pianificazione e gestione", alla quale si rimanda per ogni tipo di approfondimento.

Il sistema di addestramento e formazione del personale si articola fondamentalmente in tre aree:

- Formazione professionale specifica di ogni Funzione;
- Formazione ed addestramento specifico in funzione del tipo di Prodotto/Processo;
- Formazione ed addestramento alle discipline della Qualità.

E' cura dei Responsabili di Funzione individuare le esigenze formative operando un continuo confronto fra il mansionario e le Attività realmente svolte dal Personale, anche in virtù dell'evoluzione dei Processi dell'Organizzazione

Tutte le indicazioni derivanti dall'analisi delle Non Conformità, di qualsiasi natura esse siano, evoluzioni dei Processi di ricerca e sviluppo, progettazione, trasformazione tecnologica e evoluzione delle tecniche di gestione, unite alle indicazioni derivanti dai Responsabili dell'Azienda, sono elementi fondamentali per la definizione di necessità di Attività di addestramento.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

Annualmente DIR redige, sulla base delle indicazioni sopracitate, un Programma di Addestramento.

Durante lo svolgimento delle Attività di Verifica Ispettiva Interna, viene verificato il livello di efficacia degli addestramenti eseguiti.

3. ADDESTRAMENTO ALLE DISCIPLINE DELLA QUALITA'

Questo addestramento, dedicato a tutte le Funzioni che direttamente o indirettamente influiscono sulla Qualità si rende necessario per estendere a tutto il Personale della Azienda la cultura e la coscienza per la Qualità.

Esso comprende l'utilizzazione di tutti gli Addestramenti applicabili alla qualità e le tecniche di sviluppo del Personale per migliorare la Qualità, la produttività, l'efficienza e la rapidità di azione dello stesso.

Il Processo di Addestramento o di Formazione dedicato alle discipline della Qualità comporta la partecipazione del Personale coinvolto, sia a livello direzionale che operativo, a corsi di formazione interni/esterni in ordine allo studio ed alla attuazione del SGQ e sulle principali tecniche e metodologie di Qualità

6.3 - INFRASTRUTTURE

DIR ha definito e predisposto le infrastrutture necessarie (Edifici, Impianti, Macchinari, Attrezzature, Servizi logistici e di supporto) per ottenere la conformità ai requisiti del prodotto e provvede costantemente al mantenimento delle stesse attraverso opportune manutenzioni.

6.3.1. Manutenzione dei mezzi, attrezzature, Impianti e Infrastrutture

Le attività di manutenzione hanno lo scopo di mantenere i mezzi di fabbricazione, gli impianti e le infrastrutture in piena efficienza; tali attività si distinguono, all'interno della Azienda, nelle seguenti due categorie :

➤ Manutenzione Programmata

Ha lo scopo di mantenere i vari processi produttivi, e le macchine, gli impianti e le infrastrutture ad essi correlate, in piena efficienza globale nei limiti di affidabilità previsti.

➤ Manutenzione Straordinaria

Viene svolta nel caso si verifichi un guasto accidentale o imprevisto.

Tutti i mezzi e le attrezzature della Azienda sono opportunamente individuati ed esiste, per ognuno di essi, una scheda nella quale vengono registrate opportunamente tutte le attività di manutenzione eseguite.

Le attività e le responsabilità per la gestione delle attività di manutenzione sono regolamentate e descritte nella Procedura "Manutenzione e gestione dei mezzi e attrezzature", alla quale si rimanda per ogni tipo di approfondimento.

6.4 - AMBIENTE DI LAVORO

La Direzione della Azienda, anche nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. 626/94 in materia di miglioramento della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ha definito e mantiene sotto costante controllo le condizioni ambientali necessarie a garantire la conformità ai requisiti specificati nelle aree di lavoro.

7 - REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 - PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1.0. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 7.1

7.1.1. Generalità

La Azienda identifica e pianifica i processi necessari per la realizzazione delle opere e dei manufatti e/o per l'erogazione del servizio, garantendo che ciò avvenga in condizioni controllate e coerenti con i requisiti degli altri processi all'interno della propria organizzazione, considerando la tempistica e le necessità relative a macchinari, attrezzature, infrastrutture, risorse umane e addestramento delle stesse.

L'individuazione e la pianificazione dei processi necessari per la realizzazione delle opere e dei manufatti e/o erogazione del servizio, è necessaria alla Azienda per definire :

- I requisiti relativi alle opere o manufatti da eseguire e/o al servizio da erogare;
- Gli obiettivi per la Qualità delle opere e manufatti e/o servizio e del processo;
- Le esigenze di fornire risorse specifiche;
- Le esigenze di attività di verifica, validazione, monitoraggio ed i relativi criteri di accettazione;
- Le esigenze di documentazione per la realizzazione delle opere e manufatti e/o servizi e per le registrazioni necessarie a fornire l'evidenza che i processi di realizzazione e le opere, manufatti e/o servizi risultanti soddisfino i relativi requisiti.

7.2 - PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.0. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 7.2
- Procedura "Preparazione dell'offerta e riesame dell'ordine"

7.2.1. Determinazione dei Requisiti relativi al Prodotto

I Requisiti relativi alla fornitura di un prodotto/servizio che soddisfi il Cliente risiedono nel contratto o ordine che regola i rapporti fra il Cliente stesso e l'Organizzazione della Azienda

La determinazione e definizione di tali requisiti avviene in sede di richiesta e preparazione dell'offerta o di partecipazione a gare di appalto e, può proseguire durante le trattative fino alla definizione dell'ordine o contratto.

Ogni richiesta di offerta, partecipazione a gara, ordine o contratto definito con il cliente è, pertanto, adeguatamente riesaminato per verificarne :

- La completezza e la chiarezza dei requisiti specificati;
- I requisiti cogenti relativi al prodotto (Norme, Leggi e Regolamenti) anche se non specificati nei documenti;
- L'effettiva capacità dell'Azienda a soddisfarli in termini di prestazioni, Qualità e condizioni di fornitura.

e per determinare :

- I requisiti non espressi dal Cliente ma necessari per l'uso da esso specificato o per quello atteso, se conosciuto;
- Ogni altro requisito che debba essere stabilito internamente all'Azienda per la realizzazione del prodotto/servizio.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

La Procedura "Preparazione dell'offerta e riesame dell'ordine" descrive le modalità e le responsabilità per l'esame delle richieste di offerta e dei documenti delle gare di appalto, per l'emissione e il riesame dell'offerta, per il riesame del contratto e per le comunicazioni con il Cliente.

Descrive inoltre le modalità di gestione di eventuali modifiche all'offerta o al contratto.

7.2.2. Riesame dei Requisiti relativi al Prodotto

Prima di sottoporre un'offerta o di accettare un contratto o un ordine che riportino dei requisiti, sono effettuati opportuni riesami di detti documenti allo scopo di accertare che :

- I requisiti, compresi quelli non espliciti ma necessari per la sicurezza e per l'utilizzo del prodotto e quelli cogenti per Normative, Regolamenti e Leggi, siano adeguatamente definiti e documentati;
- I requisiti siano concordati prima della loro accettazione e comunque documentati anche in caso di offerte o ordini verbali;
- Sia risolto preventivamente ogni scostamento tra i requisiti riportati nell'offerta e quelli riportati nell'ordine/contratto relativo ricevuto;
- Si abbia la capacità di soddisfare i requisiti indicati nel contratto o nell'ordine da confermare anche in relazione alla capacità del processo di fabbricazione e dei sistemi di misura.

Eventuali modifiche al contratto sono gestite dalla stessa funzione che ha effettuato l'offerta e il riesame e con le stesse modalità.

Prima di accettare delle modifiche si provvede a verificare con tutte le funzioni interessate la loro effettiva fattibilità in relazione allo stato del processo di fabbricazione.

Tutte le funzioni interessate al contratto sono regolarmente messe al corrente delle eventuali modifiche intervenute.

Le registrazioni relative ai riesami dell'offerta e dell'ordine o contratto sono conservate.

7.2.3. Comunicazione con il Cliente

Le modalità di comunicazione con il Cliente e le relative interfacce per assicurare il flusso regolare delle informazioni e delle comunicazioni, compresa la segnalazione di eventuali reclami, sono definite ed individuate.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

7.3.0. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 7.3
- Procedura "Controllo della progettazione"

7.3.1. Pianificazione della Progettazione e Sviluppo

Le attività di Progettazione e Sviluppo sono adeguatamente programmate e mantenute sotto controllo. In particolare vengono definite:

- Le responsabilità e le autorità per l'esecuzione delle varie attività;
- Le fasi di svolgimento delle attività di progettazione e sviluppo;
- Le attività di riesame, verifica e validazione.

Tutte le attività di Progettazione e Sviluppo sono affidate a personale adeguatamente qualificato e dotato di mezzi idonei a svolgere in modo efficace i compiti assegnati.

Sono definite le interfacce tra i diversi gruppi coinvolti nelle attività di Progettazione e Sviluppo al fine di garantire comunicazioni complete ed efficaci nonché una chiara e completa attribuzione delle responsabilità.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

7.3.2. Elementi di ingresso alla Progettazione e Sviluppo (Requisiti di base)

Tutti gli elementi di ingresso su cui basare la progettazione e lo sviluppo del prodotto e delle relative attrezzature sono identificati, definiti e documentati, e di norma specificati già in sede contrattuale dal Cliente; tali elementi sono comprensivi di:

- Requisiti funzionali e prestazionali dell'opera, manufatto e/o servizio da progettare;
- Requisiti cogenti applicabili per Normative, Leggi e Regolamenti;
- Informazioni, se applicabili, derivanti da eventuali progetti simili;
- Altri eventuali requisiti necessari per la progettazione e lo sviluppo.

L'adeguatezza degli elementi di ingresso è assicurata dalla esecuzione di riesami effettuati dai responsabili di settore dell'Azienda.

7.3.3. Elementi in uscita dalla Progettazione e dallo Sviluppo (Risultati della Progettazione)

I risultati della Progettazione e dello Sviluppo sono costituiti da elaborati informatici e cartacei, coerenti con le specifiche di commessa, che consentono un chiaro riscontro della corrispondenza agli elementi di ingresso alla Progettazione e Sviluppo (requisiti di base) e della loro conseguente soddisfazione. Gli elaborati sono comprensivi di informazioni adeguate per :

- La realizzazione delle opere e manufatti e/o l'erogazione di servizi;
- L'approvvigionamento dei materiali necessari alla produzione;
- I criteri di accettabilità del prodotto e delle attrezzature;
- Le informazioni ed attenzioni necessarie per il corretto utilizzo e la sicurezza delle opere e manufatti e/o dei servizi.

Tutti i documenti costituenti gli elaborati di Progetto e Sviluppo vengono verificati e approvati prima della loro emissione.

7.3.4. Riesame della progettazione e dello sviluppo

Opportuni riesami formali dei risultati della progettazione e dello sviluppo vengono effettuati, da tutte le funzioni interessate, in corrispondenza ad appropriate fasi, o alla fine, dell'iter progettuale e di sviluppo, per un'analisi critica dei risultati conseguiti al fine di:

- Valutare la rispondenza dei risultati ai requisiti di partenza;
- Individuare eventuali problemi e proporre adeguate soluzioni.

Al riesame partecipano i rappresentanti di tutte le funzioni interessate alle fasi prese in esame e, se necessario, di altro personale specializzato.

I risultati del Riesame sono documentati e conservati.

7.3.5. Verifica della progettazione e dello sviluppo

In corrispondenza di fasi intermedie e comunque al termine del processo di progettazione e sviluppo, vengono effettuate verifiche tecniche atte a confrontare gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo con i requisiti di ingresso alla progettazione e sviluppo.

I Risultati delle verifiche (comprese le eventuali approvazioni del Cliente, quando previste) sono documentati e conservati

7.3.6. Validazione della progettazione e dello sviluppo

La progettazione e lo sviluppo si intendono esauriti al momento dell'accertamento di idoneità del prodotto e relativa attrezzatura realizzati.

Tale accertamento, coincide con il superamento con esito favorevole del collaudo finale e/o con l'approvazione del progetto da parte delle autorità competenti.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

La validazione viene eseguita, ove possibile, prima della consegna e/o dell'utilizzazione del prodotto. I risultati della validazione vengono registrati, anche in caso di insuccesso.

7.3.7. Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Tutte le modifiche e varianti alla progettazione e sviluppo, normalmente richieste dal Cliente, prima della loro attuazione, vengono identificate, documentate e proposte alle funzioni interessate che le esaminano, e se necessario, le discutono con la funzione commerciale e con il Cliente prima di renderle operative.

La gestione delle modifiche e varianti avviene con le stesse modalità ed attraverso le stesse funzioni e competenze che hanno sviluppato la progettazione e/o lo sviluppo originario e comprende, in aggiunta, la valutazione degli effetti che tali modifiche e varianti avranno sul prodotto sia futuro che consegnato.

La Azienda pone particolare attenzione alla rintracciabilità della documentazione di progetto e sviluppo attraverso la quale è possibile ripercorrere il cammino documentale al fine di verificare l'effetto di una modifica nel complesso del progetto e dello sviluppo.

7.4 - APPROVVIGIONAMENTO

7.4.0. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 7.4
- Procedure "Controllo dei fornitori ed emissione degli ordini" e "Controllo del prodotto acquistato"

7.4.1. Processo di approvvigionamento

Per tutti i materiali e servizi acquistati che influenzano in modo diretto la Qualità delle opere e dei manufatti e/o dei servizi forniti dall'Azienda, il processo di approvvigionamento va condotto in modo da garantire i requisiti specificati.

I materiali, prodotti e servizi da acquistare possono essere:

- a) Forniture considerate critiche per la funzionalità del processo e/o per le conseguenze sull'esito del prodotto/servizio;
- b) Forniture considerate non rilevanti ai fini della Qualità del prodotto/servizio reso.

ACQ, coadiuvato da RQ, sovrintende a tutte le attività necessarie per assicurare la conformità ai requisiti specificati per l'approvvigionamento; definisce inoltre il tipo e l'estensione del controllo che si intende eseguire sui Fornitori in funzione di:

- Tipo di prodotto/servizio;
- Influenza del prodotto/servizio acquistato sulla Qualità del prodotto/servizio finale.

Sono predisposte e mantenute aggiornate le registrazioni della Qualità per tutti i Fornitori ritenuti accettabili.

7.4.2. Informazioni per l'Approvvigionamento

ACQ formalizza ed emette gli ordini di approvvigionamento in relazione ai fabbisogni e trasmette gli stessi ai Fornitori corredandoli di tutte le informazioni tecniche e dell'eventuale documentazione necessaria a definire in modo univoco l'oggetto della fornitura.

Gli ordini di acquisto sono corredati, ove necessario, dai requisiti per l'approvazione del prodotto e dei relativi processi e procedure, dei requisiti relativi al personale ed al SGQ.

Gli ordini di approvvigionamento sono verificati e riesaminati, prima della loro comunicazione al Fornitore, per l'adeguatezza ai requisiti specificati.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

I prodotti approvvigionati e destinati al processo produttivo, vengono controllati al loro ingresso in Azienda o in cantiere, per accertarne la conformità ai requisiti specificati. Eventuali non conformità riscontrate, oltre a comportare il conseguente trattamento del prodotto, vengono registrate e costituiscono elemento per il riesame della adeguatezza del fornitore.

Nel caso in cui la Azienda voglia effettuare una verifica presso il Fornitore di un prodotto approvvigionato, devono essere specificati nei documenti di acquisto le disposizioni per la verifica e le modalità per il rilascio del prodotto.

Il Cliente, quando specificato nel Contratto, ha il diritto di verificare sia presso il Fornitore sia presso la Azienda che quanto acquistato sia conforme ai requisiti specificati.

Le verifiche e i controlli eseguiti in accettazione dalla Azienda sui prodotti forniti dal Cliente non sollevano il Cliente dalla responsabilità di fornire prodotti/materiali idonei.

7.5 - PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.5.0. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 7.5
- Procedura "Processo di costruzione di opere e manufatti"

7.5.1. Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi

Le Attività di Processo della Azienda consistono in, o possono essere ricondotte a :

- Progettazione di opere edili;
- Costruzione di manufatti ed opere edili;
- Direzione dei lavori;
- Consulenze e perizie;
-

Per la fornitura di servizi di progettazione, gli stessi vengono gestiti e controllati come indicato nel par. 7.3 del presente manuale.

Per le altre attività la Azienda identifica e pianifica i vari processi come dettagliato nelle procedure, garantendo che gli stessi siano attuati in condizioni controllate e nel rispetto della tempistica e dell'impegno di risorse programmato.

Il controllo consiste nelle attività atte a garantire il rispetto di tutti i requisiti e delle operatività relative al processo.

Gli scopi fondamentali dei controlli sono:

- Garantire ai Clienti la consegna di manufatti, opere e/o servizi che rispondano alle specifiche tecniche e ai requisiti di Qualità previsti, compresi quelli cogenti per normative, leggi e regolamenti.
- Ottimizzare l'efficacia dei metodi e dei cicli di lavorazione, prevenendo le difettosità e le non conformità.

7.5.1.1. Programmazione della Produzione

Le fasi del processo vengono opportunamente programmate in funzione della capacità produttiva e della disponibilità di risorse in modo da soddisfare i requisiti specificati.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

In caso di subappalto o di attività affidate a terzi, l'Azienda provvede a programmare e concordare con gli interessati i singoli interventi e a gestire i fornitori e prestatori d'opera per il rispetto dei programmi prestabiliti.

La programmazione viene aggiornata e riesaminata secondo necessità; le attività di programmazione sono registrate.

7.5.1.2. Controllo del Processo Produttivo

Le attività sono svolte dai singoli addetti in autocontrollo in accordo ai capitolati ed alle regole di buona esecuzione. Ove necessario sono definiti cicli specifici di lavorazione o piani di controllo qualità.

Il controllo operativo è demandato al Capo Cantiere competente.

Il controllo del processo produttivo si basa sui seguenti punti :

- disponibilità di tutte le informazioni relative alle caratteristiche del manufatto o opera da realizzare o servizio da fornire attraverso una adeguata documentazione che includa anche i cicli di lavorazione e di controllo per le fasi del processo;
- utilizzazione di mezzi ed attrezzature di fabbricazione adeguati;
- esecuzione di attività di monitoraggio e, ove necessario, misurazione tramite mezzi e strumentazione adatta ed efficiente;
- adeguato addestramento del personale operante.

Sono definite le modalità e le responsabilità per il rilascio e la consegna del manufatto o opera.

7.5.2. Validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi

Nel caso in cui il risultato finale dei processi produttivi non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio e misurazione, gli stessi sono sottoposti a verifica e validazione per quanto riguarda metodologie, procedure, attrezzature, qualificazione del personale, impianti e relative regolazioni.

Vengono eseguite campionature per verificare e validare l'efficacia dei processi nel rispondere ai requisiti specificati.

Vengono definiti cicli di lavorazione e griglie di controllo secondo necessità.

Tutte le attività di validazione sono opportunamente registrate e le registrazioni conservate.

7.5.3. Identificazione e Rintracciabilità

7.5.3.1. Identificazione dei Prodotti

Il sistema di identificazione dei materiali/prodotti adottato dall'Azienda consente di riconoscere chiaramente i materiali/prodotti stessi e il loro stato di controllo, in particolare :

- Tutti i materiali/prodotti all'interno dei cantieri destinati a far parte dei manufatti ed opere finali sono adeguatamente individuati dall'identificazione apposta dal fornitore o, in sua assenza, da un cartellino identificativo compilato dal personale dell'Azienda stessa, in cui siano riportati almeno gli elementi di rintracciabilità all'origine. In alternativa, quando opportuno, il materiale può essere identificato dalla sua ubicazione in area definita e identificata del cantiere;
- I manufatti in costruzione sono adeguatamente identificati dal cartello di cantiere come previsto dalle disposizioni di legge;
- I documenti costituenti il risultato della progettazione sono adeguatamente identificati mediante codice, titolo, data ed indice di revisione.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

7.5.3.2. Rintracciabilità dei Prodotti

Quando la rintracciabilità è un requisito specificato, la stessa viene realizzata tramite adeguate registrazioni sui documenti di lavoro e di identificazione e legata ai DDT in entrata ed in uscita.

7.5.4. Proprietà del Cliente

La Azienda pone particolare attenzione all'identificazione, al controllo e alla relativa salvaguardia dei prodotti, materiali e attrezzature di proprietà del Cliente, a lei affidati per essere utilizzati o incorporati nei prodotti fabbricati.

Qualora gli stessi risultassero danneggiati e/o inadeguati per l'utilizzo previsto, opportuna e tempestiva comunicazione scritta verrà trasmessa al Cliente. La registrazione dell'evento con i relativi dati sarà conservata.

7.5.5. Conservazione dei Prodotti

7.5.5.1. Movimentazione dei materiali

La movimentazione dei materiali e dei prodotti è eseguita dalla Azienda utilizzando mezzi adeguati e operatori opportunamente addestrati al fine di evitare il danneggiamento dei prodotti e situazioni di rischio per le persone e per gli impianti.

La manutenzione dei mezzi utilizzati per la movimentazione è programmata e controllata.

7.5.5.2. Immagazzinamento

I materiali/prodotti acquistati possono essere immagazzinati in aree specifiche in attesa del loro utilizzo, al fine di preservarli da eventuali danneggiamenti e/o deterioramenti.

Le Condizioni dei materiali/prodotti immagazzinati sono, se necessario, periodicamente monitorate.

7.5.5.3. Imballaggio

I manufatti forniti dall'Azienda non necessitano, per loro natura, di imballaggi.

Ove necessario, a giudizio del responsabile di cantiere, potranno essere messe in opera protezioni specifiche per salvaguardare la conservazione di particolari componenti fino alla consegna dell'opera.

Gli imballi relativi ai materiali in entrata sono mantenuti sotto controllo per assicurarne l'integrità e l'efficacia.

