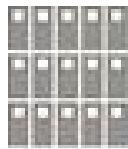


Manuale del Sistema di Gestione

redatto conformemente alle norme
UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018 di proprietà della:



Borio Mangiarotti

<input type="checkbox"/>	COPIA SOGGETTA A REV. N°
Distribuita a ⁽¹⁾ :	il:

<input type="checkbox"/>	COPIA NON SOGGETTA A REV. N°
Distribuita a:	il:

⁽¹⁾ Il destinatario è pregato di firmare e restituire la fotocopia di questa pagina, oppure di firmare la lista di distribuzione conservata da RAQ-RSPP.

IL PRESENTE MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE NON PUÒ ESSERE ASSEGNATO E/O RIPRODOTTO (ANCHE IN PARTE) SENZA L'AUTORIZZAZIONE DEL CONSIGLIERE DELEGATO.

I DESTINATARI DELLE COPIE SOGGETTE A REVISIONE DEL PRESENTE MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE, QUALORA ASSUMESSERO ALTRO INCARICO ALL'INTERNO DELLA SOCIETÀ, IN POSIZIONI TALI DA NON PREVEDERNE LA ASSEGNAZIONE, O QUALORA ABBANDONASSERO PER UN QUALUNQUE MOTIVO LA SOCIETÀ, DOVRANNO RESTITUIRE LA PROPRIA COPIA A RAQ O A RSPP.

Rev.	Data	Redazione (RAQ - RSPP)	Verifica - Approvazione (CD)	Note
00	30/10/2017			<i>Prima emissione</i>
01	06/03/2019			<i>Revisione</i>

**SEZIONE 0 – INTRODUZIONE E GESTIONE**

- 0.1 Stato di revisione del Manuale
- 0.2 Descrizione della Società
- 0.3 Collocazione geografica

SEZIONE 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 Scopo
- 1.2 Campo di applicazione
- 1.3 Esclusioni

SEZIONE 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

- 2.1 Riferimento di conformità
- 2.2 Riferimenti per la realizzazione
- 2.3 Priorità di validità

SEZIONE 3 – TERMINI E DEFINIZIONI

- 3.1 Termini e definizioni
- 3.2 Abbreviazioni e sigle

SEZIONE 4 – CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

- 4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo Contesto
- 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle Parti Interessate
- 4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione
- 4.4 Sistema di Gestione e relativi processi
 - 4.4.1 Definizione dei Processi
 - 4.4.2 Rappresentazione di un processo nel Sistema
 - 4.4.3 Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)
 - 4.4.4 Definizione dell'interazione tra i processi

SEZIONE 5 - LEADERSHIP

- 5.1 Leadership e impegno
 - 5.1.1 Generalità
 - 5.1.2 Focalizzazione sul Cliente
- 5.2 Politica Aziendale
- 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione
 - 5.3.1 Organizzazione societaria
 - 5.3.2 Responsabilità ed autorità delle funzioni interne
 - 5.3.3 Organigramma nominativo della società
- 5.4 Partecipazione, consultazione e rappresentanza

SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

- 6.1 Azioni per affrontare Rischi e Opportunità
- 6.2 Aspetti Ambientali
- 6.3 Rischi per la sicurezza e la salute
- 6.4 Obblighi di conformità
- 6.5 Obiettivi Aziendali e pianificazione per il loro raggiungimento
 - 6.5.1 Obiettivi Aziendali
 - 6.5.2 Pianificazione del Sistema di Gestione
- 6.6 Pianificazione delle modifiche al Sistema di Gestione

SEZIONE 7 – SUPPORTO

- 7.1 Risorse
 - 7.1.1 Messa a disposizione delle risorse
 - 7.1.2 Risorse umane
 - 7.1.3 Infrastruttura
 - 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi
 - 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione
 - 7.1.6 Conoscenza organizzativa
- 7.2 Competenza



- 7.3 Consapevolezza
- 7.4 Comunicazione
- 7.5 Informazioni documentate
 - 7.5.1 Generalità
 - 7.5.2 Manuale del Sistema di Gestione
 - 7.5.3 Altri documenti del Sistema di Gestione
 - 7.5.4 Creazione e aggiornamento
 - 7.5.5 Controllo delle informazioni documentate

SEZIONE 8 – ATTIVITÀ OPERATIVE

- 8.1 Pianificazione e controllo operativi
- 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi
 - 8.2.1 Comunicazione con il Cliente
 - 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio
 - 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi
 - 8.2.4 Iniziative Immobiliari
 - 8.2.5 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi
- 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi
- 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
 - 8.4.1 Generalità
 - 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo
 - 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni
- 8.5 Produzione ed erogazione di servizi
 - 8.5.1 Controllo della produzione e erogazione dei servizi
 - 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità
 - 8.5.3 Proprietà che appartengono ai Clienti o ai fornitori esterni
 - 8.5.4 Preservazione
 - 8.5.5 Attività post consegna
 - 8.5.6 Controllo delle modifiche
- 8.6 Rilascio di prodotti e servizi
 - 8.6.1 Pianificazione di prove, controlli e collaudi
 - 8.6.2 Esecuzione dei controlli al ricevimento dei materiali approvigionati
 - 8.6.3 Esecuzione dei controlli in fase esecutiva
 - 8.6.4 Esecuzione dei controlli e dei collaudi finali
- 8.7 Controllo degli output non conformi
- 8.8 Preparazione e risposta alle emergenze

SEZIONE 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
 - 9.1.1 Generalità
 - 9.1.2 Soddisfazione del Cliente e delle Altre Parti Interessate
 - 9.1.3 Analisi e valutazione
 - 9.1.4 Valutazione della conformità
- 9.2 Audit Interno
 - 9.2.1 Programmazione degli Audit Interni
 - 9.2.2 Organizzazione degli Audit Interni
 - 9.2.3 Esecuzione degli Audit Interni
 - 9.2.4 Qualifica degli Auditor
- 9.3 Riesame di Direzione
 - 9.3.1 Generalità
 - 9.3.2 Input al riesame di Direzione
 - 9.3.3 Output al riesame di Direzione