7.5.5.4. Protezione

In relazione alle caratteristiche dei materiali dei prodotti e dei semilavorati da immagazzinare e dei tempi di giacenza previsti, vengono applicate, ove necessario e/o ritenuto opportuno, adeguate protezioni per garantire una corretta conservazione degli stessi.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

7.6.0 Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 7.6;
- Procedura "Gestione delle apparecchiature di prova, misurazione e collaudo"

7.6.1. Generalità

La Azienda ha definito e codificato nelle singole procedure i monitoraggi e le misurazioni da effettuare per mantenere sotto controllo i processi e verificare la rispondenza ai requisiti specificati.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

La strumentazione é scelta in funzione delle diverse tipologie di misurazione ed accuratezza necessarie.

7.6.2. Identificazione e controllo della strumentazione

Tutti gli strumenti utilizzati per verificare la conformità ai requisiti specificati sono:

- Identificati, classificati, collaudati e inventariati all'atto del loro acquisto;
- Controllati e/o tarati periodicamente nel corso del loro utilizzo;
- Controllati comunque all'interno del periodo prefissato per la verifica del corretto funzionamento quando necessario;
- Protetti da danneggiamenti, manomissioni o regolazioni non controllate che possano comprometterne il corretto funzionamento.

Lo stato di controllo della strumentazione è indicato direttamente sullo strumento stesso.

Il controllo di taratura degli strumenti viene eseguito in accordo a procedure scritte e a fronte di strumenti certificati riferibili a campioni riconosciuti nazionali od internazionali.

Le relazioni delle attività di controllo di taratura, complete degli esiti, vengono registrate e conservate.

Qualora un uno strumento venga trovato fuori taratura durante un controllo, lo stesso viene sospeso dall'uso fino alla riparazione e/o ritaratura. Eventuali prodotti coinvolti, di cui non si sia certi delle misurazioni effettuate, verranno, se del caso, ricontrollati.

8 - MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.0 - RIFERIMENTI

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 8.1

8.1 - GENERALITA'

La Azienda ha pianificato, e attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento al fine di assicurare :

- La conformità dei prodotti e dei processi ai requisiti specificati dal Cliente e alle prescrizioni interne;
- La conformità al SGQ adottato;
- Il costante miglioramento dell'efficacia del SGQ.

8.2 - MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.0. RIFERIMENTI

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 8.2

8.2.1. Soddisfazione del Cliente

La Azienda presta estrema attenzione alla soddisfazione del Cliente e si è dotata pertanto, di una specifica metodologia ed ha assegnato compiti e responsabilità al fine di

- Identificare le percezioni del Cliente
- Verificare e monitorare il grado di soddisfazione del Cliente

I risultati del monitoraggio della soddisfazione del Cliente costituiscono un indice di verifica delle prestazioni del SGQ aziendale .

La procedura "Valutazione della soddisfazione del cliente" descrive le modalità di rilevamento e valutazione della soddisfazione del cliente.

8.2.2. Verifiche Ispettive Interne

Lo scopo delle Verifiche Ispettive Interne è quello di stabilire se il SGQ è stato efficacemente attuato, mantenuto aggiornato ed è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed a quanto pianificato a livello aziendale.

Le Verifiche Ispettive Interne della Qualità sono effettuate e regolamentate, dalla Procedura "Verifiche Ispettive Interne e Audit" alla quale si rimanda per ogni tipo di approfondimento.

8.2.2.1. Attività di Verifica Ispettiva

Nella procedura specifica sono definite le modalità di pianificazione ed esecuzione delle Verifiche Ispettive interne messe in atto dall'Organizzazione allo scopo di accertare se le attività attinenti alla Qualità ed i relativi risultati siano in accordo con quanto previsto, oltre che per valutare l'efficacia del SGQ Aziendale.

Le registrazioni delle Verifiche Ispettive vengono opportunamente archiviate.

Le verifiche Ispettive hanno frequenza annuale, interessano tutte le aree dell'Organizzazione, sono pianificate e programmate e vengono condotte da personale qualificato ed indipendente dall'area valutata.

L'esito delle Verifiche Ispettive viene esaminato in sede di *Riesame della Direzione*.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

Nel caso di Non Conformità rilevate durante le Verifiche Ispettive, opportuna e tempestiva comunicazione viene data al responsabile dell'area interessata il quale provvede ad attivare le necessarie azioni correttive.

Durante le Verifiche ispettive successive viene verificata l'efficacia delle azioni correttive intraprese.

L'esito delle verifiche Ispettive viene comunque sempre comunicato al Responsabile dell'area interessata.

8.2.3. Monitoraggio e Misurazione dei Processi

I Processi aziendali sono monitorati e misurati attraverso opportuni indici specificatamente definiti.

E' compito e responsabilità di RQ monitorare l'andamento dei processi provvedendo, ove necessario, ad avviare opportune azioni correttive o di miglioramento per assicurare la conformità degli stessi e dei prodotti

8.2.4. Monitoraggio e Misurazione dei Prodotti

Sono previste e codificate prove, controlli e collaudi da eseguire sui prodotti nelle varie fasi dal processo, (all'accettazione, in corso di lavorazione e sui manufatti e opere finiti) per garantire che i manufatti e le opere e/o servizi destinati ai Clienti siano conformi ai requisiti specificati e ai relativi criteri di accettazione, che tutte le registrazioni dei dati qualità siano state effettuate e che eventuali Non Conformità siano state risolte. Le competenze e responsabilità relative al rilascio dei prodotti sono definite.

I risultati delle prove controlli e collaudi eseguiti per dimostrare la conformità del prodotto ai requisiti specificati, sono registrati. Le registrazioni sono conservate.

8.3 - TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

8.3.0 - Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 8.3
- Procedura "Controllo del prodotto non conforme"

8.3.1. Generalità

Per non conformità si intende:

- mancata rispondenza del prodotto ai requisiti definiti nella documentazione tecnica e ai relativi documenti contrattuali
- lamentele dei clienti

La gestione delle non conformità è disciplinata dalla procedura succitata

8.3.2. Risoluzione delle Non Conformità

Tutte le non conformità vengono opportunamente registrate. Il prodotto non conforme viene opportunamente identificato e, quando possibile, anche segregato.

RQ o la funzione competente decide in merito alla risoluzione delle non conformità.

In caso di lamentele da parte del Cliente oltre ad una corretta gestione delle non conformità, opportuna comunicazione in merito alle azioni correttive intraprese può essere fornita al Cliente da parte di RQ.

Il prodotto non conforme può essere:

- rilavorato per soddisfare i requisiti specificati;
- accettato tal quale;

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

- accettato mediante concessione da parte del Cliente;
- scartato.

Quando il prodotto non conforme viene rilavorato o, comunque, modificato per soddisfare i requisiti specificati, lo stesso viene sottoposto nuovamente a verifica per accertare la effettiva rispondenza a tali requisiti.

La registrazione delle Non Conformità e delle azioni intraprese per la loro risoluzione sono conservate.

Tutti le funzioni interessate al prodotto Non Conforme ne ricevono notifica.

Quando la Non Conformità di un prodotto viene rilevata dopo l'inizio della sua utilizzazione, la Azienda provvede ad adottare adeguate azioni in relazione agli effetti che tale Non Conformità può generare; se necessario viene predisposto il richiamo del prodotto.

8.4 - ANALISI DEI DATI

8.4.0. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 8.4

8.4.1. Generalità

Durante lo sviluppo dei Processi relativi al SGQ e alla fabbricazione dei prodotti, la Azienda individua, raccoglie e analizza, con l'aiuto anche di tecniche statistiche, i dati che dimostrano l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ. Tali dati vengono poi utilizzati per individuare le aree dove è opportuno apportare miglioramenti.

In tale ambito rientrano i dati relativi ai risultati delle attività di monitoraggio e misurazione, e i dati relativi ai risultati delle prestazioni dei processi.

La metodologia per l'elaborazione e l'analisi dei dati è definita, di volta in volta, da RQ unitamente ai responsabili delle funzioni interessate al fine di ottenere informazioni adeguate alla valutazione delle singole situazioni aziendali finalizzate al miglioramento continuo.

8.5 - MIGLIORAMENTO

8.5.0. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2000 : Norma "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti" - Par. 8.5
- Procedura "miglioramento continuo"

8.5.1. Miglioramento Continuo

La Azienda migliora con continuità l'efficacia del SGQ attraverso:

- La Politica della Qualità e gli obiettivi ad essa correlati;
- I risultati delle Verifiche Ispettive;
- L'analisi dei dati relativi ai prodotti e ai processi;
- Le azioni correttive e preventive;
- I Riesami della Direzione.

8.5.2. Azioni Correttive

La Azienda attua opportune Azioni Correttive per l'eliminazione delle cause delle Non Conformità al fine di prevenire il loro ripetersi; le azioni correttive sono appropriate agli effetti generati dalle Non Conformità riscontrate.

Nome/Logo Azienda	MANUALE DELLA QUALITA'	Rev:	Data:
		Pag. X di Y	

Per una corretta gestione delle azioni correttive la Azienda ha predisposto la Procedura "miglioramento continuo" alla quale si rimanda per ogni tipo di approfondimento.

La Procedura suddetta nel trattare la gestione delle azioni correttive tiene conto dei seguenti aspetti

- Il riesame delle Non Conformità comprensive dei reclami dei clienti;
- La ricerca delle cause delle Non Conformità relative ai prodotti, al processo e al Sistema di Gestione per Qualità;
- L'impostazione e la gestione di azioni tese a rimuovere le cause delle Non Conformità;
- La verifica dell'applicazione e dell'efficacia delle azioni correttive;
- La registrazione delle azioni correttive svolte completa della relativa documentazione;
- Il riesame delle azioni correttive attuate.

8.5.3. Azioni Preventive

La Azienda attua opportune azioni preventive per l'eliminazione di potenziali cause generatrici di Non Conformità al fine di evitare il loro verificarsi; le azioni preventive sono appropriate agli effetti dei potenziali problemi.

Per una corretta gestione delle azioni preventive la Azienda ha predisposto la Procedura "miglioramento continuo" alla quale si rimanda per ogni tipo di approfondimento.

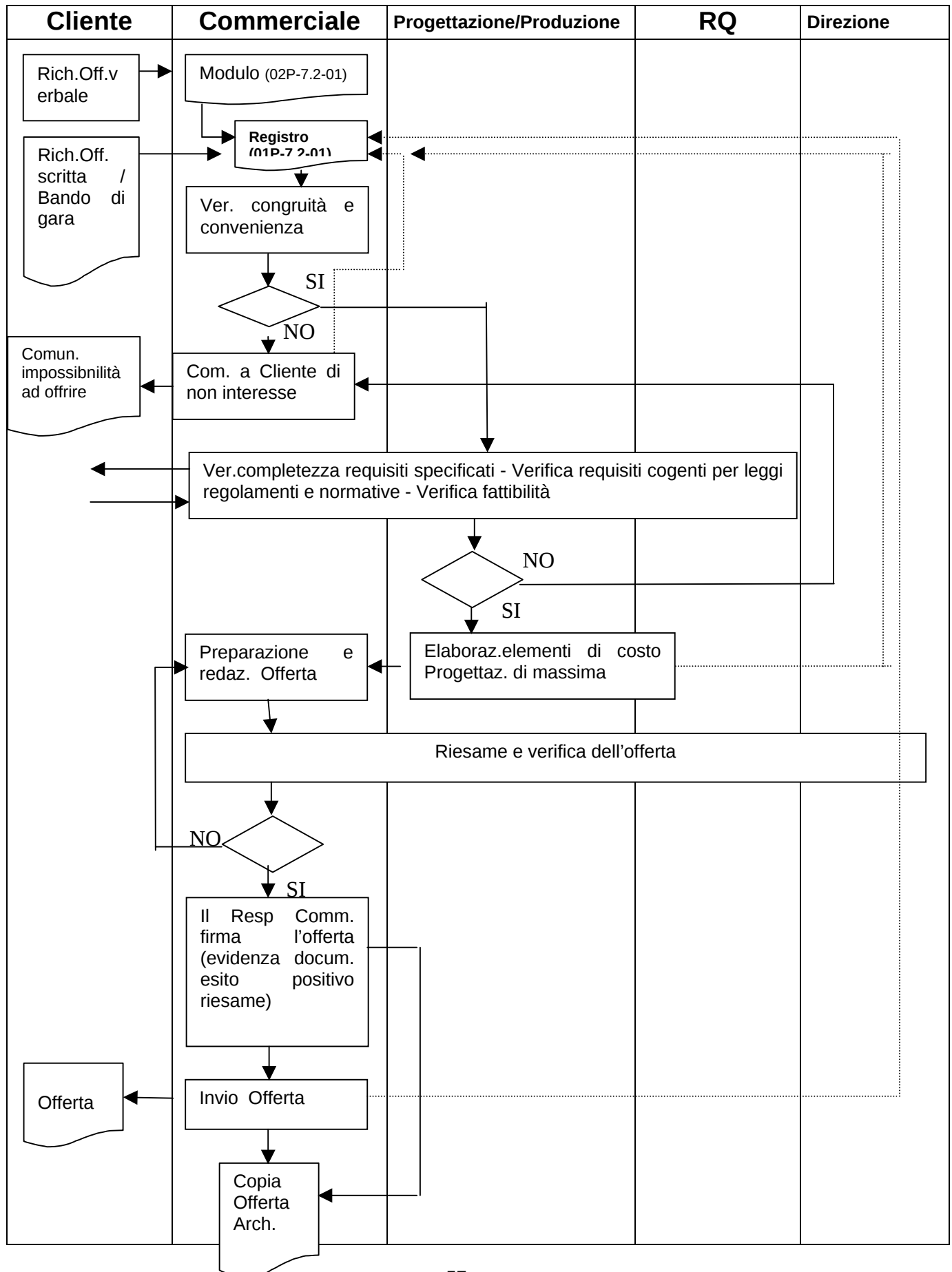
La procedura suddetta tiene conto dei seguenti aspetti :

- L'uso di idonee fonti di informazione (processi che hanno influenza sulla Qualità, concessioni e reclami dei Clienti, esiti di visite ispettive, rapporti di Non Conformità, ecc.) per individuare, valutare, analizzare ed eliminare le cause potenziali di Non Conformità;
- La valutazione della esigenza ed opportunità di intraprendere azioni preventive;
- L'individuazione e la definizione dell'azione da intraprendere;
- L'avviamento delle azioni preventive previste e la verifica della loro applicazione e reale efficacia;
- La registrazione delle azioni preventive attuate;
- Il Riesame delle azioni preventive attuate.

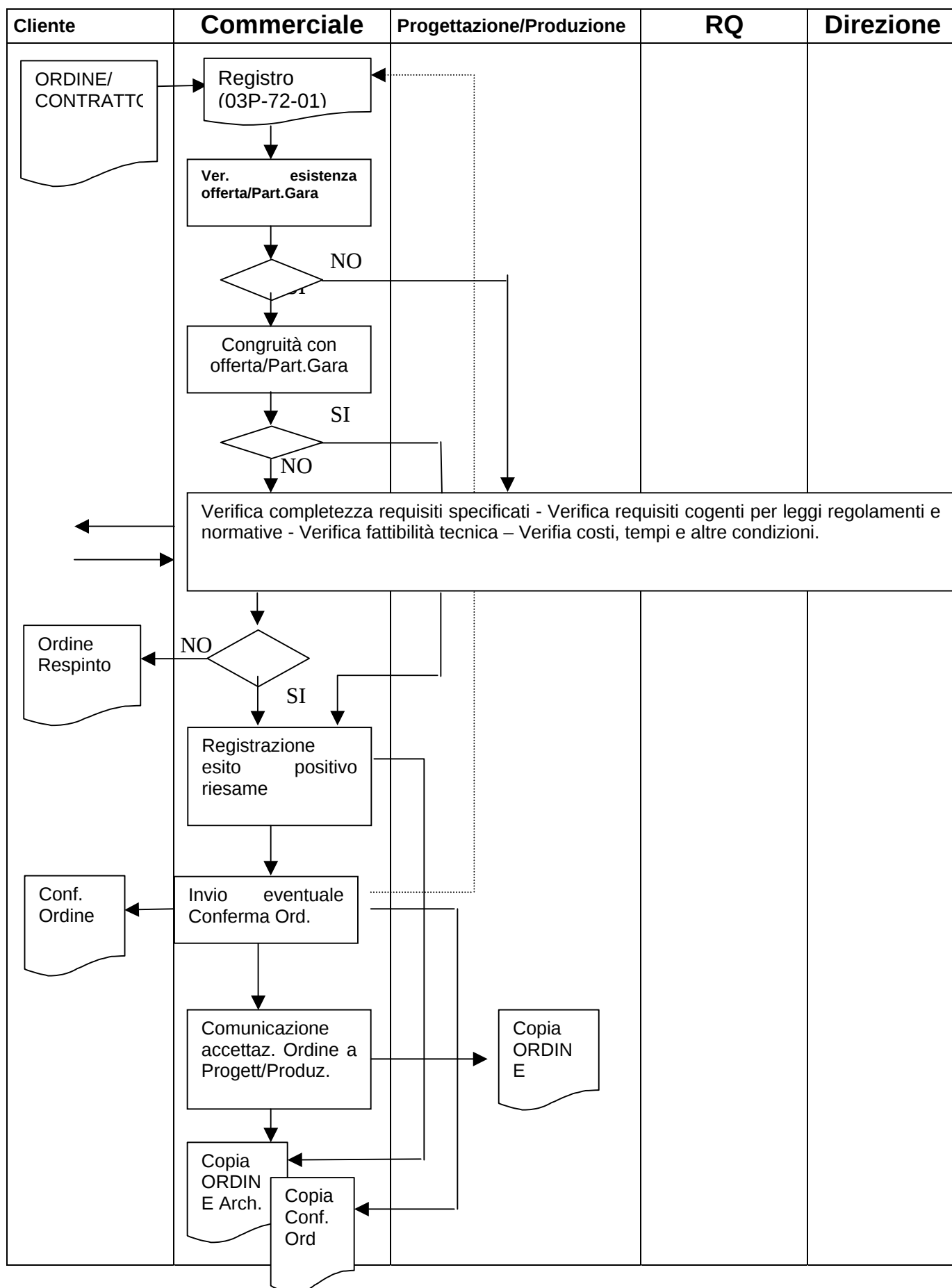
PARTE TERZA

**Rappresentazione dei
processi aziendali
(diagrammi di flusso)**

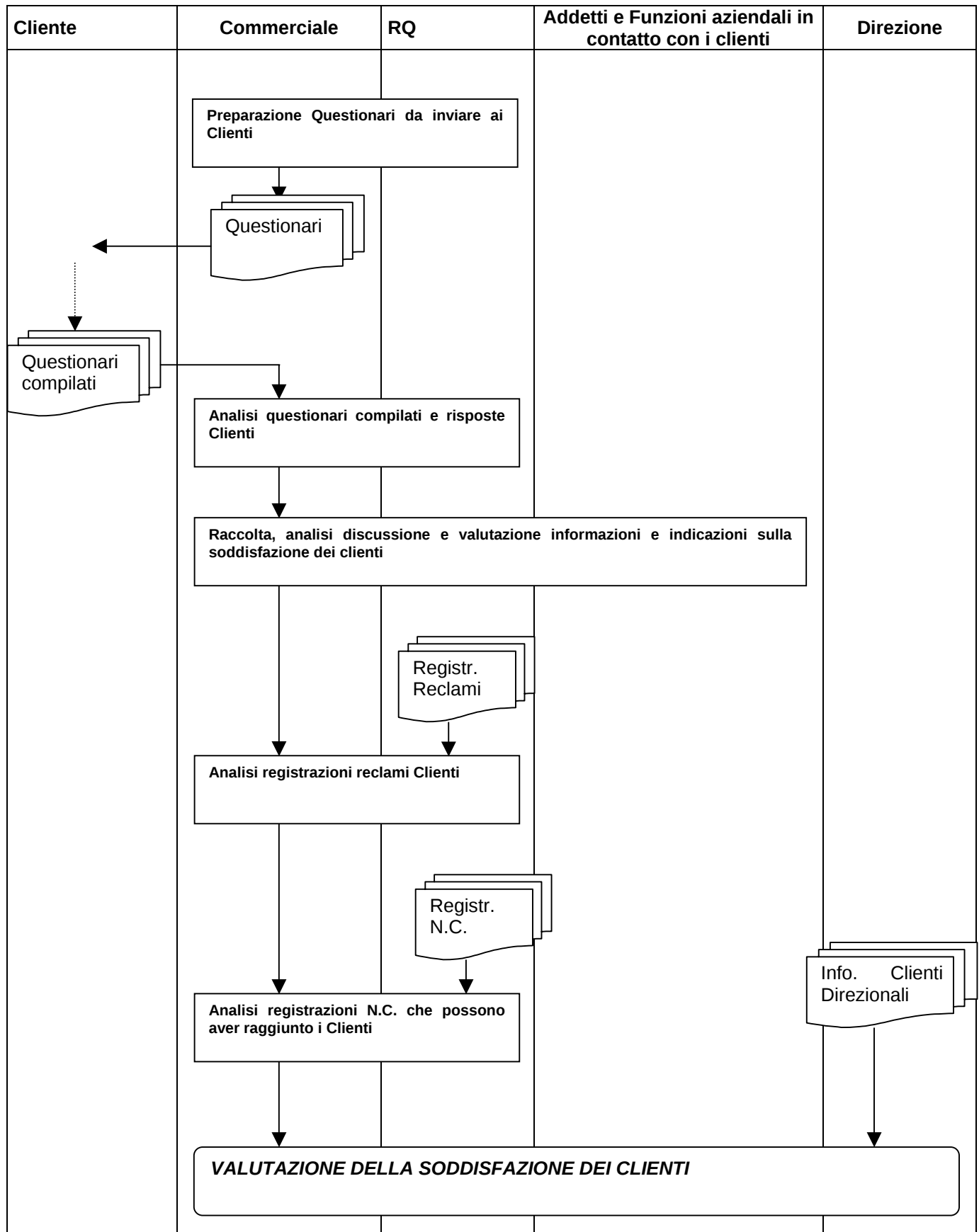
Elaborazione ed emissione offerta/partecipazione gara



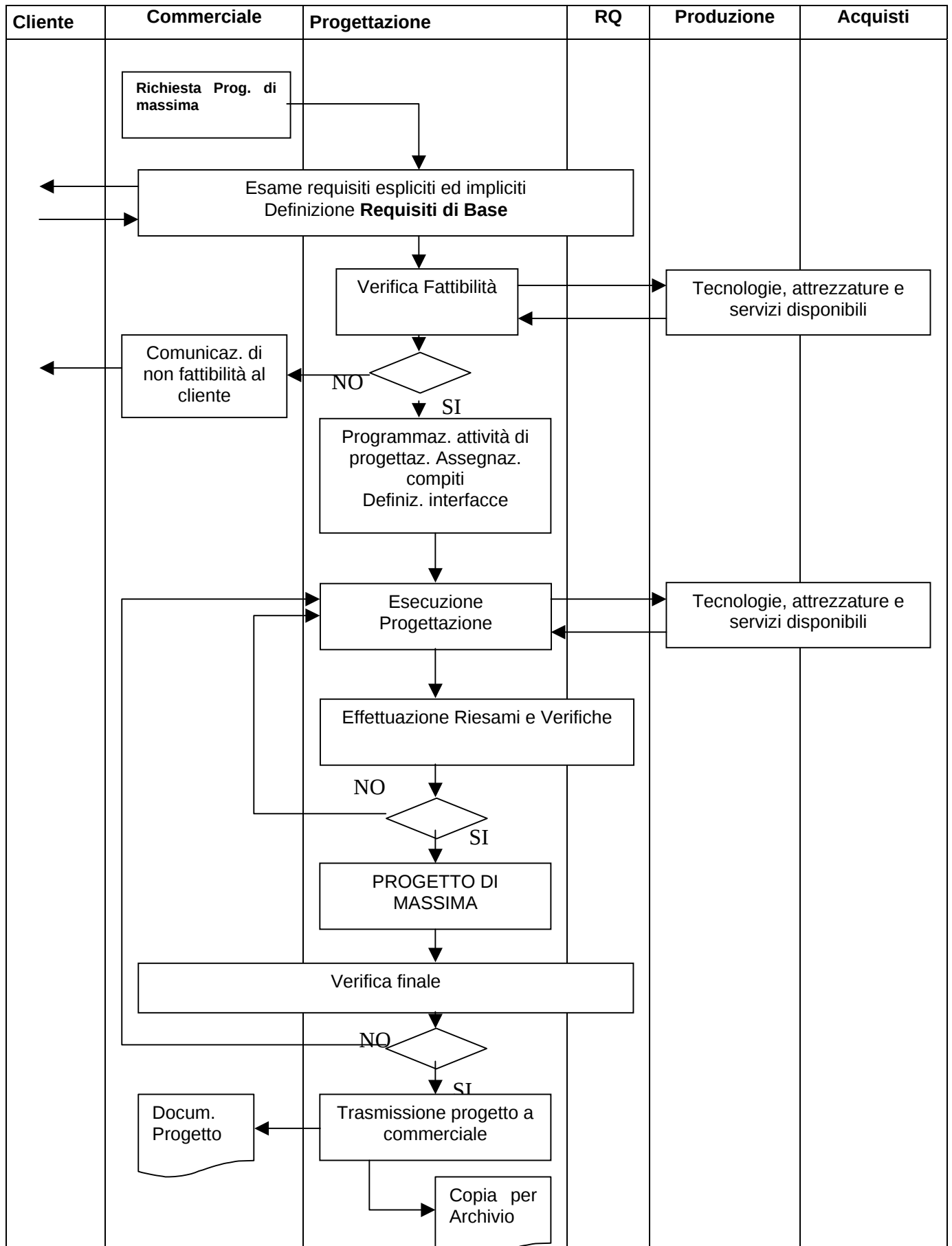
Riesame del contratto



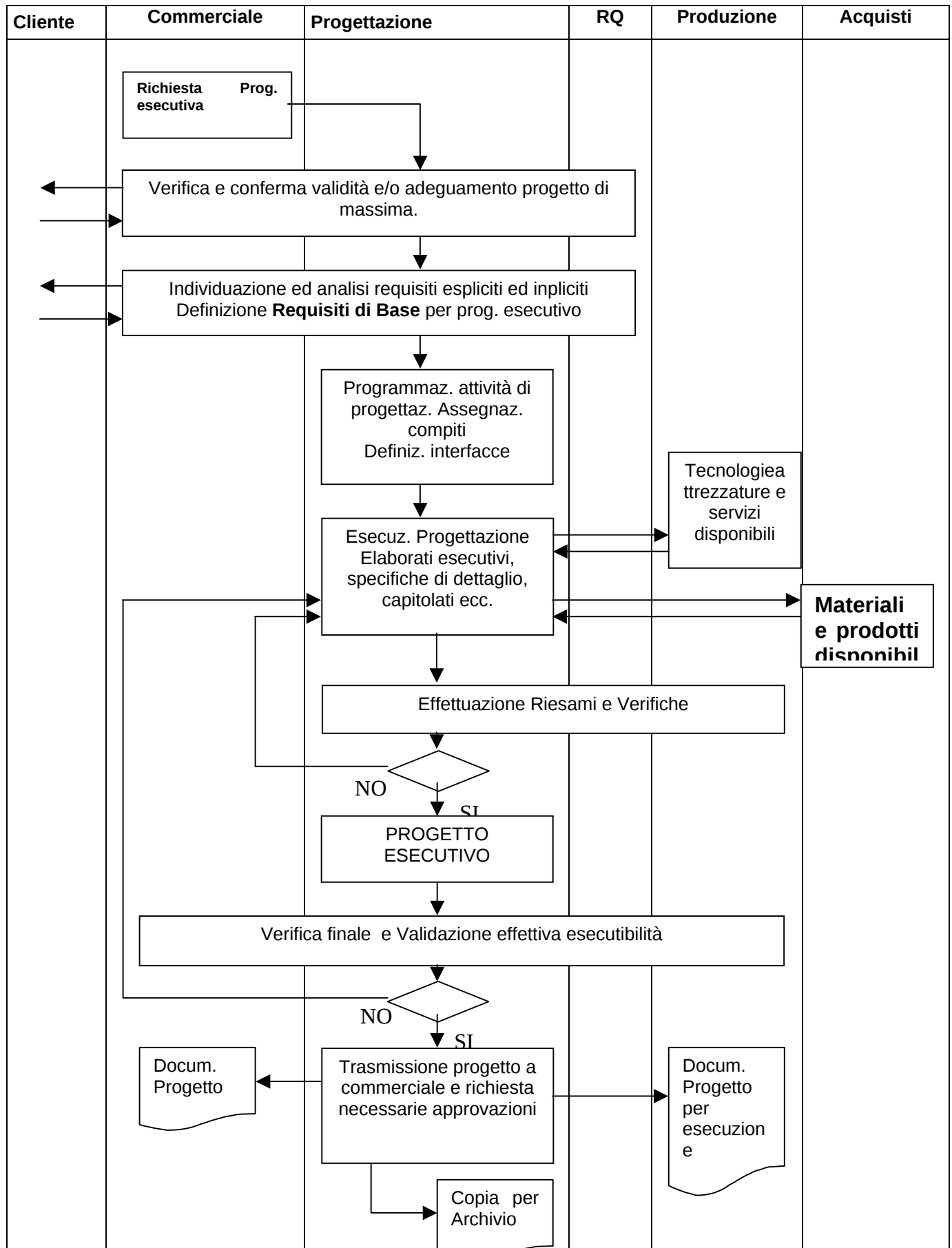
Valutazione della soddisfazione del cliente



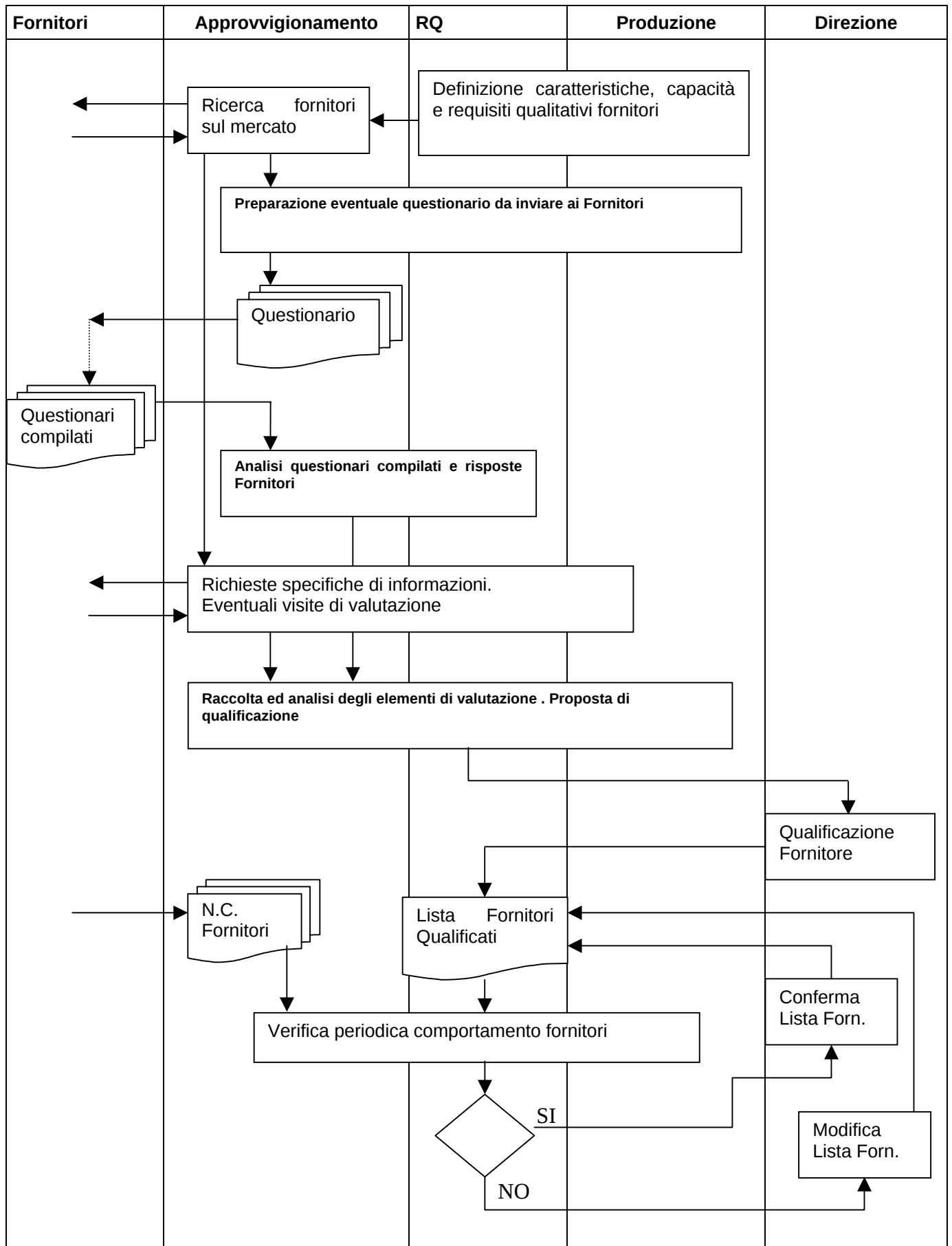
Progettazione di massima



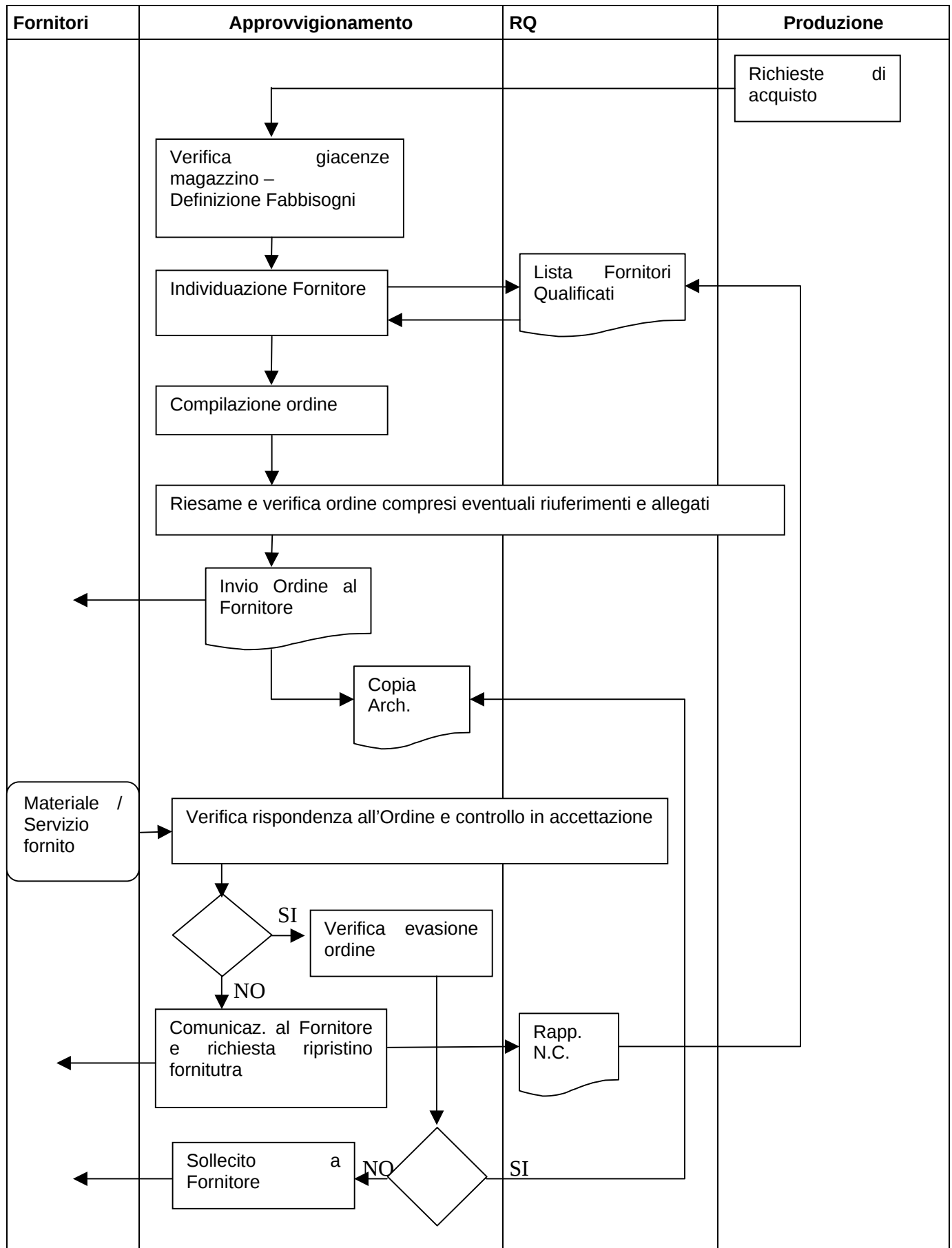
Progettazione esecutiva



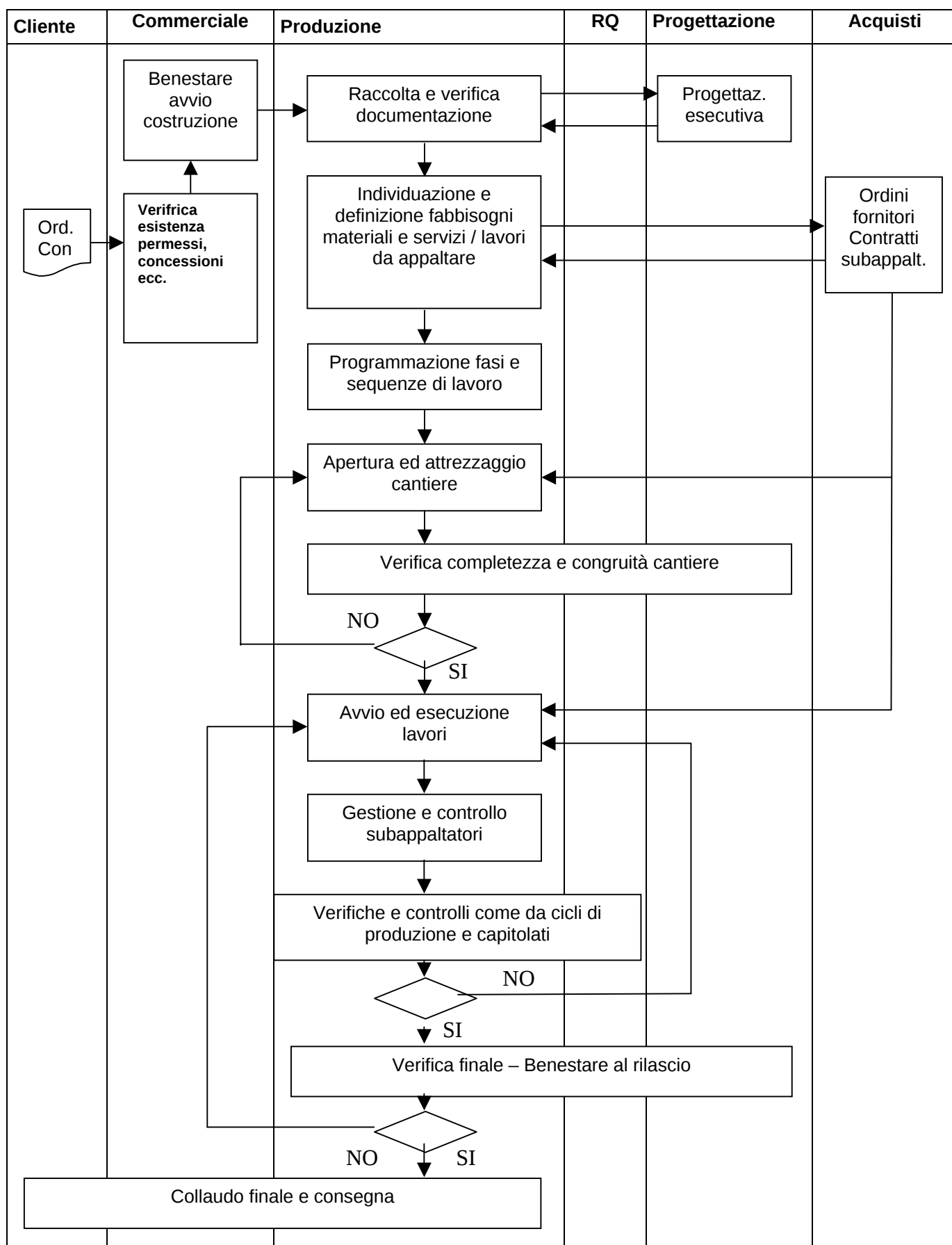
Valutazione e qualificazione fornitori



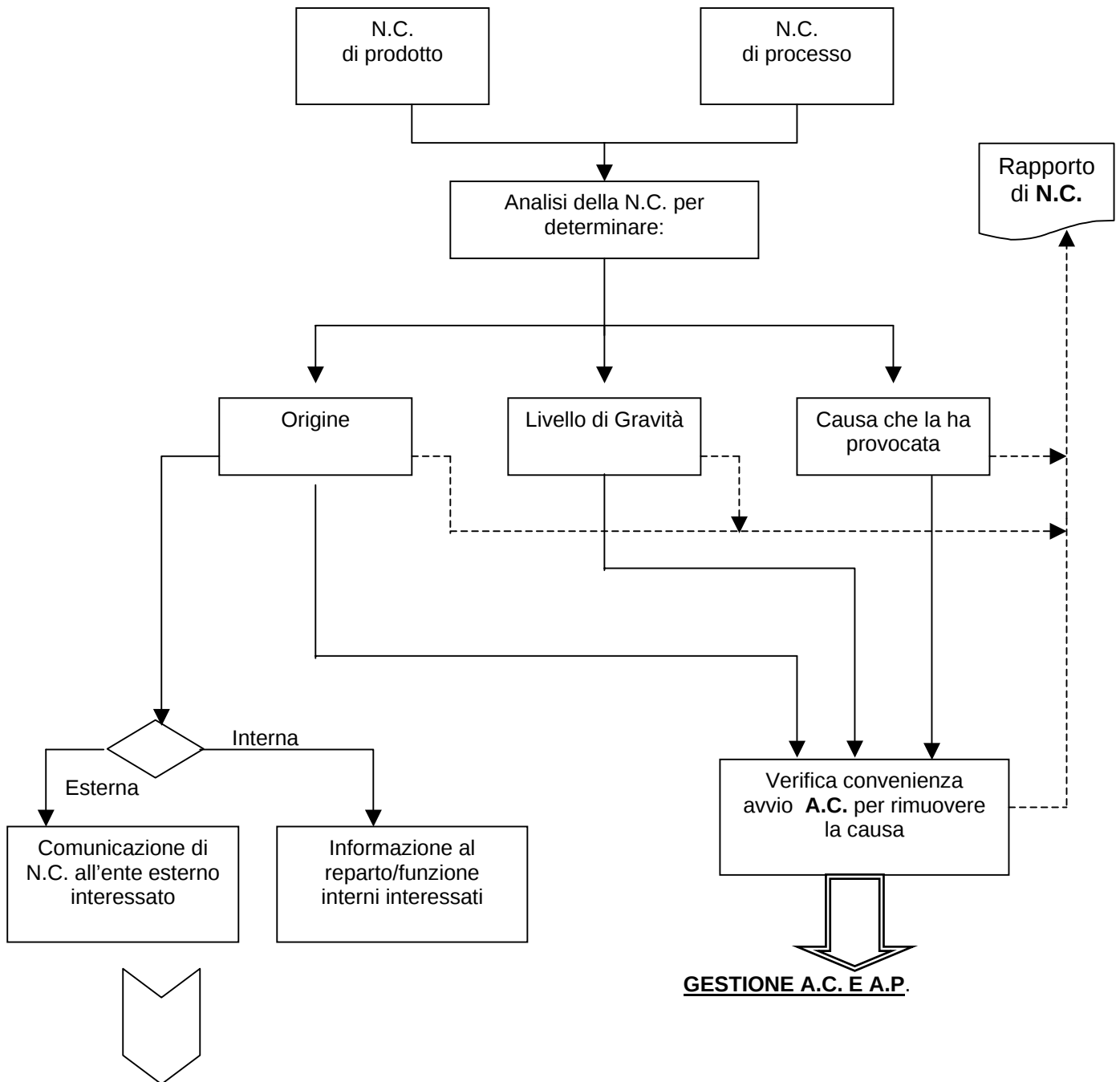
Emissione ordini di acquisto e controllo in accettazione