SEZIONE 10 - MIGLIORAMENTO

- 10.1 Generalità
- 10.2 Non Conformità e Azioni Correttive
- 10.3 Miglioramento Continuo
 - 10.3.1 Rilevazione dell'esigenza
 - 10.3.2 Programmazione dell'Azione Correttiva / Preventiva
 - 10.3.3 Verifica dell'esito dell'Azione Correttiva / Preventiva



SEZIONE 0

Introduzione e Gestione

**0.1 STATO DI REVISIONE DEL MANUALE**

Revisione	Sezioni Modificate	Descrizione delle modifiche	Natura delle modifiche
00	/	PRIMA EMISSIONE	RIEMMISSIONE INTEGRALE PER AGGIORNAMENTO NORMATIVO

0.2 DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ**0.2.1 Cenni storici**

L'Impresa BORIO MANGIAROTTI S.p.A. (già BORIO FRASCOLI) ha sede a Milano, in Via Lesmi n° 11, dove si è trasferita nel 1991, avendo dovuto lasciare, per sopravvenuta mancanza di spazio, i locali storici in Foro Bonaparte, dove si trovava dalla data della sua fondazione. I nuovi uffici sono stati completamente ristrutturati, sono di proprietà dell'Impresa stessa ed hanno una superficie di circa 600 mq.

L'Impresa è stata fondata nel 1920 e si è subito inserita nel settore dell'edilizia residenziale, partecipando ai programmi edilizi comunali per la manutenzione, l'ammodernamento di strutture esistenti e per la costruzione di nuove attrezzature a servizio della accresciuta consistenza amministrativa della città, in rapida ripresa di attività edilizie a causa delle massicce ondate migratorie del dopoguerra.

Nel 1926 la BORIO FRASCOLI diventa società per azioni acquisendo, oltre a nuovi capitali, l'apporto di collaboratori preziosi nell'attivare la cerchia degli impegni professionali.

Già negli anni venti comincia a delinearsi quella che sarà una costante caratteristica nella metodologia di intervento dell'Impresa: la correttezza e la qualità esecutiva dei manufatti a lei affidati.

Caratteristiche che contribuiscono a creare un particolare rapporto di fiducia tra committente, progettista e costruttore, testimoniato dalle collaborazioni durevoli e ricorrenti con Clienti di prestigio (dalla famiglia Castelbarco-Erba, ai Mattioli, dai Crespi ai Visconti di Modrone) e con alcuni dei più interessanti architetti del periodo: valgono per tutti l'esempio di Giovanni Muzio, Gigiotti Zanini e Giuseppe De Finetti.

Nel 1929 l'Ing. Carlo Mangiarotti entra a far parte dell'Impresa, di cui diventa, nel 1930, maggiore azionista e Consigliere Delegato. Non cambia tuttavia il nome dell'Impresa che fino al secondo dopoguerra manterrà la denominazione di BORIO FRASCOLI.

Negli anni Trenta continuano e si incentivano gli interventi nel settore dell'edilizia residenziale che vede, tra l'altro, la realizzazione di alcune opere prestigiose a firma dei grandi architetti prima citati.

Importanti sono anche i rapporti con gli Enti Pubblici e in particolare con lo IACP di Milano per cui l'Impresa realizza numerosi quartieri, prestando anche le proprie competenze alla soluzione di problemi progettuali e tecnici attraverso la sperimentazione di nuovi metodi e materiali costruttivi. Si ricordino ad esempio i solai SAP in laterizio armato usati probabilmente su larga scala tra le prime dalla BORIO FRASCOLI nella costruzione delle case minime IACP in via Forze Armate, o le volte dello stesso tipo impiegate per coprire ampie luci nella nuova rimessa ATM di viale Zara.

Accanto all'edilizia civile comincia negli stessi anni a svilupparsi il settore industriale che, di fatto, risulta trainante a partire dai tardi anni trenta, legandosi dapprima alla necessità di sviluppo delle industrie di interesse bellico e successivamente alla necessità della ricostruzione e della ripresa economica nazionale. Fabbricati ed impianti per la Breda, la Pirelli, la C.G.E., la società Cokapuania vengono eseguiti con perizia superando i non facili problemi di approvvigionamento e di organizzazione del periodo di guerra e partecipando direttamente alla progettazione attraverso la soluzione di tutti i requisiti di ordine strutturale.

Le capacità dimostrate nei primi anni quaranta fanno sì che l'Impresa si inserisca di diritto nelle grandi opere di ricostruzione e di potenziamento industriale degli anni cinquanta. È anche in questo periodo, e precisamente nel 1954, che la stessa cambia denominazione e ragione sociale diventando Impresa di costruzioni civili e industriali BORIO MANGIAROTTI & C. sas.



Nel decennio successivo la geografia degli interventi amplia i suoi confini estendendosi in tutta Italia dal triangolo industriale del nord alla Toscana, al Lazio, alla Campania, alla Puglia, alla Calabria, alla Sicilia. Rapporti costanti di collaborazione si mantengono con le più importanti società produttive, tra cui soprattutto la Montecatini.

Degni di nota sono anche gli interventi nell'edilizia religiosa per la costruzione di nuove chiese e case parrocchiali a Milano, rese necessarie dall'espansione dei quartieri periferici in seguito all'aumento vertiginoso della popolazione. In questo settore da un lato si consolidano rapporti già intrattenuti con architetti famosi, si vedano le chiese di Via Pezzotti e Via Inganni progettate da Muzio, dall'altro si inizia la collaborazione con altri importanti professionisti quali gli Architetti Carlo De Carli, Luigi Figini e Gino Pollini.

Dopo la metà degli anni Sessanta, la BORIO MANGIAROTTI continua un ritmo intenso di attività trovando nuovi sbocchi e nuovi mercati. A fronte di una diminuzione delle commesse industriali, cresce il numero di quelle civili con la costruzione di nuovi fabbricati di abitazione nella trama del tessuto edilizio cittadino.

Qui si inserisce, tra l'altro, un'opera dall'alto contenuto strutturale quale il garage sotterraneo compreso tra le Vie Santa Sofia, Lentasio e Corso di Porta Romana.