Processo di costruzione opere e manufatti

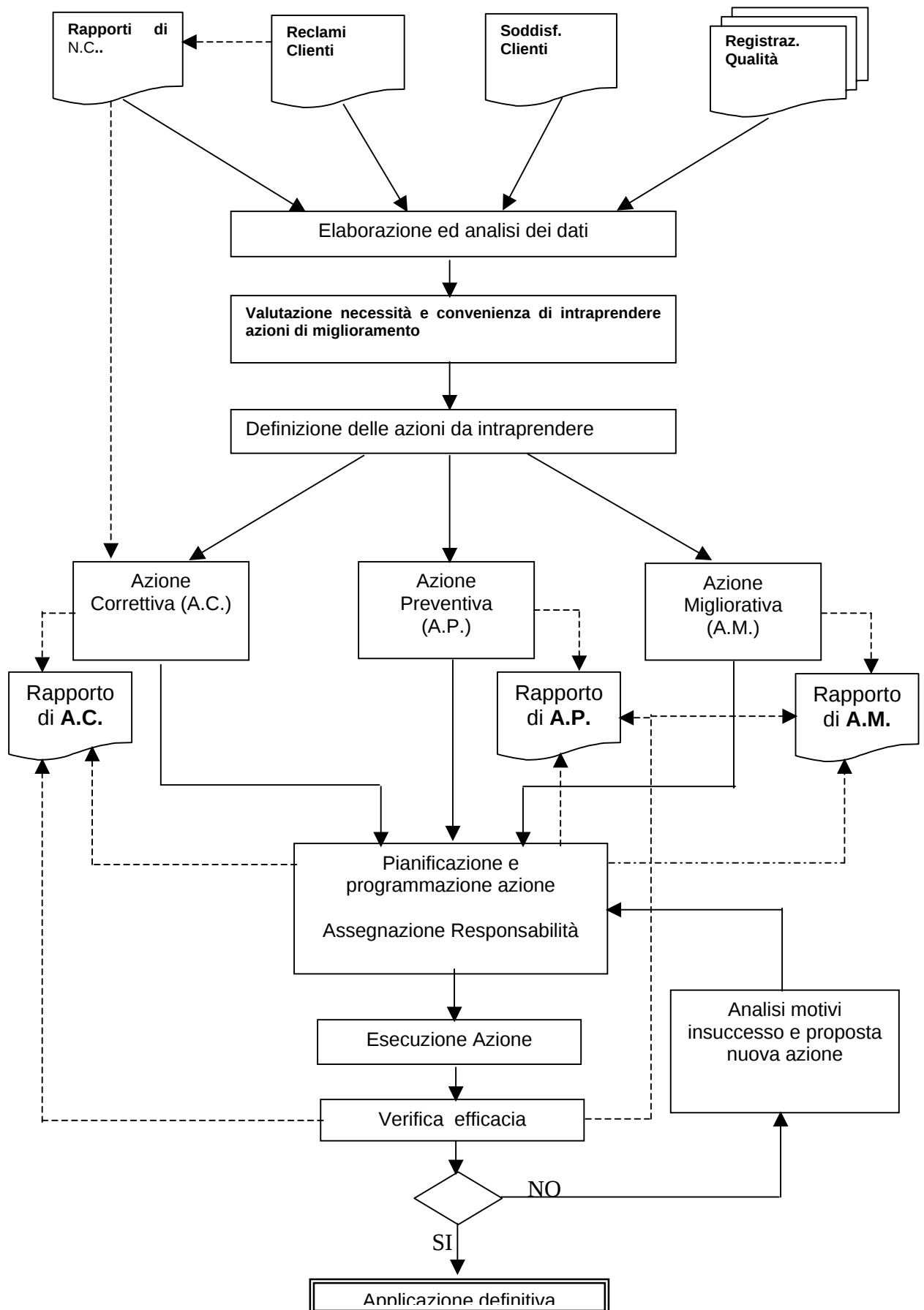


Analisi delle non conformità



Se Fornitore Qualificato,
registrazione per riesame qualifica

Miglioramento continuo



PARTE QUARTA

**Schemi di procedure
gestionali e modulistica di
supporto**

Emissione, distribuzione ed archivio del manuale della qualità e delle relative procedure ed istruzioni

1. SCOPO

Assicurare che l'emissione del Manuale della Qualità e delle relative Procedure e Istruzioni avvenga in maniera controllata e documentata;

Garantire, tramite una distribuzione tempestiva e documentata, che le versioni aggiornate sia dell'uno sia delle altre, siano disponibili presso i servizi o reparti interni che ne hanno necessità e, per quanto riguarda il Manuale della Qualità, presso le Aziende e gli Enti esterni cui la Direzione abbia deciso di dare accesso.

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

Il Manuale della Qualità, le Procedure e le Istruzioni costituenti il SGQ aziendale.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 4.2 – Requisiti relativi alla documentazione

4. ATTIVITA'

4.1 Redazione ed emissione

RQ redige il Manuale della Qualità in tutte le sue sezioni e relativi allegati, in conformità con le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001, con la politica della qualità dell'Azienda, con la struttura del Sistema per la Gestione della Qualità, mediante il quale la stessa viene implementata ed in completo accordo con le procedure e pratiche operative aziendali.

RQ redige, in collaborazione con le funzioni coinvolte o interessate, le Procedure e le Istruzioni costituenti il Sistema per la Gestione della Qualità aziendale.

La redazione di singole parti di una Procedura o Istruzione può essere delegata alle funzioni competenti e recepite da RQ che provvede ad integrarle e ad armonizzarle nella stesura della Procedura o Istruzione nel suo complesso.

Può essere altresì delegata la redazione di un'intera Procedura o Istruzione.

Le Procedure o Istruzioni redatte vengono verificate e firmate da RQ che le sottopone alla Direzione per l'approvazione finale. La firma apposta dalla Direzione rende ufficiale ed applicabile il documento.

Il Manuale della Qualità viene redatto da RQ.

L'originale del Manuale della Qualità viene firmato da RQ per verifica e dalla Direzione per approvazione.

Le Procedure e le Istruzioni sono identificate mediante un titolo, un numero di codifica, una data ed un indice di revisione con indicazione delle motivazioni delle modifiche apportate, così come descritto nell'Istruzione "Codifica dei documenti del Sistema Qualità".

Il Manuale della Qualità è identificato dal titolo, dalla data e dall'indice di revisione.

4.2 Distribuzione

4.2.1 Manuale della Qualità

RQ provvede alla consegna delle copie del Manuale della Qualità alle funzioni interessate e, con l'autorizzazione della Direzione, alle aziende o enti esterni che ne abbiano fatto richiesta o cui si ritenga opportuno inviarle.

Ciascuna copia del Manuale della Qualità è numerata sul frontespizio, sul quale vengono riportati anche:

- numero della copia (solo per le copie in distribuzione controllata);
- Indicazione di distribuzione con o senza garanzia di aggiornamento.

Ciascuna consegna viene annotata in una riga del modulo di All.1 "Registro di distribuzione del Manuale della Qualità" insieme alla firma della persona che riceve la copia o, qualora la copia venga spedita, ai dati della spedizione e alla firma di RQ.

Nel caso di distribuzione all'esterno l'autorizzazione alla consegna da parte della Direzione sarà attestata dalla presenza della sua firma sulla stessa riga.

Le revisioni del Manuale della Qualità vengono distribuite da RQ a tutti coloro che siano in possesso di copie con garanzia di aggiornamento.

Tale distribuzione viene registrata in una riga del modulo di All.1 come sopra descritto.

4.2.2 Procedure ed Istruzioni

RQ provvede alla distribuzione delle Procedure e delle Istruzioni alle funzioni Aziendali interessate.

Testimonianza dell'avvenuta consegna delle singole Procedure o Istruzioni è costituita dal modulo di All.2 "Registrazione consegna Procedura o Istruzione" che riporta nell'intestazione il titolo ed il codice di identificazione della Procedura o Istruzione e, in ciascuna riga:

- Indice di revisione della Procedura o Istruzione consegnata;
- Funzione o persona a cui è stata consegnata;
- Data di consegna;
- Firma del destinatario per avvenuta consegna.

Le revisioni delle Procedure e delle Istruzioni vengono distribuite da RQ a tutti gli interessati e comunque a tutti coloro che posseggono la versione precedente annotando l'evento sul modulo di All.2 come sopra indicato.

È responsabilità dei singoli destinatari raccogliere e distruggere le versioni superate delle Procedure e delle Istruzioni contestualmente al ricevimento di quelle aggiornate. E' facoltà dei singoli destinatari conservare, qualora effettivamente necessario, una copia della versione superata dei documenti purché tale copia venga chiaramente marcata come tale con evidenza della data di obsolescenza.

4.3 Modifiche al Manuale della Qualità e alle Procedure ed Istruzioni

La necessità o sollecitazione o suggerimento di modifica può provenire:

- dall'esterno della Azienda (di solito Clienti o Sub-fornitori);
- dall'interno della Azienda.

L'ente aziendale che, a seguito di sollecitazione esterna (di solito Non Conformità segnalate dai Clienti o suggerimenti provenienti dai Sub-fornitori) o verifica ispettiva interna della Qualità o per elaborazione autonoma, ravvisa la necessità di procedere ad una modifica, ne fa proposta a RQ, la quale provvede a:

- discutere la proposta con l'ente proponente, con gli altri enti aziendali interessati e sottometterla alla Direzione;
- dopo approvazione della Direzione, procedere alla redazione del documento modificato.

Di norma la redazione della modifica è di competenza dell'ente che ha redatto la versione originale o precedente del documento. Le modifiche del Manuale della Qualità sono comunque sempre di competenza di RQ.

La versione modificata del documento viene discussa da RQ, insieme all'ente che l'ha redatta, a tutti gli altri enti aziendali interessati e, quindi, approvata alla Direzione.

RQ provvede ad emettere la redazione definitiva del documento con numero di revisione successivo a quello della versione corrente e indicando, nell'apposito spazio del frontespizio, il motivo della revisione.

Per un immediato riscontro le parti modificate dall'ultima revisione saranno, ove possibile, evidenziate con una linea verticale sul margine destro della pagina.

È compito di RQ archiviare, presso di sé, l'originale della versione superata del documento contrassegnandola in chiaro con l'indicazione e la data di messa in obsolescenza.

E' responsabilità di RQ distribuire le revisioni dei documenti a tutti i reparti, uffici e funzioni interne interessate e, comunque, a tutti coloro che hanno ricevuto la revisione precedente.

E' responsabilità di RQ distribuire le revisioni del Manuale della Qualità agli enti esterni che hanno ricevuto copie con garanzia di aggiornamento.

La distribuzione delle revisioni e la relativa registrazione avviene con le stesse modalità della prima emissione come descritto nel paragrafo precedente

5. ALLEGATI

All.1: "Registro di distribuzione del Manuale della Qualità".

All.2: "Registrazione consegna Procedura o Istruzione".

REGISTRO DI DISTRIBUZIONE DEL MANUALE DELLA QUALITA'

N.°	Destinatario	Rev.	Copia Contr.	Data Consegna	Firma per ricevuta	Firma Direzi one

REGISTRAZIONE CONSEGNA PROCEDURE O ISTRUZIONI

Codice documento: _____

DISTRIBUZIONE				RITIRO	
REV.	Destinatario	Data cons.	Firma per ricev.	Data Ritiro	Firma R.Q.

Gestione della documentazione di origine esterna

1. SCOPO

Assicurare che i documenti di provenienza esterna e aventi attinenza con il SGQ della Azienda siano registrati, archiviati e distribuiti in maniera controllata e documentata

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutti i documenti di provenienza esterna aventi attinenza con il SGQ dellaAzienda quali, per esempio, norme nazionali ed internazionali, normative specifiche e standards del cliente ecc..

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 4.2 – Requisiti relativi alla documentazione

4. ATTIVITA'

4.1 Generalità

La raccolta e la gestione di tutti i documenti di provenienza esterna all'azienda aventi attinenza con il suo SGQ (norme nazionali ed internazionali, normative specifiche, standards dei clienti, ecc.) è responsabilità di RQ.

4.2 Registrazione

I documenti di provenienza esterna vengono raccolti e registrati su apposito registro (Rif Mod. di All. 1) a cura di RQ che annoterà per ogni documento:

- la data di ricevimento;
- l'eventuale numero di codificazione;
- l'Ente o Azienda di emissione;
- il titolo;
- l'edizione e/o l'aggiornamento.

4.3 Registrazione delle modifiche ed aggiornamenti

RQ, che è informato della pubblicazione di una nuova edizione o di una revisione di norme nazionali o internazionali o che riceve le versioni aggiornate di normative specifiche o standards dei clienti, provvede a sostituire i documenti superati con i nuovi annotando l'evento sul registro (All.1) e custodendo la copia superata opportunamente marcata con la data di obsolescenza.

4.4 Archivio

Una copia o l'originale aggiornato dei documenti esterni è conservato e archiviato da RQ che la tiene a disposizione degli interessati per consultazione.

Le versioni superate di tali documenti vengono archiviate in maniera ordinata in appositi contenitori a cura di RQ che provvederà a marcarle opportunamente con la data di obsolescenza.

5. ALLEGATI

All.1: "Registro documenti di origine esterna"

REGISTRO DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA

N°	Data ricezione	Titolo.	Codice	Data emissione/ Revisione	Ente emittente	Note

Codifica documenti del Sistema di Gestione per la Qualità

1. SCOPO

Definire i criteri per codificare i documenti del SGQ in modo tale da renderli identificabili con esattezza.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le Procedure e le Istruzioni costituenti il SGQ dell'Azienda

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 4.2 – Requisiti relativi alla documentazione

4. ATTIVITA'

I documenti del sgq riportano un codice alfanumerico di 4 cifre.

La struttura di tale codice è la seguente:

	X	00	-	00
posizione	1	2		3

In ciascuna posizione devono essere inseriti i numeri o le lettere che individuano il documento secondo le seguenti logiche:

- posizione 1: tipo di documento

P	=	Procedura
I	=	Istruzione Operativa

- posizione 2: riferimento al paragrafo della norma UNI EN ISO 9001
esempio:

paragrafo norma 4.2	=	riferimento	4.2
paragrafo norma 7.4	=	riferimento	7.4

Nel caso il documento non faccia specifico riferimento ad un capitolo della norma UNI EN ISO 9001, i due campi della posizione 2 rimarranno con la sola indicazione "00":

esempio:

P 00 - 01

- posizione 3: numero progressivo relativo al numero di documenti contenuti in ciascuna categoria definita dalla combinazione delle posizioni 1 e 2.

Per la modulistica viene applicata la stessa codifica sopra descritta, antepoendo un simbolo di due cifre a partire da 01, indicante il numero progressivo del modulo nell'ambito della stessa procedura o istruzione.

Formazione ed addestramento requisiti, pianificazione e gestione

1. SCOPO

Definire le conoscenze e competenze necessarie per le principali funzioni aziendali.

Identificare e pianificare le necessità d'addestramento e formazione del personale.

Gestire l'attuazione delle attività d'addestramento e formazione pianificate registrandone l'effettuazione.

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

Le funzioni aziendali, i dipendenti dell'Azienda e tutti coloro che svolgono o dirigono attività che hanno influenza sulla qualità del prodotto/servizio offerto.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 6.2 – Risorse umane.

4. ATTIVITÀ

4.1 *Requisiti per i Responsabili di funzione*

Per le principali funzioni aziendali descritte in organigramma, la Direzione definisce i requisiti minimi generali (non vincolanti) cui dovranno rispondere le risorse ad esse destinate.

Tali requisiti sono registrati a cura di AMP sulle schede di All. 1 e costituiranno elemento di riferimento per la definizione delle attività di formazione ed addestramento del personale.

4.2 *Pianificazione delle attività di formazione ed addestramento*

In sede di riesame, la Direzione, in collaborazione con tutte le funzioni aziendali, individua e definisce le attività di formazione ed addestramento da pianificare in funzione dei seguenti elementi:

- Requisiti specificati nelle schede di All. 1 per ogni funzione in relazione alle caratteristiche, conoscenze e competenze delle singole risorse.
- Richiesta o indicazione specifiche dei Responsabili delle diverse funzioni aziendali relativamente alle risorse di loro competenza.
- Necessità derivanti da evidenze relative a carenze specifiche.

Specifici piani di formazione ed addestramento dovranno essere definiti per tutti i nuovi assunti. In particolare RQ in collaborazione con la Direzione e con AMP, coordinerà la preparazione dei piani standard di **prima formazione** riguardanti le attività e l'organizzazione dell'Azienda ed il Sistema Qualità Aziendale. Tali piani saranno formalizzati archiviati e conservati da AMP.

La pianificazione di tutte le attività di formazione ed addestramento è formalizzata da AMP sul modulo "Piano di Formazione ed Addestramento" (rif. All.2). Su tale modulo saranno anche registrata da AMP l'avvenuta esecuzione e l'esito delle singole attività.

4.3 *Esecuzione e registrazione*

Le attività di formazione ed addestramento possono essere svolte sia all'interno che all'esterno dell'Azienda ad opera tanto di risorse interne quanto di consulenti o organizzazioni esterne.

La Direzione definisce le professionalità destinate a svolgere le attività di addestramento e valuta le opportunità relative.

L'esecuzione dell'addestramento viene registrata a cura di AMP sul modulo "Verbale di Formazione/Addestramento " (rif. all.3) che sarà firmato dai partecipanti per attestare la loro presenza e dall'esecutore, ove possibile, o da AMP nella sezione di competenza.

La valutazione dell'efficacia della formazione ed addestramento eseguito sarà effettuata dalle funzioni competenti e registrata da AMP nell'apposito spazio del Piano di Formazione ed Addestramento.

4.4 Archivio

AMP archivia e conserva i "Piani di Formazione ed Addestramento" antecedenti l'anno in corso ed i "Verbali di formazione/addestramento" per un periodo non inferiore a 2 anni.

Le schede con i requisiti per le singole sono conservate da AMP per tutto il periodo della loro validità più 1 anno.

5. ALLEGATI

All. 1: "Requisiti minimi"

All. 2: "Piano di Formazione e Addestramento"

All. 3: "Verbale di formazione/addestramento"

REQUISITI MINIMI

FUNZIONE: _____

TITOLO DI STUDIO:

CONOSCENZE SPECIFICHE:

COMPETENZE ED ESPERIENZE PRATICHE OPERATIVE:

NOTE:

CARATTERISTICHE ED ATTITUDINI PERSONALI (NON VINCOLANTI):

DATA: _____

FIRMA : _____

PIANO DI FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO

PROGRAMMAZIONE				ESECUZIONE			
N°	DESCRIZIONE	DESTINATARI	data	data esecuzione	rif. verbale	esito e commenti	firma RQ
			Esecutore				
	Firma Dir. _____						
	Firma Dir. _____						
	Firma Dir. _____						

VERBALE DI FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO

Data	N.ro ore	Relatore _____ Firma _____	Verbale N.ro
------	----------	-------------------------------	--------------

OGGETTO :

ARGOMENTI :

ELENCO PARTECIPANTI

N°	Partecipante	Firma	N°	Partecipante	Firma

NOTE :

DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA:

Firma: _____

MANUTENZIONE E GESTIONE DEI MEZZI ED ATTREZZATURE

1. SCOPO

Garantire e/o ripristinare il corretto funzionamento dei mezzi e delle attrezzature compresi i mezzi di sollevamento e di trasporto.

Assicurare che i mezzi e le attrezzature siano sempre efficienti e non provochino inconvenienti durante il loro utilizzo.

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

I mezzi e le attrezzature utilizzati dall'Azienda per realizzare le opere ed i manufatti destinati ai propri clienti/committenti.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 6.3 – “Infrastrutture”

4. ATTIVITA'

4.1 Generalità

I mezzi e le attrezzature di proprietà dell'Azienda sono adeguatamente ed univocamente identificati e registrati, a cura di PRO, su un apposito registro (Rif. All.1)

I mezzi e le attrezzature vengono assegnate, ove necessario, ai singoli Capi cantiere da PRO che provvederà a registrare le assegnazioni effettuate e le date relative sul modulo di All. 2

Per ogni mezzo o attrezzatura, di PRO, con l'ausilio delle Funzioni competenti, predispone una “Scheda di Manutenzione” (cfr. esempio di All.3) sulla quale sono riportati i dati identificativi del mezzo o attrezzatura, l'indicazione delle operazioni di manutenzione periodica da eseguire e appositi spazi per la registrazione della manutenzione periodica e straordinaria effettuata.