L'edilizia residenziale trova inoltre possibilità di intervento nei grandi quartieri suburbani tra cui si ricorda, per mole di lavoro e impegno costruttivo, quello di San Felicino e, per gli Enti Pubblici, i quartieri IACP di Locate Triulzi e di Legnano. Una logica ed ulteriore possibilità di espansione in questo settore è rappresentata dal campo delle abitazioni del tipo agevolato convenzionato in base, dapprima alla legge 865, art. 72, poi al piano decennale della casa introdotto nel 1978 dalla legge 457.

L'Impresa sperimenta, tra le prime, l'applicazione della legge 865 in diritto di superficie nel quartiere "Le Azalee" a Gallarate, e continua successivamente (legge 457) in diverse situazioni situate prevalentemente nell'hinterland milanese, di cui molte attualmente in corso.

Nel 2009 la Società cambia ragione sociale da Società a Responsabilità Limitata in Società per Azioni.

Da segnalare inoltre la partecipazione diretta dell'Impresa ad attività ed organizzazioni associative delle Imprese edili dove l'Ing. Carlo Mangiarotti ha ricoperto negli anni settanta la carica di Vice Consigliere Delegato dell'ANCE, di Consigliere Delegato della Assimpredil di Milano e del Centredil della Lombardia, e l'Ing. Claudio De Albertis, in tempi più recenti, è stato Consigliere Delegato dell'ANCE, del Centredil della Lombardia e della Assimpredil di Milano.

0.2.2 Descrizione delle attività svolte

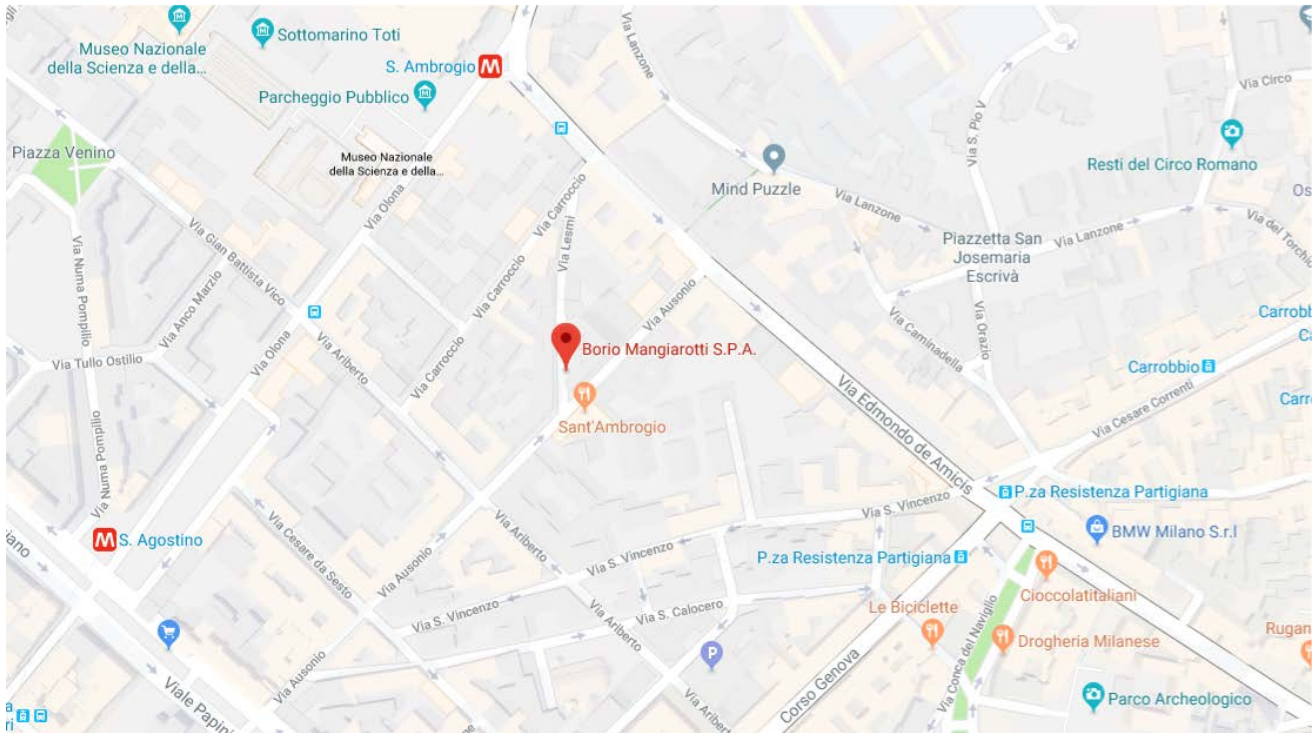
Progettazione, costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici civili e industriali, sia in conto proprio che per committenze terze, pubbliche e private.

0.2.3 Dati istituzionali e collocazione logistica

Ragione Sociale	Borio Mangiarotti S.p.A.
Sede Legale:	Via Lesmi n° 11 - 20123 Milano
Partita I.V.A.:	00868420159
Codice Fiscale:	00868420159
Iscrizione R.E.A.	N. 461196
N° Telefono:	+39 02 58113242
N° Fax:	+39 02 58112831
Mail	sede@boriomangiarotti.it
PEC	
Certificato ISO 9001	CERTIQUALITY n. 14834 del 14/05/2015
Certificato ISO 14001	CERTIQUALITY n. 17155 del 14/05/2015
Certificato OHSAS 18001	CERTIQUALITY n. 13565 del 23/04/2015
Attestato SOA	CQOP n. 46168/10/00 del 22/12/2016



0.3 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA





SEZIONE 1

Scopo e campo di applicazione

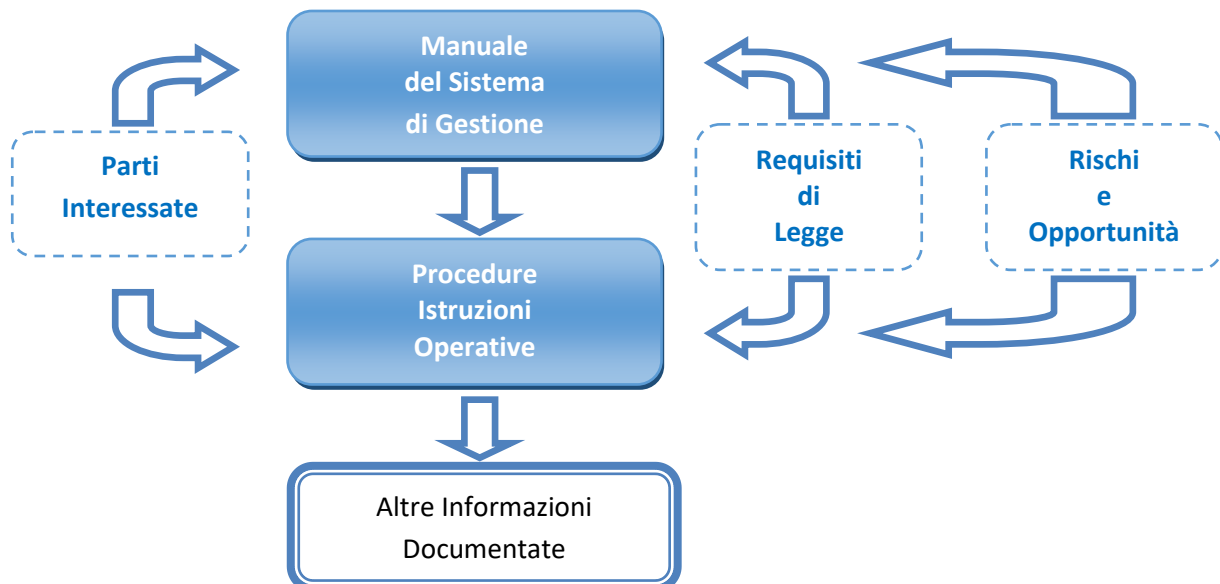


1.1 SCOPO

L'Impresa **BORIO MANGIAROTTI S.p.A.** ha predisposto un Sistema di Gestione adatto alla propria Organizzazione, alle attività svolte ed alle proprie specializzazioni, al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti, servizi e prestazioni che ottemperano ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili, nel rispetto della sicurezza e della salute dei lavoratori e della tutela ambientale nonché con l'intento di attuare e mantenere un'efficace gestione dei processi interni, come stabilito dalla Politica Aziendale definita e diffusa dal Consigliere Delegato e dal Datore di Lavoro. Il Sistema di Gestione viene definito nel presente Manuale ed in Procedure ed Istruzioni ad esso correlate che insieme descrivono le prescrizioni e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni erogate, nonché dei processi e delle attività ad essi correlate e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso.

1.1.1 Architettura del Sistema di Gestione

L'architettura della documentazione del Sistema di Gestione è presentata con lo schema che segue.



1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione si applica a quelle attività che hanno influenza diretta o indiretta sui processi di realizzazione delle opere e delle prestazioni e forniture associate in ambito ai settori di intervento ed alle specializzazioni della Società, sulla prevenzione dei reati, degli infortuni, delle malattie professionali e dell'inquinamento.

Nello specifico il campo di applicazione è relativo a:

- progettazione, costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici civili e industriali

Nel presente Manuale del Sistema di Gestione vengono pertanto definiti o richiamati:

- la Politica e gli Obiettivi della Società
- l'organizzazione gerarchica e funzionale della Società
- il campo di applicazione del Sistema di Gestione
- la struttura documentale del Sistema di Gestione della Società ed in particolare le Procedure predisposte per l'attuazione ed il funzionamento della stessa
- i diversi processi che costituiscono il Sistema di Gestione della Società e le interazioni fra gli stessi



- i compiti, le responsabilità e l'autorità attribuite alle diverse funzioni interne inserite nell'organigramma, nonché le interfacce fra le funzioni stesse e con le organizzazioni esterne coinvolte e interessate dal Sistema di Gestione della Società
- i criteri ed i requisiti applicabili per le attività di controllo, assicurazione e gestione per la qualità, la prevenzione degli infortuni, delle malattie professionali e dell'inquinamento;
- i criteri ed i requisiti applicabili per la pianificazione ed attuazione del miglioramento continuo del Sistema e dell'organizzazione della Società.

Il Manuale, unitamente alle Procedure ed alle Istruzioni ad esso correlate, alle attività di coinvolgimento, informazione, formazione ed addestramento del personale, veicola ai Responsabili di Funzione della Società la volontà del Consigliere Delegato e del Datore di Lavoro di adottare, ottimizzare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione.

La diffusione della Politica e degli Obiettivi Aziendali, a tutto il personale operante per conto della Società, rientra fra le competenze prioritarie dei Responsabili di Funzione ed avviene mediante la divulgazione ed il sostenimento dell'attuazione dei criteri e delle prescrizioni definite nel presente Manuale e nelle Procedure ed Istruzioni ad esso correlate ed attraverso la trasposizione costante delle informazioni necessarie a fornire, ai diversi livelli dell'organizzazione della Società, la consapevolezza dell'importanza del rispetto dei requisiti specificati, della soddisfazione del Cliente, delle Altre Parti Interessate e della partecipazione al miglioramento.

1.3 ESCLUSIONI

Nessuna



SEZIONE 2

Riferimenti Normativi



2.1 RIFERIMENTI DI CONFORMITÀ

Il Sistema di Gestione della società, come descritto nel presente Manuale, soddisfa i requisiti delle seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9001:2015** "Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti"
- **UNI EN ISO 14001:2015** "Sistemi di Gestione Ambientale - Requisiti e guida per l'uso"
- **UNI EN ISO 45001:2018** "Sistemi di Gestione per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori"

NOTA: FINO A QUANTO NON SARA' PUBBLICATA LA NORMA UNI EN ISO 45001E NON SI SARA' PASSATI ALLA NUOVA NORMA, LA STRUTTURA AZIENDALE CONTINUERA' A FAR RIFERIMENTO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI ALLA BS OHSAS 18001:2007. TUTTI I RIFERIMENTI NEL MANUALE, NELLE PROCEDURE O NELL'ALTRA DOCUMENTAZIONE DI SISTEMA SONO PERTANTO DA INTENDERSI RELATIVI O ALLA BS OHSAS 18001 O ALLA ISO 45001 IN FUNZIONE DI QUALE SIA GIA' ENTRATA IN VIGORE.