4.2 Esecuzione della manutenzione

La manutenzione periodica e straordinaria di ogni mezzo o attrezzatura è responsabilità di PRO o del Capo Cantiere che lo ha in dotazione.

L'avvenuta esecuzione delle manutenzioni viene registrata dall'esecutore negli appositi spazi della scheda di manutenzione.

Le schede di manutenzione sono raccolte e conservate da PRO e consegnate al Capo Cantiere per il tempo in cui lo stesso li ha in dotazione.

Le schede, complete delle registrazioni, sono conservate per tutta la vita del mezzo o attrezzatura e per 1 anno successivo alla sua dismissione.

4.3 Documentazione tecnica

Tutta la documentazione tecnica relativa a macchinari, mezzi e attrezzature (Manuali, disegni ecc.) è raccolta e custodita da PRO. I Capi cantiere avranno accesso alla su detta documentazione per consultazione secondo necessità.

5. ALLEGATI

All. 1: Registro mezzi ed attrezzature

All. 2: Gestione mezzi/attrezzature

All. 3: Scheda mezzo/attrezzatura

REGISTRO MEZZI ED ATTREZZATURE

N° Matr.	DENOMINAZIONE	COSTRUTTORE	TIPO/MODELLO	TARGA N° DI SERIE	ANNO ACQ.	NOTE

GESTIONE MEZZI E ATTREZZATURE

N° Matr.	DENOMINAZIONE	UBICAZIONE								NOTE
		CANTIERE 1		CANTIERE 2		CANTIERE3		CANTIERE 4		
		Dal	Al	Dal	Al	Dal	Al	Dal	Al	

SCHEDA MEZZO/ATTREZZATURA

IMPIANTO/MEZZO/ATTREZZATURA: _____					
—					
N° Matricola/Targa: _____ Anno di acquisizione: _____					
Costruttore/Distributore: _____					
DOCUMENTAZIONE TECNICA:					
MANUTENZIONE PERIODICA					
DESCRIZIONE MANUTENZIONE		PERIODICITA'	NOTE		
Registrazione Interventi Periodici					
	DATA	DESCRIZIONE	RIF. DOC.	ESECUTORE	FIRMA
MANUTENZIONE STRAORDINARIA					
	DATA	DESCRIZIONE	RIF. DOC.	ESECUTORE	FIRMA

PREPARAZIONE DELL'OFFERTA, PARTECIPAZIONE A GARE E RIESAME DELL'ORDINE/CONTRATTO

1. SCOPO

Individuare e definire le modalità e le responsabilità per la preparazione delle offerte sia in risposta a richieste specifiche, sia per partecipazioni a gare di appalto e per il riesame e l'accettazione dell'ordine o contratto in modo da garantire la rispondenza ai requisiti specificati e impliciti e da assicurare la capacità dell'azienda di soddisfarli.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutte le richieste di offerta, le partecipazioni a gare e tutti gli ordini o contratti ricevuti dall'azienda

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 7.2 – Processi relativi al cliente

4. ATTIVITA'

4.1 Preparazione ed emissione offerte/Partecipazione a gare

Le richieste di offerta ed i documenti di gara sono registrate al loro arrivo, analizzate e trattate come descritto nel diagramma di flusso "Elaborazione ed emissione offerta/partecipazione gara" (rif. parte terza del presente volume).

Eventuali richieste verbali vengono trascritte su un apposito modulo (rif. All. 2).

I documenti di offerta, prima di essere emessi sono verificati e riesaminati per assicurarne la congruità, completezza e fattibilità. L'evidenza documentale dell'avvenuto riesame con esito positivo è costituita dalla firma di COM sull'offerta.

Quando necessario la preparazione dell'offerta potrà richiedere l'esecuzione di un progetto di massima che verrà eseguito come previsto nella procedura "Controllo della progettazione".

Lo stato di avanzamento dell'elaborazione dell'offerta è desumibile dal "Registro Richieste di Offerta/Partecipazioni a gare" (es. Rif. All.1) su cui vengono riportate le necessarie informazioni.

4.2 Riesame ed accettazione dell'ordine

Gli ordini/contratti sono registrati alla loro ricezione, analizzati e riesaminati prima della loro accettazione come descritto nel diagramma di flusso "Riesame del contratto" (rif. parte terza del presente volume).

Eventuali ordini verbali potranno essere presi in considerazione solo se adeguatamente verbalizzati (Rif. All.2) e, per quanto possibile sottoscritti dal Cliente.

La registrazione degli ordini avviene a cura di COM su apposito registro (Rif. All. 3) –

Qualora l'ordine o contratto sia relativo ad una offerta precedentemente emessa o ad una partecipazione a gara d'appalto, gli estremi dell'ordine verranno annotati nell'apposito campo del "Registro Richieste di Offerta/Partecipazione a gare" da COM. I documenti di offerta relativi verranno allegati all'ordine/contratto per le necessarie verifiche.

L'evidenza documentale dell'avvenuto riesame dell'ordine con esito positivo è costituita dalla data e firma di approvazione apposta dal COM sulla copia dell'ordine conservata in archivio. La eventuale documentazione relativa al riesame e a scambi di informazioni con il cliente è raccolta e conservata dal COM unitamente alla copia del relativo ordine.

L'accettazione dell'ordine e la sua presa in carico vengono registrati dal COM negli appositi campi del Registro Ordini (rif. All. 3) – (o nel Sistema Gestionale Aziendale)

4.3 Registrazione dati e archivio

Tutte le comunicazioni pervenuti per via telefonica o verbale vengono trascritti dal ricevente utilizzando il modulo di All.2. Tali registrazioni vengono trattate ed archiviate con gli stessi criteri dei loro equivalenti pervenuti in forma scritta.

Una copia firmata dei documenti di offerta e/o di gara, unitamente al materiale ed alla documentazione di supporto per la preparazione della stessa, è conservata da COM per un periodo non inferiore a tre anni dalla data di scadenza dell'offerta o della gara.

I documenti di offerta e/o gara che hanno dato origine ad un ordine/contratto, unitamente alla relativa documentazione, vengono conservate con l'ordine/contratto stesso per tutta la sua durata.

Le pagine del "Registro Richieste di Offerta/Partecipazioni a gare" sono conservate da COM per un periodo minimo di 3 anni dalla data dell'ultima registrazione effettuata

Gli ordini ed i contratti accettati, unitamente alla eventuale documentazione relativa al loro riesame, sono raccolti e conservati da COM per un periodo minimo di 3 anni dopo la loro completa evasione, se non diversamente richiesto dal cliente.

Le pagine del Registro Ordini sono conservate da COM per un periodo non inferiore a 3 anni dalla loro ultima registrazione. – (Le registrazioni sul Sistema Gestionale Aziendale sono gestite e conservate come indicato nella documentazione relativa a tale Sistema. Sono previste copie di Back-Up ogni 7 gg.)

5. ALLEGATI

All. 1: Modulo "Registro Richieste di Offerta/Partecipazione a gare" (Può essere tenuto su supporto informatico)

All. 2: Modulo "Comunicazione verbale"

All. 3: Modulo "Registro Ordini"

REGISTRO RICHIESTE DI OFFERTA

Data	Cliente	Oggetto	Verifica Fattibilità	Valutazione Costi	Emissione Offerta	Ordine

COMUNICAZIONE VERBALE

Ricevuta da : _____		Data: _____	Ora: _____
Nome Azienda : _____			
Nome persona richiedente: _____		Funzione: _____	
☐ RICHIESTA OFFERTA	☐ ORDINE		
☐ MODIFICA ORDINE	☐ ALTRO		
TESTO COMUNICAZIONE:			
RIFERIMENTI:			
FIRMA RICEVENTE: _____			

REGISTRO ORDINI

Data	Cliente	Oggetto	Importo	N° commessa	Accettazione	Note

Controllo della progettazione

1. SCOPO

Garantire che la progettazione sia eseguita in maniera completa e controllata in modo da assicurare il soddisfacimento dei requisiti specificati.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutti i progetti per la costruzione di opere edili eseguiti dalla Azienda, le modifiche e/o varianti degli stessi o di parte di essi.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 7.3 – Progettazione e Sviluppo.

4. ATTIVITA'

4.1 Generalità

PRG ha la responsabilità della coordinazione e del controllo della progettazione.

La progettazione è eseguita da personale tecnico adeguatamente competente e preparato e con software e mezzi adeguati.

Nell'esecuzione della progettazione si terrà conto di tutte le informazioni e gli elementi utili derivanti dalla esperienza di progettazione e produzione della azienda e dalle indicazioni fornite dal cliente.

PRG e il personale tecnico hanno l'obbligo di tenersi costantemente aggiornati sugli sviluppi tecnologici nei settori di interesse per poter fornire al cliente un prodotto costantemente in miglioramento.

I risultati della progettazione devono soddisfare i dati ed i requisiti di base e devono essere completamente ed esaurientemente espressi tramite documenti codificati (disegni, relazioni, capitolati ecc.).

Tali documenti devono contenere, tra l'altro, i criteri di verifica ed accettazione del prodotto se non diversamente definiti e l'indicazione di eventuali aree critiche e/o importanti per la sicurezza durante la costruzione e nel corso della utilizzazione del manufatto.

Tutti i documenti devono essere verificati ed approvati prima della loro emissione.

4.2 Progetto di massima e progetto esecutivo

La progettazione di opere e manufatti viene, in genere, eseguita in due fasi consecutive:

- Progettazione di massima
- Progettazione esecutiva

La progettazione di massima permette di definire e delineare le caratteristiche di insieme dell'opera da realizzare ed è spesso eseguita per consentire una corretta preparazione dell'offerta o partecipazione ad una gara d'appalto.

La progettazione esecutiva definisce, invece, tutti gli elementi di dettaglio necessari per la completa e corretta esecuzione e realizzazione dell'opera.

La progettazione di massima e la progettazione esecutiva sono eseguite e tenute sotto controllo come descritto negli appositi diagrammi di flusso, precedentemente riportati (rif. terza parte del presente volume).

I risultati della progettazione di massima possono essere, per esempio, costituiti dai seguenti documenti:

- Disegni architettonici (piante e prospetti)
- Relazione illustrativa
- Relazione per il conteggio delle superfici e la verifica degli indici urbanistici
- Relazione geologica
- Verifica dei requisiti illuminotecnici
- Verifica protezione contro i fulmini
- Verifiche specifiche in relazione alla destinazione e caratteristica dell'opera

In genere il progetto di massima viene sottoposto all'approvazione delle competenti autorità che ne verificheranno la rispondenza al Piano Regolatore ed ai vari regolamenti e leggi vigenti.

I risultati della progettazione esecutiva sono invece costituiti da documenti quali, per esempio:

- Calcoli strutturali
- Disegni esecutivi (piante e prospetti e sezioni) completi di tutte le indicazioni necessarie (dimensioni, caratteristiche dei materiali, tipologia di costruzione, ecc.);
- Relazione Geotecnica
- Capitolato specifico o riferimento a capitolati standard
- Computo metrico
- Ecc..

In genere un originale del progetto esecutivo, una volta riesaminato, controllato e firmato dal progettista, viene depositato al Genio Civile.

Una secondo originale viene utilizzato in cantiere per la costruzione del manufatto.

Ciascun documento costituente il risultato della progettazione, sia essa di massima che esecutiva, dovrà essere adeguatamente identificato, datato e firmato dal redattore per verifica e dal Direttore Tecnico per approvazione ed emissione. Eventuali revisioni dovranno essere adeguatamente identificate.

PRG dovrà mantenere aggiornato un registro di tutti gli elaborati facenti parte del progetto. Il registro potrà essere tenuto in forma cartacea o informatica e conterrà, almeno, le indicazioni riportate sull'esempio dell'All. 4.

Eventuali elaborati messi in circolazione in forma non definitiva dovranno riportare, in posizione evidente sul frontespizio, la dicitura "BOZZA" o "PROVVISORIO"

4.3 Dati e requisiti di base della progettazione

Tutti i dati ed i requisiti su cui basare la progettazione devono essere chiaramente identificati e registrati e devono comprendere tutte le informazioni di base per eseguire la progettazione includendo anche eventuali requisiti relativi a leggi e/o regolamenti cogenti anche se non esplicitamente richiamati nel contratto o nell'ordine.

I dati ed i requisiti di base specificati saranno desunti dai documenti e dai capitolati di gara o dalle richieste del cliente e potranno essere definiti anche in relazione al tipo di progettazione (di massima o esecutiva).

Essi comprenderanno, per esempio, le caratteristiche principali dell'opera che si vuole ottenere; le dimensioni, conformazione e caratteristiche del terreno; i requisiti e limiti imposti da Piani Regolatori, regolamenti Comunali e Regionali, leggi ecc. (Es. cubatura massima consentita, altezza massima, distanze minime dai confini, tipologia di costruzione, tipologia di finiture esterne, requisiti antisismici, ecc.).

Quando necessario, per completare la raccolta di tutti gli elementi necessari alla progettazione, potranno essere eseguiti adeguati sopralluoghi nell'area dove dovrà sorgere l'opera da progettare. In tal caso verrà utilizzato il modulo di All. 2 per la registrazione dei dati rilevati.

I dati di base per la progettazione, vengono registrati sul modulo di All.1 e riesaminati da PRG e da RQ unitamente alla funzione commerciale quale rappresentante del Cliente/committente, per accertarne:

- La completezza
- La congruenza
- La piena rispondenza a quanto prescritto da leggi e regolamenti vigenti, e a quanto richiesto dal committente e/o dalla Azienda.

Eventuali incongruenze o manchevolezze riscontrate devono essere chiarite da PRG e, opportunamente eliminate. L'avvenuto riesame con esito positivo è testimoniato dalla firma apposta da PRG in calce all'All.1.

4.4 Programmazione della progettazione

PRG provvede a pianificare e programmare l'attività di progettazione definendo compiti ed interfacce e provvedendo a monitorare l'andamento dell'attività. Ove necessario saranno prodotti adeguati documenti (diagrammi di Gantt o equivalenti) che saranno aggiornati in relazione all'effettivo stato di avanzamento.

Qualora una parte della progettazione venga eseguita all'esterno dell'Azienda, le informazioni e la documentazione trasmessa tra le parti (azienda ed esecutore della progettazione) dovrà sempre essere opportunamente documentata e registrata.

4.5 Riesami della progettazione

Durante la progettazione dovranno essere eseguiti, a opportuni intervalli, adeguati riesami aventi lo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione di soddisfare i Requisiti di Base.

Eventuali problemi individuati in occasione di tali riesami dovranno essere analizzati e dovranno essere intraprese adeguate azioni per la loro risoluzione.

Responsabile per il riesame di ciascun documento progettuale è l'estensore stesso del documento interessato.

Il riesame viene eseguito dal Progettista responsabile per il progetto riesaminato in cooperazione con PRG e con tutte le funzioni interessate e con l'apporto, ove possibile, di RQ.

Al termine del riesame tutte le eventuali manchevolezze o incongruenze riscontrate devono essere opportunamente chiarite ed eliminate.

I Riesami vengono verbalizzati e registrati a cura del progettista responsabile utilizzando il modulo di All. 3.

4.6 Verifica della progettazione

Ad opportune fasi della progettazione, in genere al termine della progettazione di massima e al completamento del progetto esecutivo, vengono effettuate le seguenti verifiche:

- verifica della rispondenza e soddisfazione dei dati e dei requisiti di base
- verifica dei calcoli e dei relativi sistemi e metodi
- confronto, eventuale, con dati derivanti da altri progetti simili

Eventuali manchevolezze, incongruenze o non conformità rilevate durante le su dette verifiche dovranno essere prontamente chiarite ed eliminate apportando le necessarie variazioni al progetto.

Le verifiche progettuali saranno eseguite dal Progettista unitamente al personale coinvolto nella progettazione, agli enti aziendali di volta in volta eventualmente interessati e a RQ e gestite e coordinate da PRG

Le verifiche vengono verbalizzate e registrate a cura del progettista responsabile utilizzando il modulo di All. 3. La firma apposta da PRG nell'apposito spazio sul modulo di All. 3 costituisce l'evidenza documentale dell'avvenuta verifica con esito positivo.

4.7 Validazione del progetto

Al completamento della progettazione e dopo che tutti i riesami e le verifiche previste unitamente all'ultima verifica a progettazione completata sono state eseguite ed hanno avuto esito positivo, PRG, verificata il progetto esecutivo per accertarne la sua eseguibilità in relazione ai mezzi, alle attrezzature, alle tecnologie ed alle condizioni operative previste per il cantiere che dovrà eseguire l'opera.

L'esito positivo della verifica di validazione è testimoniato dalla firma apposta di PRG sugli elaborati progettuali per il rilascio degli stessi verso il cantiere.

4.8 Modifiche al Progetto

Il Direttore Tecnico in cooperazione con il Progettista definisce, in caso di modifiche da apportare ai documenti progettuali, se trattasi di modifica rilevante o meno.

Nel primo caso si procede, per la parte da modificare e per tutto ciò che ad essa si connette, come per una nuova progettazione, seguendo le indicazioni della presente procedura.

Nel secondo caso le modifiche effettuate devono comunque essere verificate ed approvate dalle stesse funzioni che hanno verificato ed approvato la versione originaria.

La modifica, di qualsiasi entità, darà comunque origine ad una revisione dei documenti interessati che dovranno riportare il nuovo indice di revisione con data e firma

4.9 Archiviazione

Gli originali degli elaborati e dei documenti costituenti i risultati della progettazione sono raccolti e conservati a cura di PRG, per un periodo non inferiore a 10 anni (se non diversamente richiesto da disposizioni di legge o dal cliente/committente) unitamente al registro degli elaborati di progetto e ai moduli con le registrazioni dei sopralluoghi, dei requisiti di base, dei riesami e delle verifiche.

5. ALLEGATI

All. 1: Modulo “Dati e requisiti di base della progettazione”

All. 2: Modulo “Registrazione Sopralluogo”

All. 3: Modulo “Riesame/Verifica della progettazione”

All. 4: Esempio di “Registro degli elaborati di progetto”

DATI E REQUISITI DI BASE DELLA PROGETTAZIONE

PROGETTO: _____ Cliente: _____ Responsabile di Progetto: _____ Ordine/Commessa n°: _____ del: _____
Documentazione di riferimento:
REQUISITI ESPLICITATI NEL CONTRATTO E NEI CAPITOLATI:
REQUISITI DETERMINATI DALLA AZIENDA:
REQUISITI IMPLICITI:
Documenti allegati:
Data: _____ Firma Responsabile Progetto: _____

REGISTRAZIONE SOPRALLUOGO

Effettuato da : _____

Data: _____

Località: _____

Per PROGETTO/COMMESSA: _____

Documenti di riferimento:

NOTE, OSSERVAZIONI E RILIEVI:

Documenti allegati:

FIRMA ESECUTORE: _____

RIESAME / VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE

PROGETTO: _____ Commessa n°: _____	
Cliente: _____ Progettista Responsabile: _____	
FASE/SETTORE ESAMINATO: _____	
Documentazione di riferimento: 	Partecipanti:
ANALISI, OSSERVAZIONI, COMMENTI: 	
MODIFICHE DA APPORTARE E AZIONI DA INTRAPRENDERE:	
DESCRIZIONE	VERIFICA ESECUZIONE ED ESITO
PIANIFICAZIONE DEL SUCCESSIVO ESAME 	
Documenti allegati: 	
Data: _____ Firma Responsabile Progetto: _____	
Firme Partecipanti: _____	

REGISTRO DEGLI ELABORATI DI PROGETTO

Codifica	Titolo	Indice di Reviione	Data Emissione	Note

CONTROLLO DEI FORNITORI ED EMISSIONE DEGLI ORDINI

1. SCOPO

Garantire che i fornitori vengano valutati, qualificati e, successivamente, controllati in relazione alla loro capacità di soddisfare gli ordini e le esigenze dell'Azienda sia per quanto riguarda i requisiti tecnici e qualitativi che i tempi di consegna.

Assicurare che i documenti d'acquisto vengano emessi in forma documentata e controllata e che siano corredati, in forma chiara e completa, di tutti i dati e gli elementi necessari ad identificare, realizzare e a consegnare il prodotto e/o il servizio acquistato.

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

Tutti i fornitori di prodotti e/o servizi destinati a far parte dei prodotti/servizi forniti dalla Azienda ai propri clienti o che abbiano impatto diretto sulla qualità degli stessi.

Tutti i documenti di acquisto emessi dalla Azienda relativi ai prodotti e/o servizi sopra definiti.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 7.4.1 Processo di approvvigionamento; Par 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento.

4. ATTIVITA'

4.1 Processo di valutazione e qualificazione dei fornitori

Ogni qualvolta la Azienda voglia prendere in considerazione la possibilità di utilizzare un fornitore, si dovrà procedere ad una valutazione dello stesso in relazione alle sue capacità di soddisfare i requisiti specificati nella fornitura in esame.

Il processo di valutazione e successiva qualificazione del fornitore avviene come descritto nell'apposito diagramma di flusso (rif. parte terza del presente volume).

La valutazione verrà eseguita sulla base di dati, informazioni ed elementi già in possesso dell'Azienda oppure appositamente richiesti dalla Azienda stessa al fornitore eventualmente tramite l'invio di un questionario specifico o raccolti a seguito di una visita di ispezione presso il fornitore stesso.

L'esito della valutazione e l'eventuale qualificazione del fornitore vengono documentati tramite la compilazione della scheda di All.1 "Qualificazione fornitore" su cui vengono riportati tutti gli elementi salienti.

Sulla scheda "Qualificazione fornitore" saranno riportate, a cura di ACQ, eventualmente supportato dalle funzioni competenti, le caratteristiche principali del fornitore, il prodotto/servizio o la classe di prodotti/servizi per cui si intende qualificarlo, informazioni e dati relativi al fornitore, valutazione degli aspetti tecnici, qualitativi, gestionali e logistici.