2.2 RIFERIMENTI PER LA REALIZZAZIONE

Costituiscono riferimento per il Sistema di Gestione descritto nel presente Manuale le seguenti norme:

- **ISO 9000:2015** "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario"
- **ISO 9004:2009** "Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità"
- **ISO 14004:2016** "Sistemi di gestione ambientale - Linee guida generali per l'implementazione"
- **ISO 19011:2012** "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione"
- **D.Lgs. 81/2008** "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"
- **D.Lgs. 152/2006** "Norme in materia ambientale"
- **D.Lgs. 231/2001** "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"
- **D.Lgs. 50/2016** "Codice dei contratti pubblici"
- **REGOLAMENTO (UE) 2016/679** "Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati"
- **Codice Civile**
- **Codice Penale**

Costituiscono inoltre riferimento del Sistema di Gestione tutte le norme e le leggi afferenti il settore delle costruzioni (Lavori Pubblici, Normativa Tecnica, Sicurezza sul Lavoro, Tutela Ambientale, ecc.) delle quali RAQ e RSPP tengono costantemente aggiornata la raccolta, revisionando conseguentemente un documento denominato "Elenco Documenti Normativi e Legislativi".

L'Elenco completo è disponibile, per consultazione da parte di tutto il personale, sulla rete informativa aziendale.

RAQ e RSPP tengono aggiornato in formato elettronico l'Elenco Documenti Validi, che stampano secondo necessità.

L'Elenco Documenti Validi contiene anche l'elenco dei documenti di registrazione interni (moduli) ed esterni, ovvero quei documenti ricevuti da Clienti, Fornitori, Partners, Enti, attestanti le prestazioni aziendali in merito a qualità, sicurezza ed ambiente.

2.3 PRIORITÀ DI VALIDITÀ

Fra i documenti normativi, descritti nel presente Manuale del Sistema di Gestione e riportati nelle Procedure e nelle Istruzioni ad esso correlate, adottati in ambito al Sistema di Gestione della Società, per quanto applicabile, si ritiene valida la seguente priorità:

1. Normativa Italiana
2. Normativa Europea
3. Normativa Internazionale



SEZIONE 3

Termini e Definizioni



3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto concerne i termini e le definizioni adottate nel presente Manuale del Sistema di Gestione, si fa riferimento alle norme UNI EN ISO 9000:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018.

Per favorire la chiara e corretta interpretazione delle prescrizioni riportate nel presente Manuale e facilitarne la comprensione si riportano di seguito i termini e le definizioni ritenute fondamentali:

Organizzazione

Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni

Contesto

Tutti i fattori esterni e interni rilevanti per le finalità e gli indirizzi strategici aziendali e che influenzano la capacità aziendale di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione

Rischio

L'effetto dell'incertezza

Cliente

Organizzazione o persona che riceve un prodotto. Si intende come tale il destinatario dei prodotti e dei servizi dell'Organizzazione

Parti Interessate

Le persone o le Organizzazioni che possono avere influenza sull'Azienda o che possono esserne influenzate o che possono ritenere di essere influenzate da una decisione o da un'attività aziendale

Programmazione

Definizione e collocazione temporale delle attività da eseguire

Pianificazione

Definizione e collocazione sequenziale delle attività da eseguire

Processo

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita

Fornitore

Organizzazione o persona che fornisce un prodotto. Tale definizione viene utilizzata per identificare le Organizzazioni o persone che forniscono prodotti e servizi all'Organizzazione

Appaltatore

Organizzazione terza che fornisce prestazioni d'opera o realizza parte di prestazioni/prodotti/servizi per conto dell'Organizzazione

Informazione documentata

Informazione con relativo mezzo di supporto che una Organizzazione ritiene necessario gestire (definire, emettere, tenere sotto controllo, ecc.)

Specifica

Documento che stabilisce i requisiti

Evidenza oggettiva

Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa

**3.2 ABBREVIAZIONI E SIGLE**

ORGANIGRAMMA	
AC	Assistente di Cantiere
ARC	Archivista
AMM	Amministrazione
CC	Capo Cantiere
DA	Direzione Amministrativa
DDC	Dirigente di Cantiere
DDL	Datore di Lavoro per la Sicurezza
DT	Direzione Tecnica
CD	Consigliere Delegato
MC	Medico Competente
RAP	Responsabile Adempimenti Processo Edilizio
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità
RCC	Responsabile Copie Credenziali
RDM	Responsabile del Magazzino
RLS	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
ROC	Responsabile Operativo Contabilità
RSI	Responsabile Sistema Informativo
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione Sicurezza e Sistema di Gestione Ambientale
RUP	Responsabile Ufficio Personale
SEG	Segreteria
UA	Ufficio Acquisti
UP	Ufficio Preventivi
URM	Ufficio Relazioni e Marketing
UV	Ufficio Varianti

TERMINOLOGIA	
AC	Azione Correttiva
AI	Audit Interni
AP	Azione Preventiva
MSG	Manuale del Sistema di Gestione
NC	Non Conformità
PCC	Piano Controllo Commessa
PDC	Piano di Commessa
RDA	Richiesta di Approvvigionamento
RDO	Richiesta di Offerta

Qualsiasi altro/a termine/abbreviazione, definizione o sigla particolare, riportata nel contesto del presente Manuale del Sistema di Gestione, per cui si renda necessaria una spiegazione, al fine di permetterne la comprensione del significato, viene definita e descritta direttamente nella sezione di competenza.



SEZIONE 4

Contesto dell'Organizzazione



4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

I fattori che hanno impatto sui risultati dell'Organizzazione possono essere interni o esterni e molto diversificati fra loro:

- Fattori esterni: possono essere di natura legale, tecnologica, concorrenziale, di mercato, culturale o socio-economica ed essere a livello internazionale, nazionale, regionale o locale
- Fattori interni: possono riferirsi a valori, cultura, conoscenza e performance proprie dell'Organizzazione

L'Impresa Borio Mangiarotti S.p.A. ha determinato, verifica e riesamina costantemente quali fattori interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione.

La Procedura PG 01 "Responsabilità della Direzione" stabilisce le responsabilità e le modalità per comprendere l'Organizzazione e il suo contesto, documentate nel modulo Contesto - Parti Interessate.

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro, riesaminano il suddetto documento ogni qual volta intervengano eventi che possano mutare il Contesto.

Comunque, il modulo Contesto - Parti Interessate viene riesaminato ed eventualmente riconfermato nel corso del sistematico Riesame della Direzione.

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

L'Impresa Borio Mangiarotti S.p.A. ha definito idonee modalità per il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione e dei requisiti ad esse applicabili.

La Procedura PG 01 "Responsabilità della Direzione" stabilisce le responsabilità e le modalità per comprendere le esigenze e le aspettative dei Clienti e delle Parti Interessate, documentate nel modulo Contesto - Parti Interessate.

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro riesaminano il suddetto documento ogni qual volta intervengano eventi che possano condizionare le aspettative delle Parti Interessate.

Comunque, il modulo Contesto - Parti Interessate viene riesaminato ed eventualmente riconfermato nel corso del sistematico Riesame della Direzione.

4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione è definito al paragrafo 1.2 del presente Manuale.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVI PROCESSI

4.4.1 Definizione dei Processi

Il Sistema di Gestione è stato strutturato per processi. In particolare per mettere in atto il Sistema di Gestione si è proceduto a:

1. identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione;
2. stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
3. stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
4. garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
5. definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione.

Le modalità di Pianificazione e di gestione per processi dell'Impresa Borio Mangiarotti S.p.A. e le relative responsabilità sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali.

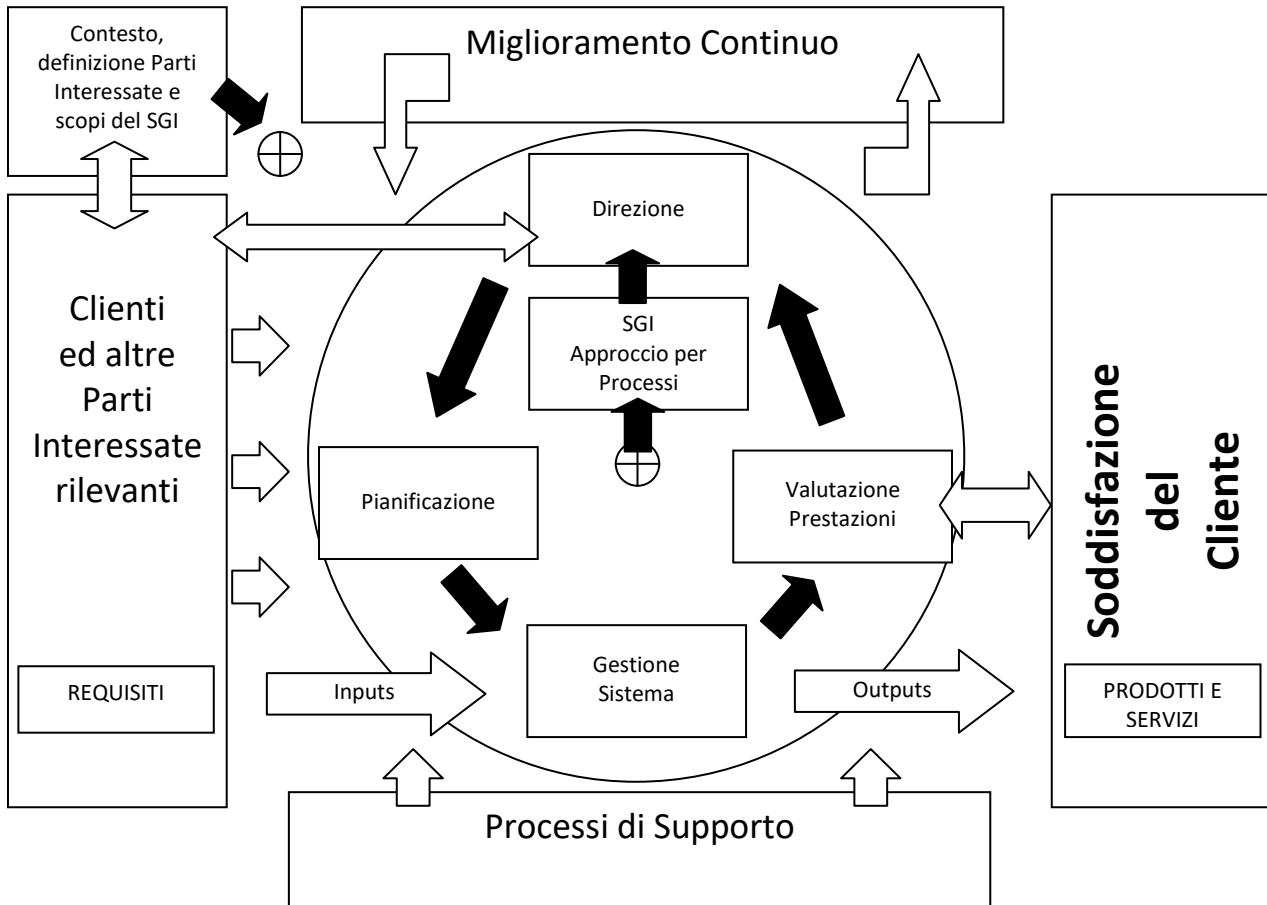
I Processi individuati e implementati gestiti dal SGI in accordo ai requisiti delle Norme di riferimento e le loro interazioni sono di seguito illustrate.



L'Impresa Borio Mangiarotti S.p.A. ha identificato i processi interessati dal SGI; si distinguono tra processi primari e di supporto.