Alla scheda saranno allegati i verbali d'eventuali visite di valutazione o incontri conoscitivi oltre ad eventuali altri documenti informativi.

La Direzione avrà il compito di valutare il fornitore e decidere per la qualificazione indicando, se nel caso, il grado di qualificazione (con riserva o meno).

Un fornitore Qualificato con Riserva sarà tenuto sotto particolare osservazione da parte di RQ e di ACQ. La Riserva potrà essere tolta dalla Direzione solo dopo un periodo di osservazione con risultato positivo di minimo 6 mesi con almeno 2 forniture.

RQ provvede a riportare i nomi dei fornitori qualificati sull'Elenco fornitori Qualificati (Rif. All. 2)

Tutti gli acquisti dovranno essere effettuati da fornitori qualificati presenti nella su detta lista. Fornitori non presenti nella lista potranno essere utilizzati solo in casi eccezionali, dietro autorizzazione della direzione, o nei casi di acquisto diretto secondo quanto indicato al successivo paragrafo 4.3

La gestione dell'Elenco fornitori Qualificati viene effettuata come indicato nel paragrafo 4.2

4.2 Controllo dei fornitori

Il controllo del comportamento dei Fornitori Qualificati è effettuato da ACQ unitamente a RQ ed alle funzioni di volta in volta interessate utilizzando le registrazioni delle eventuali non conformità dagli stessi generate.

Un comportamento non soddisfacente di un Fornitore Qualificato, oltre alla richiesta ed avvio d'opportune azioni correttive, può essere causa della variazione dello stato di qualificazione del fornitore stesso.

Almeno una volta l'anno, RQ fissa, di concerto con ACQ e la Direzione una riunione formale. In tale sede è prerogativa della Direzione, sentiti i pareri di RQ, di ACQ e delle eventuali altre funzioni competenti, decidere eventuali variazioni dello stato di qualificazione d'ogni singolo fornitore, relativamente ad ogni sua tipologia di fornitura.

Al termine d'ogni riunione, sia che ci siano stati o meno cambiamenti, RQ aggiorna il periodo di validità dell'Elenco fornitori Qualificati, mentre la Direzione firma per emissione.

Variazioni allo stato di qualificazione di fornitori, e quindi all'Elenco dei fornitori Qualificati, possono essere apportate comunque, in ogni momento, previa convocazione di una riunione formale come sopra descritto, a seguito d'eventi straordinari o di comportamenti particolarmente anomali di un subfornitore.

L'“Elenco fornitori Qualificati” viene conservato da RQ, mentre una copia dello stesso viene consegnata a ACQ. Questi ha la responsabilità di definire esclusivamente sulla base di tale elenco tutti gli approvvigionamenti pianificati e, ove possibile, anche quelli di emergenza/urgenza.

4.3 Forniture occasionali

Nel caso di forniture effettuate per motivi d'emergenza o di particolare necessità contingente da fornitori non qualificati, la Direzione dovrà esplicitamente autorizzare tale fornitura, e RQ registrarne gli estremi per eventuale successivo richiamo dei componenti acquistati.

4.4 Emissione degli ordini

L'emissione degli ordini è effettuata, di norma, da ACQ come descritto nell'apposito diagramma di flusso (rif. parte terza del presente volume).

Tutti gli ordini dovranno essere emessi verso fornitori qualificati compresi nel Registro fornitori Qualificati.

Fornitori non compresi in tale elenco potranno essere utilizzati solo in casi particolari di urgenza o emergenza previa autorizzazione specifica della Direzione.

ACQ compila l'ordine al fornitore sul quale riporta, secondo necessità:

- ragione sociale ed indirizzo del fornitore;
- data di emissione;
- riferimenti all'offerta del fornitore se applicabile;
- descrizione tecnica e qualitativa del prodotto/servizio oggetto dell'ordine;
- riferimenti alla eventuale documentazione tecnica pertinente;
- condizioni di fornitura;
- documentazione qualitativa richiesta.

Per alcuni tipi di materiali o prodotti potranno essere stipulati accordi di fornitura generali cui i singoli ordini di acquisto faranno riferimento

4.5 Controllo degli ordini

Prima di inoltrare l'ordine al fornitore, il ACQ provvede a verificare i contenuti dello stesso per assicurarsi che le indicazioni in esso riportate, unitamente all'eventuale documentazione di riferimento siano complete e corrette.

Al termine del controllo ACQ;

- firma l'ordine;
- inoltra l'ordine al fornitore;

La firma dell'ordine da parte di ACQ, costituisce l'evidenza documentale dell'avvenuto controllo e dell'esito positivo dello stesso.

4.6 Acquisto diretto

In caso d'urgenza o necessità, per quantità limitate di prodotti o materiale, è possibile procedere eccezionalmente all'acquisto diretto senza emissione di regolare ordine previa autorizzazione di ACQ. Tale acquisto diretto se relativo a materiali standard o di consumo, può essere effettuato anche da fornitori non qualificati. In tal caso la copia del DDT firmata da chi ha effettuato l'acquisto costituisce documento di registrazione equivalente all'ordine. Se l'acquisto viene effettuato da fornitore non qualificato, l'evento dovrà essere registrato sulla copia del DDT.

4.7 Archivio

L'elenco fornitori qualificati viene archiviato e conservato da RQ. Le versioni superate dello stesso vengono conservate per almeno 1 anno dalla loro decadenza.

Per ciascun fornitore qualificato, la scheda di "Qualificazione fornitore" unitamente alla eventuale ulteriore documentazione utilizzata nella valutazione (verbale di visita etc.) e alle successive registrazioni sul suo comportamento (copie dei rapporti di Non- Conformità, o altro) viene conservata da ACQ insieme alla documentazione relativa agli ordini emessi fin tanto che il fornitore è compreso nel "Elenco fornitori qualificati" e per un periodo non inferiore ad un anno successivamente alla sua eventuale cancellazione.

Gli ordini di acquisto vengono archiviati e conservati a cura di ACQ per un periodo non inferiore ad 1 anno dal completamento della relativa fornitura.

5. ALLEGATI

All. 1: Scheda "Qualificazione Fornitore"

All. 2: "Elenco fornitori qualificati"

QUALIFICAZIONE FORNITORE

FORNITORE: _____

PRODOTTO / SERVIZIO: _____

SISTEMA QUALITA' AZIENDALE

☐ NO

☐ SI Rif. Norma: _____

CERTIFICAZIONE SISTEMA QUALITA'

☐ NO

☐ SI Cert. N°: _____ Scad: _____

ELEMENTI DI VALUTAZIONE

	Insuff.	Suff.	Buono	Ottimo
- Capacità tecnica	☐	☐	☐	☐
- Facilità di contatto	☐	☐	☐	☐
- Qualità della risposta	☐	☐	☐	☐
- Puntualità nelle consegne	☐	☐	☐	☐
- Convenienza logistica	☐	☐	☐	☐
- Prezzo/Prestazioni	☐	☐	☐	☐
- Prontezza di risposta / intervento	☐	☐	☐	☐
- Altro: _____	☐	☐	☐	☐

Subfornitore della AZIENDA. dal: _____

Note: _____

Documentazione di riferimento: ☐ Questionario
☐ Verbale di Visita
☐ Altro : _____

Data: _____

Firma R.Q.: _____

Firma ACQ: _____

QUALIFICA

☐ QUALIFICATO

☐ QUALIFICATO CON RISERVA

☐ NON QUALIFICATO

NOTE E COMMENTI:

Data: _____

Firma Direzione: _____

ELENCO FORNITORI QUALIFICATI

N°	FORNITORE	PROD/SERV.	<i>Q</i>	<i>R</i>	NOTE

CONTROLLO DEL PRODOTTO ACQUISTATO

1. SCOPO

Assicurare che i prodotti in entrata corrispondano a quanto previsto negli ordini d'acquisto. Evidenziare le eventuali non conformità dei prodotti assicurando il corretto esame e trattamento delle non conformità.

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

Tutti i prodotti in entrata destinati a far parte dei prodotti o servizi forniti dalla Azienda a far ai propri clienti o che abbiano impatto diretto sulla qualità degli stessi.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

4. ATTIVITA'

4.1 Generalità

I materiali in entrata vengono di norma verificati all'atto del ricevimento o del prelievo presso il subfornitore nell'apposito diagramma di flusso "Emissione ordini di acquisto e controllo in accettazione" (rif. parte terza del presente volume).

Nei casi in cui siano previsti collaudi e/o prove, gli stessi dovranno essere eseguiti con esito positivo prima del versamento a magazzino o dell'utilizzazione del materiale.

4.2 Verifiche in accettazione

All'arrivo del materiale o all'atto del prelievo dello stesso presso il subfornitore, l'incaricato al ritiro della merce deve:

- Verificare che il materiale corrisponda, come tipologia, quantità e caratteristiche a quanto indicato nella documentazione di accompagnamento della merce (DDT);
- Verificare che il materiale sia integro e senza difetti apparenti;
- Siglare la copia della documentazione di accompagnamento della merce (DDT) annotando eventuali non conformità.

In caso di non conformità la stessa dovrà essere segnalata tempestivamente a RQ e trattata come previsto dalla procedura "Trattamento delle non conformità".

Il materiale così controllato ed accettato sarà identificato temporaneamente con una copia del DDT.

Successivamente l'addetto all'accettazione provvederà a:

- Aprire gli imballaggi e verificarne il contenuto in termini di quantità e corrispondenza con il DDT.
- Verificare visivamente l'integrità dei singoli pezzi o confezioni.
- Annotare se nel caso, eventuali non conformità sul DDT.
- Trasmettere a ACQ il DDT unitamente ad eventuale documentazione di qualità allegata alla merce.
- Verificare con ACQ e con RQ l'eventuale necessità di prove o collaudi specifici, segnalando se nel caso tale necessità alle funzioni interessate.
- Immagazzinare la merce risultata conforme ai controlli effettuati provvedendo, ove necessario, ad identificarla come previsto nella relativa procedura.

Al ricevimento del DDT ACQ provvede a:

- Verificare che il materiale indicato nella documentazione sul DDT corrisponda a quanto ordinato;
- Registrare sulla copia dell'ordine l'arrivo della merce.
- Verificare l'eventuale esistenza della documentazione qualitativa e tecnica richiesta al fornitore provvedendo a sollecitarla in caso di mancanza
- Archiviare e conservare l'originale dell'eventuale documentazione qualitativa insieme alla copia dell'ordine
- Trasmettere l'originale del DDT adeguatamente siglato all'amministrazione, conservandone una copia

4.3 Prove e collaudi

Se previsto e/o richiesto da RQ verranno eseguite le prove ed i collaudi richiesti.

Quando tali prove e/o collaudi siano eseguiti presso il fornitore, il materiale in entrata dovrà essere accompagnato dal relativo certificato attestante l'esito positivo della prova/collaudo.

L'esito negativo di una prova, controllo o collaudo costituisce non conformità e dovrà essere trattato come tale.

4.4 Materiale acquistato da fornitori occasionali

Per il materiale acquistato da fornitori occasionali, dovranno essere eseguite verifiche e collaudi aggiuntivi solo se specificatamente richiesti da RQ.

4.5 Materiale utilizzato direttamente

Qualora per motivi di urgenza un prodotto in entrata venga immesso direttamente nel ciclo produttivo, senza essere verificato come precedentemente descritto, gli elementi identificativi di tale prodotto vengono annotati sul cartellino identificativo del prodotto in corso di lavorazione in modo tale che sia possibile l'immediato richiamo e sostituzione nel caso vengono evidenziate non conformità.

4.6 Archivio

Tutta la documentazione relativa alle verifiche, prove, controlli e collaudi è conservata da RQ per un periodo minimo di 5 anni a partire dalla consegna del materiale/prodotto relativo, se non diversamente richiesto dal cliente.

PROCESSO DI COSTRUZIONE DI OPERE E MANUFATTI

1. SCOPO

Assicurare che ogni fase del processo di realizzazione delle opere e dei manufatti, dal prelievo dei materiali fino alla consegna del prodotto/servizio al Cliente, avvenga in condizioni controllate ed in accordo ai requisiti specificati e a quanto definito nel progetto.

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

Tutti i processi relativi alla realizzazione di opere, manufatti o servizi forniti dall'Azienda ai propri clienti/committenti.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 7.5 – “Produzione ed erogazione dei servizi”

4. ATTIVITA'

4.1 Generalità

Le attività relative alla realizzazione di opere e manufatti e le aree di competenza relative sono descritte nell'apposito diagramma di flusso (rif. parte terza del presente volume).

PRO o il Responsabile della specifica commessa provvederanno a raccogliere e verificare la documentazione necessaria, a programmare le fasi di lavoro e a richiedere a ACQ l'emissione dei necessari ordini per materiali, servizi e subappalti. Tali ordini potranno essere emessi come ordini aperti (Accordi generali di fornitura) e, successivamente essere resi operativi di volta in volta secondo necessità dal Responsabile di commessa o dal Capo Cantiere.

La programmazione delle fasi di lavoro sarà esplicitata tramite un documento adeguato all'entità della commessa (diagramma di Gantt o equivalente). Il programma dei lavori sarà mantenuto aggiornato durante l'esecuzione degli stessi a cura di PRO o del Responsabile della commessa.

4.2 Apertura di cantiere

L'apertura del cantiere avviene successivamente all'ottenimento di tutti i permessi e le concessioni necessarie.

PRO o il Responsabile di commessa ha la responsabilità di verificare la validità e la completezza dei documenti necessari provvedendo a sollecitare quelli eventualmente mancanti o incompleti.

Per ogni cantiere verrà predisposto un elenco dei documenti necessari che servirà da lista di verifica per controllare la presenza degli stessi. Tale lista potrà contenere, per esempio, le seguenti voci:

- Concessioni e permessi statali, provinciali, comunali e degli Enti interessati
- Copia libro matricola
- Giornale dei lavori
- Libro delle presenze (vidimato)
- Libro degli infortuni (vidimato)
- Elenco del personale
- Piano di sicurezza (L.626/94)
- Elenco mezzi d'opera
- Capitolato
- Disegni
- Specifiche
- Procedure di lavoro
- Elenco cave inerti
- Elenco discariche autorizzate

Per l'apertura del cantiere PRO o il Responsabile di commessa, unitamente al Capo cantiere provvede a:

- definire l'area di cantiere e predisporre le zone per il posizionamento dei manufatti da adibire a ufficio e servizi (spogliatoi, deposito ecc.) e per le attrezzature di cantiere (produzione calcestruzzo ecc.) secondo necessità;
- far realizzare la recinzione,
- far installare la eventuale segnaletica stradale e quanto altro necessario in relazione alla sicurezza, alla viabilità ed all'accesso al cantiere.
- Far eseguire i necessari allacciamenti (Acqua, Energia elettrica, telefono) secondo quanto previsto ed in ottemperanza alle normative di sicurezza ed alle disposizioni degli enti eroganti.
- Far posizionare ed allestire i manufatti da adibire a ufficio e servizi e le attrezzature di cantiere

E' responsabilità PRO o il Responsabile di commessa, con l'ausilio di RQ e del responsabile della progettazione dell'opera da realizzare, verificare la completezza e congruità del cantiere e delle attrezzature prima di dare benestare all'avvio dei lavori.

4.3 Programmazione dei lavori in cantiere

Sulla base del programma generale dei lavori, PRO o Responsabile di commessa o il Capo Cantiere, secondo competenza, provvede a eseguire la programmazione di dettaglio:

- emettendo i "Programmi di lavoro giornalieri" (All 1) per i lavori eseguiti direttamente da personale dell'Azienda
- Contattando le ditte subappaltatrici e definendo programmi, date di avvio e date di consegna per i lavori subappaltati.

4.4 Ricevimento e gestione dei materiali

I materiali ordinati direttamente dall'Azienda, sulla base della programmazione generale, o dai clienti/committenti sulla base di accordi contrattuali, sono controllati dal Capo Cantiere alla loro accettazione come previsto dalla procedura "Controllo del prodotto acquistato" e adeguatamente identificati (con copia del DDT, marcatura o cartellino di identificazione) in modo da non creare confusione o possibilità di errore.

Lo stoccaggio dei materiali avverrà in modo tale da garantirne la conservazione per il periodo necessario.

I materiali di proprietà dei subappaltatori per l'esecuzione delle lavorazioni richieste dall'Azienda sono gestiti direttamente dai subappaltatori interessati. Il Capo cantiere disporrà per la necessaria assistenza per lo scarico e l'immagazzinamento qualora prevista e necessaria.

4.5 Esecuzione e controllo dei lavori

PRO o il Responsabile di commessa unitamente al Capo Cantiere ha la responsabilità della corretta esecuzione del processo di produzione.

Le copie dei disegni, elaborati, capitolati e documenti di riferimento utilizzati in cantiere per lo svolgimento del processo dovranno essere firmate, per approvazione, dal Capo Cantiere.

Per le lavorazioni più usuali sono predisposti dei cicli specifici di operazioni (rif. Esempi di all. 4, 5) ai quali l'addetto all'esecuzione dei lavori dovrà attenersi, procedendo quindi in autocontrollo.

Tali cicli potranno prevedere, se nel caso, anche indicazioni e modalità di verifiche e controlli da parte del Capo Cantiere o di PRO o Responsabile di commessa.

Per tutte le altre lavorazioni i singoli addetti dovranno attenersi ai capitolati ed alle indicazioni del Capo Cantiere.

Per opere complesse o quando espressamente richiesto dal cliente potranno essere predisposti cicli di lavorazione o piani di qualità specifici con l'indicazione delle operazioni da eseguire, della loro sequenza e delle verifiche e controlli da effettuare con i necessari riferimenti alle metodologie ed ai limiti di accettabilità.

4.6 Gestione dei lavori in subappalto

La gestione ed il controllo dei lavori in subappalto è di competenza del Capo cantiere a livello operativo e di PRO o Responsabile di commessa a livello di programmazione generale.

4.7 Rapporto e rilievo delle lavorazioni eseguite

Le lavorazioni eseguite vengono registrate giornalmente dal Capo Cantiere sul Giornale di cantiere (rif. es. di All. 2)

Sul giornale di cantiere vengono annotate anche le condizioni atmosferiche, gli arrivi dei materiali e quanto altro possa avere influenza sull'andamento dei lavori.

8 Prove controlli e collaudi

Tutte le prove, controlli e collaudi previsti nei cicli di lavorazione o nei piani della qualità o espressamente specificati dal Cliente/committente e/o dalla normativa vigente saranno eseguiti e documentati come specificato.

4.9 Verifica finale e benessere al rilascio

Al termine delle lavorazioni, a opera o manufatto completato, PRO o il Responsabile di commessa provvederanno ad eseguire, unitamente a RQ e a PRG, una verifica finale sul completamento e la correttezza di esecuzione di tutte le lavorazioni previste. La verifica comprenderà l'accertamento dell'esecuzione con esito positivo di tutte le eventuali prove e collaudi previsti all'accettazione dei materiali e durante la fase di costruzione.

Eventuali incompletezze o mancanze saranno registrate e risolte in maniera adeguata. La verifica non potrà essere considerata conclusa con esito positivo se non saranno state completamente risolte tutte le incompletezze e mancanze individuate.

La verifica completa delle annotazioni relative alle incompletezze o mancanze riscontrate ed alla loro avvenuta risoluzione, è registrata a cura di RQ sul modulo di All. 3

L'evidenza documentale dell'esito positivo di tale verifica finale è data dalla firma apposta da PRO o dal Responsabile di commessa nell'apposito spazio del modulo di registrazione e costituisce benessere al rilascio dell'opera o manufatto per il collaudo del cliente/committente e la successiva consegna.

4.10 Non Conformità

Eventuali non conformità riscontrate durante il processo saranno trattate come previsto nella procedura "Trattamento delle non conformità".

All'occorrenza sarà prevista in cantiere un'area debitamente contrassegnata ed identificata per la raccolta di materiali non conformi.

4.11 Archiviazione

Il Programma dei lavori con i suoi aggiornamenti, il Giornale di cantiere, la registrazione delle verifiche e dei collaudi specificati, la registrazione della Verifica Finale, sono archiviati e conservati, al termine dei lavori, a cura di PRO unitamente alla documentazione relativa alla commessa per almeno 5 anni se non diversamente specificato dal cliente/committente o richiesto da leggi o regolamenti.

I programmi giornalieri e i rapporti giornalieri sono raccolti e conservati da PRO o dal Responsabile di commessa per minimo 3 mesi dalla loro emissione.