I processi primari e di supporto si definiscono nel seguente modo:

- **Processi primari:** creano direttamente un valore riconosciuto dal Cliente esterno e le loro prestazioni operative (prestazioni, costi, qualità, tempi, ecc.) ne influenzano direttamente la soddisfazione
- **Processi di supporto:** necessari alla gestione dei processi primari, ma non creano di per sé un valore riconosciuto dal Cliente esterno



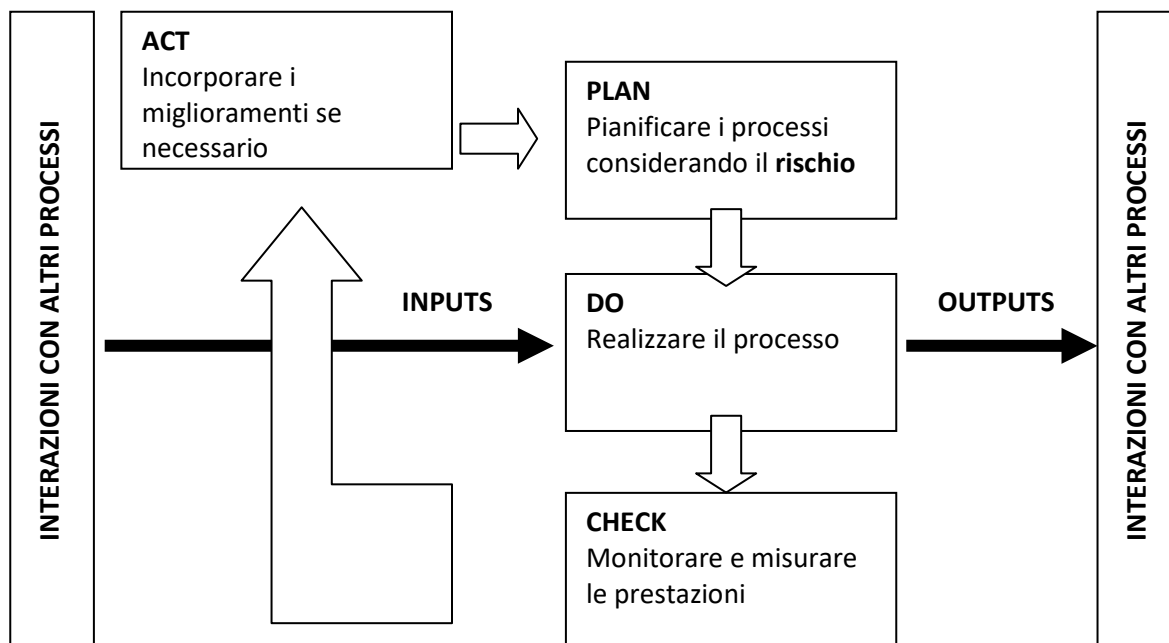
Ogni processo comprende:

- **Input:** fattori fisici e informativi acquisiti all'esterno o da altri processi aziendali, che sono necessari all'avvio delle fasi dei processi
- **Attività:** azioni e decisioni che interagendo tra loro consentono la realizzazione dell'output
- **Output:** rappresenta tutto ciò che va a costituire il risultato del processo
- **Indicatori:** strumenti che monitorano l'andamento del processo in questione; possono essere di tipo qualitativo o quantitativo; nei processi dove non si ritiene necessario uno screening oppure dove è troppo oneroso/complesso rilevare un indice il capo indicatore conterrà la dicitura "non previsto"



4.4.2 Rappresentazione di un processo nel Sistema

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



4.4.3 Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking è considerato nel Sistema di Gestione dell'Impresa Borio Mangiarotti S.p.A.

L'Impresa Borio Mangiarotti S.p.A. considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione.

L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'Organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione, così come i suoi processi e attività.

4.4.4 Definizione dell'interazione tra i processi

Di seguito vengono elencati i processi gestiti all'interno del Sistema di Gestione.

➤ **Processi Primari:**

- Responsabilità della Direzione
- Processo relativo al Cliente
- Progettazione e sviluppo
- Gestione delle commesse:
 - Pianificazione
 - Realizzazione
 - Controlli e collaudi
- Approvvigionamento

➤ **Processi di supporto:**

- Gestione del Sistema Integrato
- Gestione risorse umane
- Infrastrutture e materiali
- Gestione delle non conformità, azioni correttive e azioni preventive



- o Misurazioni, analisi e miglioramento

Processo	Primario o di Supporto	Interno o Esterno	Interagisce con
Responsabilità della direzione	P	I	Tutti
Processo relativo al Cliente	P	I	Gestione fornitori / Risorse umane / Risorse strumentali
Progettazione e sviluppo	P	I / E	Processo relativo al Cliente / Gestione fornitori / Gestione delle commesse
Gestione delle commesse	P	I / E	Gestione fornitori / Risorse umane / Risorse strumentali
Approvvigionamento	P	I	Processo relativo al Cliente / Gestione delle commesse
Gestione Sistema Integrato	S	I	Tutti
Gestione risorse umane	S	I	Tutti
Infrastrutture e materiali	S	I / E	Gestione delle commesse / Gestione fornitori
Gestione NC / AP / AC	S	I	Tutti
Misurazioni, analisi e miglioramento	S	I	Tutti

In relazione a questi processi, gestiti in accordo ai requisiti delle Norme di riferimento, il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro assicurano la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportarne il funzionamento e il monitoraggio; li mantiene monitorati, li misura e li analizza; attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi stessi.