5. ALLEGATI

All. 1: Modulo "Programma di lavoro giornaliero"

All. 2: Esempio di "Giornale di Cantiere"

All. 3: Modulo "Verifica finale"

All. 4: Esempio di Ciclo di lavoro

All. 5: Esempio di Ciclo di lavoro

PROGRAMMA DI LAVORO GIORNALIERO

DATA _____ Cantiere: _____		
ADDETTI	DESCRIZIONE ATTIVITA'	VERIFICHE E CONTROLLI
ATTIVITA' DITTE SUBAPPALTATRICI: 		
NOTE: 		
Firma Capo Cantiere: _____		

GIORNALE DI CANTIERE

CANTIERE: _____

Compilatore _____ Data _____

DESCRIZIONE LAVORI ESEGUITI:

TEMPO:

Mattina ☐ Sereno ☐ Nuvoloso ☐ Pioggia

Pomeriggio ☐ Sereno ☐ Nuvoloso ☐ Pioggia

NOTE:

LISTA OPERATORI:

Dipendenti Azienda

Ditte Subappaltatrici

Ore/uomo

Ore/Mezzo

Tipo di mezzo

MATERIALI ARRIVATI:

Firma: _____

Pag.: _

VERIFICA FINALE DI COMPLETAMENTO OPERA

CANTIERE: _____ SETTORE: _____		
Commessa n°: _____ Cliente: _____		
Documentazione di riferimento:		
VERIFICA RISPONDENZA AI REQUISITI SPECIFICATI		
OSSERVAZIONI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	VERIFICA ESITO
VERIFICA ESITO POSITIVO PROVE E COLLAUDI PREVISTI:		
OSSERVAZIONI	PROVE E COLLAUDI DA ESEGUIRE O RIPETERE	ESITO FINALE
Documenti allegati:		
☐ BENESTARE AL RILASCIO NOTE:		
DATA: _____ FIRMA: _____		

Ciclo di lavorazione –

COSTRUZIONI IN CEMENTO ARMATO

- Gli addetti alla lavorazione eseguiranno le attività e le verifiche di seguito riportate procedendo in autocontrollo.
- Le apparecchiature impiegate nel corso delle lavorazioni dovranno essere idonee all'impiego specifico.
- Eventuali non conformità riscontrate nel corso delle lavorazioni dovranno essere segnalate tempestivamente al Capo Cantiere

ATTIVITA'

VERIFICHE

- Prelievo documenti, disegni, capitolati	- Verifica completezza documentazione
- Tracciatura	- Controllo dell'esattezza della tracciatura
- Scavo (eventuale) Impalcature (eventuali) (cfr. Norm Sic.)	
- Preparazione Casseforme	
- Preparazione Armatura	- Prelievo campioni ferro
- Taglio e piegatura ferri armature	- Controllo, verifica corretto assemb.
- Assemblaggio (legatura e/o saldatura) assemblaggio (può essere effettuato un preassemblaggio esecuzione fuori opera in officina per parti di dimensioni contenute)	- Controllo e verifica del corretto delle casseforme e della corretta e posizionamento dell'armatura
- Gettata (per settori in relazione al tipo di composizione calcestruzzo)	- Verifica della correttezza della del calcestruzzo
	- Prelievo campioni (cubetti)
	- Verifica della tenuta delle casseforme
- Disarmo	- Verifica visiva e dimensionale
- Ripulitura e bonifica area	- Verifica finale ripristino area

Ciclo di lavorazione –

SCAVI - MOVIMENTO TERRA

- Gli addetti alla lavorazione eseguiranno le attività e le verifiche di seguito riportate procedendo in autocontrollo.
- Le apparecchiature impiegate nel corso delle lavorazioni dovranno essere idonee all'impiego specifico.
- Eventuali non conformità riscontrate nel corso delle lavorazioni dovranno essere segnalate tempestivamente al Capo Cantiere o a PRO.

ATTIVITA'

VERIFICHE

- | | |
|--|--|
| - Prelievo documenti, disegni, capitolati | - Verifica completezza documentazione |
| - Tracciatura | - Controllo dell'esattezza della tracciatura |
| - Esecuzione scavo/movimento | - Analisi dei materiali per classificazione per definire il trattamento- |
| - Eventuale esecuzione opere di sostegno e contenimento | - Verifica dimensionale scavo e pendenze |
| - Eventuale esaurimento falde con relativo smaltimento (problemi d'inquinamento) | - Verifica adeguatezza opere di sostegno |
| - Trasporto e messa a parco terra e materiali di risulta | - Verifica adeguatezza smaltimento |
| - Ripulitura e bonifica area | - Verifica e trattamento se inquinati |
| | - Verifica finale ripristino area |

Gestione delle apparecchiature di prova misurazione e collaudo

1. SCOPO

Assicurare l'efficienza delle apparecchiature di prova, misurazione e collaudo in funzione delle necessità d'utilizzo, per garantire in ogni momento la precisione e la riferibilità delle misure.

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

Le apparecchiature per prova, misurazione e collaudo utilizzate per dimostrare la conformità del prodotto ai requisiti specificati.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 7.6 – “Controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione”.

4. DEFINIZIONI

Numero di Matricola: numero d'identificazione assegnato dall'Azienda alle proprie apparecchiature per prova, misurazione e collaudo.

Campo di Misura: intervallo di misura comprendente tutti i valori delle misure che l'apparecchiatura può assegnare.

Taratura: procedimento che determina come i segnali d'uscita delle apparecchiature (letture) sono legati alle misure dei particolari misurati e come i valori nominali dei campioni materiali (per es.: blocchetti pianoparalleli) sono legati alle misure delle grandezze da essi riprodotte. La "Taratura" non deve essere confusa con l'"Azzeramento" o la "Messa a punto".

Azzeramento: insieme d'operazioni compiute su un dispositivo per misurazione per imporgli di fornire un segnale di lettura nullo in corrispondenza a particolari valori dei pezzi misurati.

Messa a punto: insieme d'operazioni compiute su un dispositivo per misurazione per imporgli di fornire determinati segnali di lettura in corrispondenza a particolari valori dei pezzi misurati.

Controllo di Taratura: operazione mediante la quale si controlla se i valori di lettura forniti da un dispositivo per misurazione in corrispondenza ad una serie assegnata di particolari da misurare (serie di campioni) sono contenuti entro un diagramma di taratura preassegnato.

Intervallo di Taratura: intervallo di tempo tra due controlli di taratura successivi, per una stessa apparecchiatura. E' determinato in funzione della classe di precisione, delle condizioni d'utilizzo dell'apparecchiatura e della criticità della caratteristica da misurare.

Certificato di Controllo di Taratura: documento sul quale, per una data apparecchiatura, sono riportati i risultati del controllo di taratura.

Scheda di Taratura: documento sul quale, per una data apparecchiatura, sono riassunti i dati di successivi controlli di taratura.

Stato di Taratura: condizione in cui si trova un'apparecchiatura che sia stata sottoposta, con esito positivo, a controllo di taratura. Indica che l'apparecchiatura può essere utilizzata per effettuare

misurazioni, ha validità limitata nel tempo e non superiore all'intervallo di taratura. E' riportato visivamente sulle apparecchiature.

5 ATTIVITÀ

5.1 Generalità

Le apparecchiature da acquistare sono scelte da RQ in collaborazione con le funzioni tecniche competenti, in base alle condizioni di misurazione più severe che possono presentarsi nell'utilizzo delle medesime.

Le apparecchiature sono in carico al Responsabile apparecchiature di misura (che può essere, ad esempio il Capo Reparto) che ne cura la corretta conservazione e la distribuzione agli utilizzatori secondo le necessità.

Al termine dell'uso, le apparecchiature devono essere restituite al Responsabile il quale, prima di riporle, ne controllerà le condizioni generali di funzionamento.

Tutte le apparecchiature per prova, misurazione e collaudo utilizzate per dimostrare la conformità del prodotto ai requisiti specificati, sono identificate da un numero di matricola progressivo e registrate nel Registro Matricolare (All. 1) gestito e custodito da RQ.

Il numero di matricola viene riportato sullo strumento, in modo indelebile (stampigliatura, scritturazione con inchiostro indelebile, etc.) su di una targhetta di materiale atto a garantirne la durata e la conservazione (metallo, plastica, etc.) e di dimensioni adeguate all'apparecchiatura cui è destinata o, se nel caso, direttamente sull'apparecchiatura.

Per ogni apparecchiatura, inoltre, RQ provvederà a compilare una "scheda strumento" (All. 2) su cui saranno registrati i controlli di taratura e tutti gli interventi di manutenzione e riparazione effettuati

5.2 Uso delle apparecchiature

Ciascun addetto dovrà prestare particolare cura nell'uso delle apparecchiature, maneggiandole con cautela ed evitando urti e forzature.

Prima dell'esecuzione di una misura l'addetto dovrà verificare lo stato dell'apparecchiatura accertandosi che non presenti danneggiamenti o difetti evidenti e che la data di scadenza del controllo di taratura non sia ormai superata.

Qualunque malfunzionamento, inconveniente o difetto palese o sospetto dovrà essere tempestivamente segnalato dall'addetto al Responsabile che dovrà ritirare lo strumento e sottoporlo ad immediato controllo.

5.3 Controllo di taratura

Il controllo di taratura di un'apparecchiatura viene di norma effettuato ad intervalli di tempo prestabiliti, in funzione del tipo d'apparecchiatura, dell'ubicazione e delle condizioni d'utilizzo ambientali e di frequenza.

Gli intervalli di taratura sono stabiliti da RQ in accordo con le funzioni tecniche competenti e sono riportati nel registro matricolare con l'indicazione di dove il controllo viene effettuato (internamente o esternamente all'Azienda).

Oltre alle scadenze prefissate, il controllo di taratura deve essere eseguito nei seguenti casi:

- segnalazione, da parte dell'utilizzatore, d'anomalie di funzionamento dell'apparecchiatura;
- inconvenienti occorsi, che possano aver compromesso il corretto funzionamento dell'apparecchiatura (urti accidentali, forzamento, uso improprio, etc.);
- rientro di un'apparecchiatura dopo una riparazione o un prestito d'uso.

È responsabilità del Responsabile apparecchiature provvedere a tempo debito a fare eseguire le operazioni di controllo di taratura per ciascun'apparecchiatura e a far registrare, le stesse sulla scheda strumento.

Le operazioni di controllo di taratura dovranno essere eseguite secondo procedure e modalità definite riportate su istruzioni operative specifiche nelle quali dovranno essere indicati anche i limiti d'accettabilità. I controlli dovranno essere riferiti a campioni certificati e riferibili a campioni di riferimento SIT. I risultati dei controlli comprensivi delle registrazioni delle misure effettuate dovranno essere registrati (certificati di controllo di taratura) e conservati.

L'identificazione dello stato di taratura d'ogni apparecchiatura viene riportato sulla stessa tramite un contrassegno con l'indicazione della data entro cui dovrà essere effettuato il successivo controllo di taratura.

L'apparecchiatura non potrà essere utilizzata oltre la data riportata sul contrassegno dello stato di taratura, o in caso di mancanza di tale contrassegno.

È compito del Responsabile apparecchiature apporre sulle apparecchiature i contrassegni identificativi dello stato di taratura e registrare l'esito del controllo di taratura sulla scheda strumento.

5. ALLEGATI

All. 1: Registro matricolare strumenti

All. 2: Scheda strumento

REGISTRO MATRICOLARE STRUMENTI DI MISURA

N° MATR.	APPARECCHIATURA	CAMPO DI MISURA	COSTRUTTORE FORNITORE	DATA ACQUISTO	INTERVALLO TARATURA	NOTE

SCHEDA STRUMENTO					
Strumento _____ Matr. n°. _____ Ubicazione: _____					
Tipo e marca _____ Anno di acquisizione: _____					
Matricola costruttore _____ Precisione: _____					
Campo di misura _____ Intervallo di taratura _____					
CONTROLLI DI TARATURA					
Data	Esecutore	Esito	Data prossimo controllo	Note	Firma
INTERVENTI DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE					
Data	Descrizione			Esecutore	Firma
Note					

Valutazione delle soddisfazioni del cliente

1. SCOPO

Assicurare il monitoraggio della soddisfazione del cliente per consentire un corretto orientamento delle risorse e degli sforzi per il continuo incremento della stessa.

Fornire dati utili al miglioramento dei servizi e prodotti offerti e della gestione dei rapporti con i clienti.

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

I prodotti ed i servizi offerti, i rapporti con clienti ed intermediari.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 8.2 – Soddisfazione del cliente.

4. ATTIVITÀ

4.1 Generalità

Le attività di raccolta dati e valutazione della soddisfazione del cliente sono svolte come indicato nell'apposito diagramma di flusso (rif. parte terza del presente volume).

La gestione e il coordinamento delle stesse è responsabilità di RQ che opererà con l'ausilio delle funzioni aziendali interessate.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato tramite:

- presentazione di questionari specifici (esempio in all.1);
- registrazione di eventuali reclami o lamentele;
- registrazione dei ritardi di consegna;
- valutazione dell'effetto di eventuali Non-Conformità che, pur non avendo generato reclami o lamentele esplicite, hanno raggiunto il cliente provocando presumibili disagi o fastidi;
- raccolta di informazioni dalle funzioni interne dell'Azienda che sono normalmente in contatto con il cliente.

In relazione alle diverse tipologie di prodotti/servizi forniti e, quindi, alle diverse categorie di clienti, il monitoraggio potrà essere effettuato utilizzando tutti o solo alcuni dei mezzi sopra descritti.

4.2 Invio e raccolta questionari

In relazione alla numerosità delle diverse categorie da monitorare, l'invio o la presentazione dei questionari potrà essere effettuato alla totalità dei soggetti o a campioni significativi degli stessi.

L'elenco degli intervistati e i criteri di scelta degli stessi verranno definiti di volta in volta da RQ in collaborazione con COM e registrati sul modulo (All.2) sul quale verranno anche riportati, successivamente, i risultati del monitoraggio.

Al fine di rendere i risultati delle indagini comparabili fra loro, tali criteri dovranno essere mantenuti, per quanto possibile, costanti.

Per monitorare l'andamento nel tempo, la raccolta di informazioni tramite questionari potrà essere effettuata a campagne con cadenze che verranno di volta in volta stabilite da RQ in funzione dell'effettiva situazione.

4.3 Registrazioni dei reclami dei clienti, dei ritardi di consegna e di eventuali non conformità che hanno raggiunto il cliente

Una copia di tutti i rapporti di non conformità relativi ai:

- reclami e lamentele dei clienti;
- ritardi di consegna ai clienti di prodotti o servizi;
- non conformità e/o eventi che possono aver provocato disturbo al cliente anche in assenza di reclami o lamentele specifiche dello stesso.

vengono raccolti da RQ all'atto della loro emissione e conservati per un'adeguata valutazione del loro impatto sulla soddisfazione del cliente.

4.4 Raccolta di informazioni dalle funzioni interne

La raccolta di informazioni sulla soddisfazione o meno del cliente presso le funzioni interne dell'Azienda che hanno rapporti con gli stessi avviene in sede di una riunione con le funzioni interessate e viene registrata da RQ nell'apposito campo del modulo (All.2).

4.5 Elaborazione dei dati, Valutazione del grado di soddisfazione

La valutazione del grado di soddisfazione, per ciascun cliente o categoria di clienti, sarà eseguita da RQ in collaborazione con il COM e con l'ausilio delle altre funzioni eventualmente interessate. Tale valutazione viene registrata sul modulo (All.2) sul quale vengono riportati, negli appositi spazi, i dati raccolti e gli elementi di valutazione.

Il grado di soddisfazione del cliente, o della categoria di clienti, viene in genere valorizzato sulla base di un punteggio da 1 a 10 assegnato da RQ e registrato con commenti, data e firma nell'apposita sezione del modulo (All.2)

La Valutazione della soddisfazione del cliente sarà oggetto di Riesame della Direzione.

E' compito di COM unitamente a RQ e alla Direzione valutare l'opportunità di intraprendere azioni di miglioramento in relazione ai risultati della valutazione (Rif. Procedura "Miglioramento continuo)

4.6 Archiviazione

La valutazione del grado di soddisfazione del cliente (All.2) unitamente alla documentazione relativa viene raccolta e conservata da RQ per un periodo minimo di 3 anni.

5. ALLEGATI

All. 1: "Es. di questionario per la valutazione della soddisfazione del cliente"

All. 2: "Valutazione soddisfazione del cliente"

Spett.le

Nel ringraziarVi per la preferenza accordataci, Vi preghiamo di compilare il più oggettivamente possibile, il seguente questionario completandolo con i Vs suggerimenti.

I Vs commenti e le Vs. risposte ci consentiranno di ottimizzare le ns forniture e prestazioni, per offrirVi un servizio in continuo miglioramento e raggiungere l'eccellenza nella Qualità.

Certi del Vs prezioso aiuto, Vi ringraziamo anticipatamente

Nr	DOMANDA	SI	NO
1.	La fornitura utilizzata soddisfa pienamente le Vs esigenze?.	☐	☐
2.	I lavori sono stati eseguiti come definito contrattualmente ?	☐	☐
3.	I prodotti/servizi sono stati consegnati in tempo utile ?	☐	☐
4.	La documentazione fornita (ove necessario) è completa ?	☐	☐
5.	Il personale si è sempre dimostrato efficiente e cortese ?	☐	☐
6.	I tempi di realizzazione sono stati rispettati ?	☐	☐
7.	I materiali utilizzati rispondono ai requisiti contrattuali ?	☐	☐
8.		☐	☐
9.		☐	☐
10.		☐	☐
11.		☐	☐

Osservazioni e/o Suggerimenti del Cliente

Vs. valutazione complessiva della prestazione

Insoddisfacente	Adeguate	Buona	Ottima	Eccellente
☐	☐	☐	☐	☐

Data: _____ **Firma:** _____

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Cliente: Categoria:																																														
Settore di appartenenza 	<i>(Riferimento a commesse e/o tipologie prodotti ordinati)</i>																																													
Questionario: <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>si</th> <th>no</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>2</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>3</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>4</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>5</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>6</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>7</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>8</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>9</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>10</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>11</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>12</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>13</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>14</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> </tbody> </table>		si	no	1	☐	☐	2	☐	☐	3	☐	☐	4	☐	☐	5	☐	☐	6	☐	☐	7	☐	☐	8	☐	☐	9	☐	☐	10	☐	☐	11	☐	☐	12	☐	☐	13	☐	☐	14	☐	☐	Reclami: 1 Rif. 2 Rif. 3 Rif. 4 Rif. 5 Rif. 6 Rif. 7 Rif.
	si	no																																												
1	☐	☐																																												
2	☐	☐																																												
3	☐	☐																																												
4	☐	☐																																												
5	☐	☐																																												
6	☐	☐																																												
7	☐	☐																																												
8	☐	☐																																												
9	☐	☐																																												
10	☐	☐																																												
11	☐	☐																																												
12	☐	☐																																												
13	☐	☐																																												
14	☐	☐																																												
Valutazione del cliente:																																														
Non conformità che possono aver disturbato il cliente. N. del	Ritardi di consegna: 																																													
Raccolta informazione interne	Valutazione Complessiva Da 0 a 10 Data Firma																																													

Verifiche Ispettive Interne e Audit

1. SCOPO

Definire le modalità e le responsabilità per la esecuzione di verifiche periodiche al fine di assicurare che il Sistema Qualità e il sistema azienda sia costantemente adeguato agli obiettivi dell'Azienda e alle richieste dei Clienti.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema Qualità dell'Azienda ed il sistema azienda nel suo insieme.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 8.2.2 – Verifiche ispettive interne

4. ATTIVITÀ

4.1 Generalità

L'Azienda sottopone a verifica ispettiva interna il proprio Sistema Qualità a cadenza almeno annuale. La verifica riguarda sia l'adeguatezza dell'organizzazione della Qualità (descritta nel Manuale) che l'idoneità delle Procedure e Istruzioni ed il loro grado di applicazione.

Oltre alle Verifiche ispettive interne di cui sopra potranno essere programmate verifiche specifiche di settore (Audit) da eseguirsi secondo necessità (allo scopo, per esempio, di tenere sotto particolare controllo una determinata attività o area critica).

L'esito delle verifiche ispettive e degli audits viene analizzato ed esaminato in sede di riesame da parte della Direzione.

4.2 Pianificazione ed esecuzione delle verifiche ispettive

La pianificazione delle verifiche ispettive e degli audits viene eseguita, per ogni settore interessato, da RQ unitamente alla Direzione ed in accordo con le varie funzioni aziendali coinvolte.

La registrazione della programmazione viene riportata sul Mod. di all. 1 "Piano delle verifiche ispettive interne/audit", con l'indicazione, per ciascun settore, dell'esecutore e della data programmata.

Sullo stesso modulo, una volta effettuata la verifica ispettiva o l'audit, vengono annotati la data effettiva di esecuzione, l'esito e il numero di riferimento del relativo rapporto.

4.3 Esecuzione delle verifiche ispettive

L'esecuzione delle verifiche ispettive o audit verrà assegnata da RQ a personale competente ed adeguatamente preparato.

Tale personale dovrà essere indipendente dal responsabile dell'area sottoposta a verifica e dovrà possedere adeguati requisiti che lo rendano idoneo a operare come verificatore

La idoneità dei verificatori è testimoniata dalla registrazione dei requisiti posseduti, eseguita dalla Direzione sul modulo di All. 2.

4.4 Verbalizzazione e discussione dei risultati

Al termine delle verifiche ispettive o degli audits verrà redatto un verbale (All. 3) con i risultati delle stesse e con le indicazioni delle non conformità rilevate.

Il verbale sarà sottoposto da RQ alla Direzione, e verrà discusso con le funzioni interessate in apposita riunione durante la quale saranno proposte e definite eventuali azioni di miglioramento da intraprendere.

Su tale verbale, al termine della riunione, verrà riportato a cura di RQ, l'esito globale della verifica che potrà essere:

- Favorevole.

- Con riserva.
- Non Favorevole.

Un esito “Favorevole” sta ad indicare che le eventuali Non-conformità e/o inadeguatezze rilevate non hanno influenza diretta sul Sistema Qualità.

Un esito “Con riserva” indica che le Non-conformità e/o inadeguatezze rilevate sono di una certa consistenza ma non pregiudicano il funzionamento del Sistema Qualità.

Un esito “Non Favorevole” attesta che le Non-conformità e/o inadeguatezze rilevate sono gravi e pregiudicano il funzionamento del Sistema Qualità.

L’efficacia delle azioni correttive intraprese sarà verificata durante le successive verifiche.

In caso di risultato “Non Favorevole” di una verifica dovranno essere individuate immediatamente le azioni correttive necessarie a risolvere le Non-conformità e/o inadeguatezze relative a tale risultato. Tali azioni dovranno essere messe in opera con urgenza e portate a termine nel più breve tempo possibile. Dovrà inoltre essere fissata, con la stessa urgenza, la data per una nuova Verifica nella stessa area.

4.5 Archivio

Il Piano delle Verifiche Ispettive Interne e i verbali delle visite ispettive e le registrazioni di qualificazione degli ispettori, vengono archiviati e custoditi da RQ e conservati per un minimo di 3 anni.

5. ALLEGATI

All. 1: “Piano delle Verifiche ispettive interne/Audit”

All. 2: “Certificato di idoneità Verificatore”

All. 3: “Verbale di Verifica ispettiva/Audit”

PIANO DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE/AUDIT

ANNO _____

PROGRAMMAZIONE					ESECUZIONE			
Area	Descrizione	Data Prevista	Ispettore	Appr.	Data Effettiva.	Rapp. N°	Esito e Note	Firma RQ

CERTIFICATO DI IDONEITA' VERIFICATORE

NOME: _____ **COGNOME:** _____

SOCIETA': _____ **Funzione:** _____

Indirizzo: _____

REQUISITI DI IDONEITA':

NOTE E OSSERVAZIONI:

Data: _____ **Firma Direzione:** _____

VERBALE DI VISITA ISPETTIVA INTERNA/AUDIT

N. _____

Data: _____

Area Verificata: _____

Ispettore: _____

Persone Intervistate: _____

Docum. Rif. _____

Rilievi: (Non-conformità, osservazioni):

Firma Ispettore: _____

Discussione rilievi:

Data: _____ Presenti: _____

Note e considerazioni:

AZIONI CORRETTIVE: ☐ NO ☐ SI Rif. N° _____

ESITO:

- ☐ FAVOREVOLE
- ☐ CON RISERVA
- ☐ NON FAVOREVOLE

Firma R.Q. _____

RAPPORTO TRASMESSO A: _____

Controllo del prodotto non conforme

1. SCOPO

Identificare, registrare e segregare, ad ogni fase del processo produttivo (dal ricevimento alla consegna), i prodotti riconosciuti non conformi (Non Conformità di Prodotto) per evitare che possano essere utilizzati senza autorizzazione in operazioni successive o essere inviati al Cliente;

Identificare, registrare e segnalare non conformità nell'implementazione del Sistema di Qualità aziendale o nella sua struttura (Non Conformità di Sistema)

Prendere decisioni sul trattamento delle Non Conformità;

2. CAMPO D'APPLICAZIONE

Tutti i materiali e/o servizi destinati a far parte di prodotti finiti e/o servizi forniti dall'Azienda ai propri clienti o ad essere utilizzati come tali e rinvenuti Non Conformi in qualsiasi fase del processo produttivo, dal ricevimento alla consegna.

Il Sistema Qualità Aziendale, il manuale, le procedure e le istruzioni operative e tutti i documenti della qualità.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 8.3 – Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi.

4. DEFINIZIONI

Non Conformità: Scostamento o assenza di una o più caratteristiche di qualità, o d'elementi del Sistema Qualità (compresa la mancanza o l'inadeguatezza della Documentazione qualitativa richiesta), rispetto ai requisiti specificati negli Ordini, nei Contratti e nella relativa documentazione tecnica (disegni, Norme, Capitolati, ecc.) o qualitativa, nelle procedure del Sistema Qualità.

Non Conformità di prodotto: Non conformità relativa a materiali, prodotti, componenti, manufatti e opere eseguite.

Non Conformità di Sistema: Non conformità relativa allo scostamento o assenza di un elemento o di una prescrizione del Sistema Qualità o di procedure di lavoro (registrazione dati, approvazioni, comportamenti non rispondenti alle normative, ecc.)

Non Conformità Critica: Non conformità che potrebbe impedire o compromettere seriamente il corretto funzionamento del prodotto/manufatto o del complesso su cui il prodotto è montato e rendere necessarie onerose operazioni di ripristino in caso d'avaria durante l'esercizio o essere causa di pericolo per gli utilizzatori del prodotto.

Non conformità che impedisce il corretto svolgimento delle operazioni cui deve essere successivamente sottoposto il prodotto.

Non Conformità Importante: Non conformità che potrebbe causare un imperfetto funzionamento del prodotto/manufatto o del complesso in cui il prodotto è montato.

Non conformità che pregiudica seriamente il corretto svolgimento delle operazioni cui deve essere successivamente sottoposto il prodotto.

Non Conformità Secondaria: Non conformità che non riduce la possibilità d'impiego del prodotto/manufatto e non incide sulla sicurezza di funzionamento del complesso in cui il prodotto è montato.

Non conformità che non pregiudica, o pregiudica solo limitatamente, il corretto svolgimento delle operazioni cui deve essere successivamente sottoposto il prodotto.

Prodotto Non Conforme: Prodotto le cui caratteristiche non soddisfano ad una data prescrizione.

Lotto Non Conforme: Lotto di prodotto le cui caratteristiche non soddisfano ad una data prescrizione o che contiene quantità di prodotto non conforme.

5 ATTIVITÀ

5.1 Generalità

Le Non Conformità vengono trattate, analizzate e risolte con le modalità descritte negli appositi diagrammi di flusso (rif. parte terza del presente volume)

Tutti i dipendenti dell'azienda sono tenuti a individuare e segnalare eventuali non conformità. E' responsabilità di RQ gestire il trattamento e la registrazione delle non conformità.

5.2 Rilevamento ed identificazione delle Non Conformità

Non conformità di prodotto o di sistema possono presentarsi ed essere riconosciute come tali in ogni fase del processo produttivo, dal ricevimento dei materiali alla consegna delle opere o manufatti ed in ogni settore dell'organizzazione aziendale. All'atto del rilevamento di una non conformità, il personale che la ha rilevata deve tempestivamente informare il Capo Reparto o RQ provvedendo, se nel caso e ogniqualevolta possibile, a redigere l'appropriata sezione del "rapporto di non conformità" (All. 1).

In caso di non conformità di prodotto, il personale che la ha rilevata deve anche:

- Identificare con cartello giallo di prodotto Non Conforme (All. 2) o marcatura equivalente il materiale o manufatto ritenuto non conforme;
- Qualora possibile, isolarlo e segregarlo adeguatamente.

Il materiale contraddistinto dal cartello giallo o marcato Non Conforme non può essere avviato alle operazioni successive (immagazzinamento, lavorazione, ecc.) prima dell'esame e delle decisioni di RQ.

5.2 Esame delle Non Conformità

RQ o il Capo Reparto secondo competenza, informato dal personale che ha rilevato la non conformità, l'esamina in dettaglio, con l'eventuale assistenza delle funzioni competenti, per definirne la natura, la gravità e la causa probabile.

5.2.1 Natura della Non Conformità

Le Non Conformità possono essere (rif. Par. 4 – Definizioni):

- Non conformità di prodotto;
- Non conformità di sistema.

5.2.2 Gravità della Non Conformità

In relazione all'influenza che potrebbe avere sull'utilizzo e la funzionalità del prodotto e sul corretto svolgimento delle operazioni di lavorazione, la Non Conformità può essere classificata in (rif. Par. 4 – Definizioni):

- Non Conformità Critica;
- Non Conformità Importante;
- Non Conformità Secondaria.

5.2.3 Causa delle Non Conformità

Le Non Conformità possono essere:

a) di Origine Esterna (Subfornitore) e dovute, per esempio, a:

- Inosservanza dei requisiti specificati nell'Ordine al Subfornitore e nella relativa documentazione tecnica;
- Mancanza, insufficienza o inadeguatezza dei controlli o dei metodi e strumenti di controllo del Subfornitore;
- Non corretta movimentazione del materiale, ecc..

b) di Origine Interna (Azienda) e dovute, per esempio, a:

- Mancanza, inadeguatezza o inosservanza dei requisiti specificati nell'Ordine del Cliente e nella relativa documentazione tecnica;
- Inadeguatezza dell'attrezzatura, strumenti e mezzi utilizzati dall'Azienda nel processo (anche a causa di insufficiente o inadeguata manutenzione);
- Mancanza, insufficienza o inadeguatezza delle procedure di lavorazione o dei controlli e dei metodi e strumenti di controllo;
- Non corretta movimentazione del materiale;
- Non corretta applicazione dei requisiti del Sistema di Qualità aziendale;
- Insufficiente addestramento del personale addetto alle lavorazioni ed ai controlli
- ecc..

Quando la Non Conformità sia imputabile al Subfornitore, questi ne verrà informato con comunicazione scritta. Il corretto riconoscimento della causa di Non Conformità è di fondamentale importanza per la definizione e l'impostazione delle Azioni Correttive.

5.3 Decisioni in merito alle Non Conformità

In base alla natura e gravità della Non Conformità, RQ, o il Capo Reparto, sentito anche, se nel caso, il parere delle funzioni competenti, decide il trattamento della non conformità.

In caso di non conformità di prodotto possono verificarsi le seguenti situazioni:

- Accettazione del prodotto tal quale;
- Accettazione con lavorazioni aggiuntive;
- Accettazione in seguito a concessione di deroga interna o autorizzata dal Cliente;
- Scarto.

In caso di non conformità di sistema possono verificarsi le seguenti situazioni:

- Accettazione della non conformità;
- Richiesta di adeguamento ed eliminazione della non conformità.

5.3.1 Accettazione del prodotto tal quale / Accettazione della Non Conformità

La Non conformità viene considerata non rilevante e accettata senza necessità di interventi.

Nel caso di non conformità di prodotto, RQ o il Capo Reparto, provvede a rimuovere cartello o la marcatura di materiale sospeso, liberando così il prodotto che può essere avviato alle operazioni successive.

5.3.2 Accettazione con lavorazioni aggiuntive / Richiesta di adeguamento ed eliminazione della Non Conformità

Quando ritenuto opportuno, RQ o il Capo Reparto possono decidere di risolvere la non conformità con adeguate lavorazioni aggiuntive che rendano il prodotto conforme. Eseguite le lavorazioni aggiuntive RQ o il Capo Reparto, procederà alla verifica di conformità e quindi alla rimozione della marcatura o cartellino di materiale sospeso, liberando così il materiale che può essere avviato alle operazioni successive. La descrizione delle lavorazioni aggiuntive ed il tempo impiegato per l'esecuzione delle stesse sarà, di preferenza, riportato sul rapporto di non conformità. Per le non conformità di sistema la "rilavorazione" consisterà nell'eliminazione della non conformità completando le registrazioni mancanti e/o ripetendo le operazioni eseguite in maniera non conforme.

5.3.3 Accettazione in deroga interna o autorizzata dal Cliente

In caso di non possibilità di eliminazione della non conformità, qualora ritenuto accettabile, è possibile decidere per l'accettazione del prodotto/manufatto non conforme previa autorizzazione specifica di deroga al requisito non rispettato.

La deroga può essere concessa internamente all'Azienda, da PRO, in quei casi in cui la stessa non influenzi la qualità del prodotto/manufatto da consegnare al cliente, e dovrà, invece, essere richiesta al Cliente in tutti gli altri casi e quando esplicitamente specificato nel contratto.

La richiesta di deroga viene formalizzata sul modulo di All. 3 su cui PRO, in caso di deroga interna, o il Cliente, daranno il benestare o meno alla concessione.

Se la deroga viene concessa, RQ rimuoverà la marcatura o il cartellino di materiale sospeso, liberando così il materiale/manufatto, che verrà considerato conforme a tutti gli effetti.

Se il cliente non concede la deroga, il materiale/manufatto Non Conforme deve essere scartato/demolito. RQ provvederà alla sostituzione del cartello o marcatura gialla con il cartello o adeguata marcatura di colore ROSSO di materiale scartato (All. 4), disponendo per la demolizione o l'invio del materiale nella zona di raccolta dello scarto, per successiva rottamazione o reso al Subfornitore.

5.3.4 Scarto

In caso di Non Conformità che non possono essere accettate, RQ in accordo con le funzioni competenti, deciderà per lo scarto/demolizione del materiale/manufatto non conforme disponendo di conseguenza.

5.4 Azioni Correttive

In base alla gravità ed alla probabile causa delle Non Conformità rilevate, RQ, con la collaborazione delle funzioni competenti, definirà eventuali azioni correttive da intraprendere per eliminare le cause della Non Conformità ed evitarne il ripetersi.

Le Azioni Correttive saranno determinate, intraprese e gestite come descritto nella procedura "Miglioramento continuo".

5.5 Documentazione

La documentazione relativa alle Non Conformità è costituita da:

- Rapporto di Non Conformità;
- Richiesta/Concessione di deroga (eventuale).

I Rapporti di Non Conformità e le eventuali Richieste/Concessioni di deroga, vengono raccolti e archiviati da RQ, e conservarli per un periodo minimo di 3 anni.

6. ALLEGATI

All. 1: Modulo "Rapporto di Non Conformità"

All. 2: Cartello giallo "Non Conforme"

All. 3: Modulo "Richiesta/Concessione di deroga"

All. 4: Cartello rosso "Scarto"

RAPPORTO DI NON CONFORMITA'		
N° _____	Rilevatore _____	Data _____
CANTIERE _____ Prodotto / Materiale _____ Descrizione NON CONFORMITA' _____ _____ _____ ☐ Segnalazione Cliente Firma Rilevatore _____		
Di prodotto ☐ Di Sistema ☐	ORIGINE: - Interna ☐ - Esterna ☐ _____	
GRAVITA': ☐ Critica ☐ Importante ☐ Secondaria		
PROBABILE CAUSA: _____ _____ _____ _____		
RISOLUZIONE: ☐ Accettazione talquale ☐ Accettazione a seguito di concessione in Deroga: ☐ Interna ☐ Cliente ☐ Rilavorazione _____ _____ Esito Finale _____ Tempi per Rilavorazione _____ ☐ Scarto Firma _____		
AZIONI CORRETTIVE: ☐ No ☐ Si Azione correttiva n° _____		
NOTE _____ _____ _____ _____		
Data _____ Firma _____		

NON CONFORME

RICHIESTA DI DEROGA

Contratto/commessa: _____

Cantiere: _____ Cliente/Committente: _____

DESCRIZIONE NON CONFORMITA':

DEROGA RICHIESTA:

NOTE /AZIONI CORRETTIVE PREVISTE

Il Responsabile Qualità

.....

CONCESSIONE

SI ☐

NO ☐

NOTE E COMMENTI:

Data: _____ Firma: _____

SCARTO

Miglioramento Continuo

1. SCOPO

Ricerca il continuo miglioramento della qualità del prodotto e del servizio fornito. Migliorare l'efficienza e le capacità del Sistema Azienda.

Eliminare, minimizzare o prevenire le cause di non conformità effettive e potenziali.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutte le Non Conformità riscontrate, i reclami dei clienti, il Sistema Qualità, il sistema azienda in generale.

3. RIFERIMENTI

Normativa UNI EN ISO 9001 - Dicembre 2000 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti – Par. 8.5 – Miglioramento continuo.

4. ATTIVITÀ

4.1 Generalità

Le attività di miglioramento della qualità sono condotte e gestite come indicato nell'apposito diagramma di flusso (rif. parte terza del presente volume) e possono essere di 3 tipi:

- Azioni Correttive (A.C.) aventi lo scopo di rimuovere le cause di Non conformità rilevate per evitarne il ripetersi.
- Azioni Preventive (A.P.) aventi lo scopo di rimuovere le cause di Non conformità potenziali
- Azioni migliorative (A.M.) aventi lo scopo di migliorare lo svolgimento dei processi e, quindi, del prodotto o servizio fornito al cliente.

Le necessità di interventi di miglioramento possono scaturire o essere suggerite da analisi ed elaborazioni eseguite, a vari livelli, sulle registrazioni della qualità quali, per esempio:

- non conformità;
- reclami da parte dei Clienti;
- registrazioni della soddisfazione del cliente;
- registrazione dei controlli e dei dati di processo;
- risultati di prove controlli e collaudi;
- visite Ispettive da parte di Clienti o Enti di Qualificazione;
- verifiche Ispettive interne del SGQ;

e possono essere rivolte a:

- modalità di esecuzione del processo e dei controlli;
- adeguamento di mezzi e attrezzature;
- subfornitori;
- addestramento del personale;
- SGQ e sua documentazione;
- ecc..

4.2 Definizione, Registrazione e gestione delle azioni di miglioramento

E' compito di RQ valutare la necessità di Azioni di miglioramento analizzando le Non Conformità e i dati di registrazione della qualità e raccogliendo e valutando, in accordo con la Direzione, le richieste e proposte di miglioramento sottoposte dalle varie funzioni aziendali,

Le proposte di azioni di miglioramento vengono inviate a RQ, utilizzando il modulo di All.1

RQ registra le azioni di miglioramento definite e concordate con la Direzione sul "Registro delle Azioni di Miglioramento" (All.2) Ogni Azione Correttiva, Preventiva o Migliorativa riportata sul "Registro delle Azioni di Miglioramento" viene gestita e documentata utilizzando il modulo di All. 3

Su tale modulo RQ registra:

- lo scopo dell'azione;
- la descrizione dell'azione da svolgere con tutti i dettagli necessari alla sua corretta esecuzione;
- Eventuali riferimenti a rapporti di Non Conformità o altri documenti che hanno generato l'azione;
- Il nome del Responsabile designato per la sua attuazione;

- Le risorse necessarie all'attuazione dell'azione;
- La data prevista di avvio e quella di completamento.

Successivamente il Responsabile dell'attuazione provvederà a registrare, nella sezione di competenza:

- data effettiva di avvio;
- dettaglio delle fasi, commenti e dati relativi allo svolgimento dell'azione;
- eventuale stato di avanzamento dell'azione;
- risultati ed informazioni;
- eventuali riferimenti a documentazione allegata.

Conclusa e completata l'Azione, RQ provvederà, con l'ausilio dello stesso Responsabile per l'esecuzione dell'Azione, e delle funzioni competenti, a verificare l'efficacia dell'azione eseguita registrandone l'esito nell'apposita sezione del modulo.

Un esito negativo comporterà, in genere, lo studio e la proposta di una nuova azione avente lo stesso scopo.

Nessuna Azione Correttiva, Preventiva o Migliorativa può considerarsi chiusa prima che siano stati documentati, esaminati e valutati i risultati relativi.

Le Azioni Correttive, Preventive e Migliorative concluse con esito positivo saranno applicate in maniera definitiva in modo tale da assicurare il mantenimento nel tempo del miglioramento ottenuto.

L'esito delle Azioni Correttive, Preventive e Migliorative è sottoposto al Riesame della Direzione

4.3 Archivio

Le proposte di miglioramento sono conservate da RQ per un periodo minimo di 1 anno.

Il "Registro delle Azioni di Miglioramento" e i rapporti con le registrazioni delle azioni svolte unitamente agli eventuali allegati sono raccolti e conservati da RQ per un periodo minimo di 3 anni.

5. ALLEGATI

All. 1: "Proposta di miglioramento"

All. 2: "Registro delle Azioni di Miglioramento"

All. 3: "Rapporto azione di miglioramento"

PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO

<i>RICHIEDENTE</i> _____	<i>Data:</i> _____
SCOPO:	
DESCRIZIONE PROPOSTA:	
Firma richiedente _____	
ANALISI PROPOSTA:	
FUNZIONI COINVOLTE:	
ESITO VALUTAZIONE	
☐ ACCETTATA	Rif, Azione n° _____
☐ RESPINTA	
DATA: _____	FIRMA RQ: _____

REGISTRO AZIONI DI MIGLIORAMENTO

		PROGRAMMAZIONE					CONSUNTIVO		
N°	Tipo (*)	DESCRIZIONE AZIONE	RESPONS. ESECUZIONE	TEMPI		FIRMA Appr.	Data Compl,	VERIFICA EFFICACIA	FIRMA RQ
				Data avvi	Data fineo				

- (*) C = Correttiva; P = Preventiva; M = Migliorativa

Pag. _____

RAPPORTO AZIONE DI MIGLIORAMENTO

☐ CORRETTIVA
 ☐ PREVENTIVA
 ☐ MIGLIORATIVA

N° _____		Data: _____	
SCOPO:			
Rif.: _____			
DESCRIZIONE AZIONE:			
RESPONSABILE: _____ Mezzi e risorse: _____			
Data avvio e termine programmato: _____			
ATTUAZIONE AZIONE			
FASI DI ATTUAZIONE		Stato di avanzamento e commenti	
Azione Conclusa il : _____		Firma Responsabile: _____	
VERIFICA ESITO:			
NOTE E CONCLUSIONI			
DATA: _____		FIRMA RQ: _____	

L'AQUILA		CAGLIARI	
Istituto Abruzzese della Qualità Azienda Speciale della CCIAA dell'Aquila Corso Vittorio Emanuele II, 86 67100 L'Aquila tel. 0862/667278 - 0862/441665 fax 0862/413543 - 0862/442008 e-mail: matilde.fiocco@aq.camcom.it		CESPI Azienda Speciale della CCIAA di Cagliari Viale Diaz, 221 09126 Cagliari tel. 070/34996317 fax 070/34996306 e-mail: q-pmi@csimprese-ca.net	
CAMPOBASSO	CHIETI	MATERA	
SANNIOLAB Azienda Speciale delle CCIAA di Campobasso, Benevento e Isernia Via Colombo Zona Industriale 86020 Campochiaro (CB) tel. 0874/775128 – 0874/775129 fax 0874/775130 e-mail: sanniolab@net-point.it	Agenzia di Sviluppo Azienda Speciale della CCIAA di Chieti Piazza G.B. Vico, 3 66100 CHIETI tel. 0871/354321 fax 0871/331218 e-mail: giovanni.marcantonio@ch.camcom.it	CESP Azienda Speciale della CCIAA di Matera Via Lucana, 82 75100 MATERA tel. 0835 337360 fax 0835345063 e-mail: cespmt@tin.it	
REGGIO CALABRIA		VIBO VALENTIA	
IN.FORM.A. Azienda Speciale della CCIAA di Reggio Calabria Via T. Campanella, 12 89125 Reggio Calabria tel. 0965/27769 n.v. 800/252902 fax 0965/332373 e-mail: in.form.a@tin.it		CCIAA di Vibo Valentia Viale Matteotti 89900 Vibo Valentia tel. 0963/44011 fax 0963/44090 e-mail: giulia.megna@vv.camcom.it	