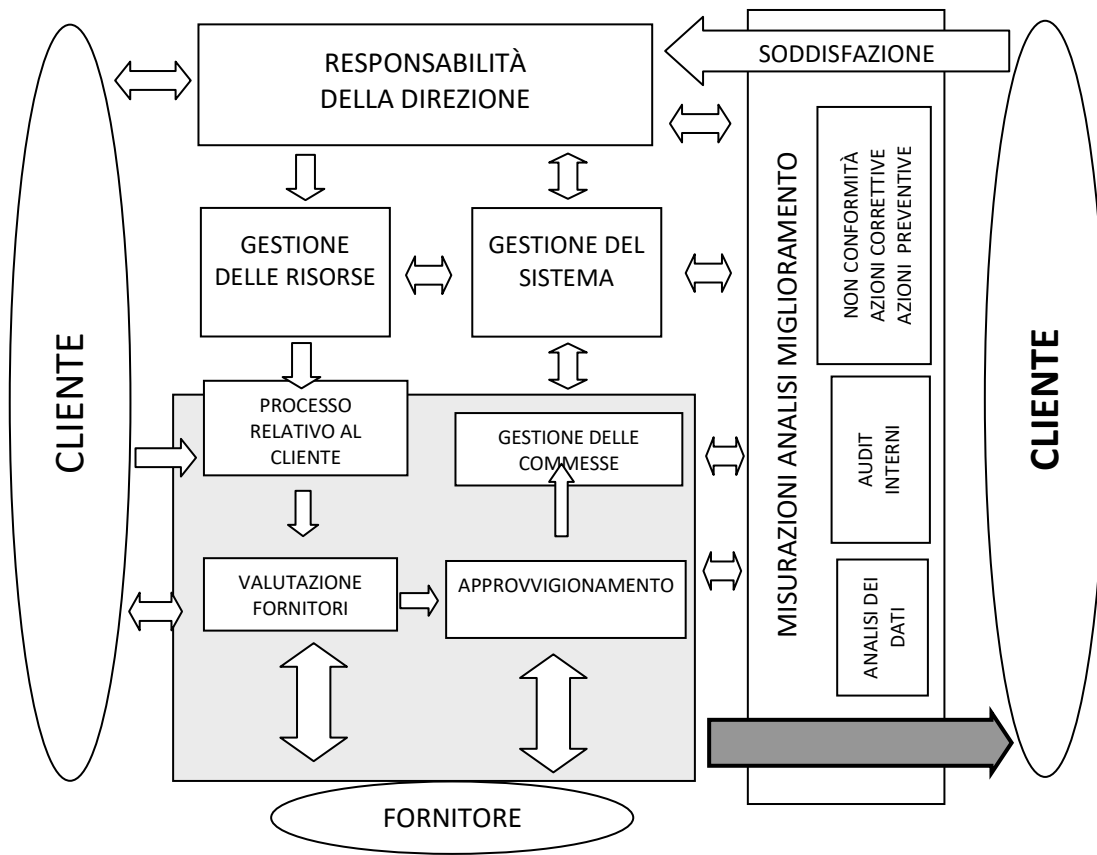
Alcuni processi gestionali possono essere o sono affidati in outsourcing, sotto la diretta responsabilità del Consigliere Delegato e del Datore di Lavoro:

- governo del Sistema di Gestione (inclusi gli Audit Interni);
- gestione del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- prove strumentali e di laboratorio;
- consulenze specialistiche;
- tracciamenti topografici.

Sugli affidatari dei processi in outsourcing vengono esercitati tutti i monitoraggi previsti per i fornitori, in questo caso di servizi, come definito nel presente Manuale.

I processi sono descritti nelle Procedure e per ognuno sono definiti:

- gli inputs richiesti e gli outputs attesi
- la sequenza e le interazioni dei processi
- i criteri, i metodi (incluse misurazioni e indicatori di prestazioni) e modalità di controllo dei processi
- le risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità
- compiti e responsabilità assegnate
- rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli
- metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi
- opportunità per il miglioramento del processo e del Sistema di Gestione





SEZIONE 5

Leadership



5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO

5.1.1 Generalità

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro dimostrano la propria leadership e impegno nei riguardi del Sistema di Gestione:

- a) assumendosi la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione;
- b) assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi relativi al Sistema di Gestione, compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'Organizzazione;
- c) assicurando l'integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione nei processi di business dell'Organizzazione;
- d) promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al Sistema di Gestione, sia umane che strumentali;
- f) comunicando l'importanza di una gestione efficace, e della conformità ai requisiti del Sistema di Gestione;
- g) assicurando che il Sistema di Gestione consegua i risultati attesi;
- h) facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del Sistema di Gestione;
- i) promuovendo il miglioramento;
- j) fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità.

5.1.2 Focalizzazione sul Cliente

Il Consigliere Delegato esercita leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente, assicurando che:

- a) siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del Cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- b) siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del Cliente;
- c) sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del Cliente.

L'attenzione focalizzata al Cliente ed al suo grado di soddisfazione costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi della società e per la strutturazione ed attuazione del Sistema di Gestione nonché, una parte dell'impegno del Consigliere Delegato per la definizione della Politica e degli Obiettivi Aziendali.

In particolare, l'attenzione verso la soddisfazione del Cliente trova sistematico riscontro rispettivamente nella preventiva determinazione e nel riesame dei requisiti relativi al prodotto in fase precontrattuale, contrattuale e post contrattuale (nel caso di modifiche) e nel monitoraggio continuo delle informazioni relative alla percezione del Cliente sulla soddisfazione dei propri requisiti da parte della società nel corso di realizzazione e sviluppo dei prodotti, servizi e delle prestazioni e successivamente alla consegna definitiva degli stessi.

5.2 POLITICA AZIENDALE

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro hanno stabilito, attuato e mantenuta una politica aziendale che:

- a) è appropriata alle finalità e al contesto dell'Organizzazione e supporta i suoi indirizzi strategici;
- b) costituisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi aziendali;
- c) comprende un impegno a soddisfare i requisiti applicabili, alla protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento, alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e altri impegni specifici pertinenti al contesto dell'Organizzazione;
- d) comprende un impegno per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione.

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro hanno definito la Politica Aziendale attraverso un apposito documento ed assicurano che tale Politica sia comunicata e compresa all'interno dell'Organizzazione attraverso le seguenti azioni:

- riunione con tutto il personale per illustrare la Politica Aziendale;
- esposizione della Politica Aziendale in punti visibili dell'Azienda;
- messa in rete della Politica Aziendale in una cartella accessibile a tutti i dipendenti.

La Politica Aziendale definita viene riesaminata ogni anno, in occasione delle attività di Riesame del Sistema di Gestione, al fine di verificarne l'adeguatezza.

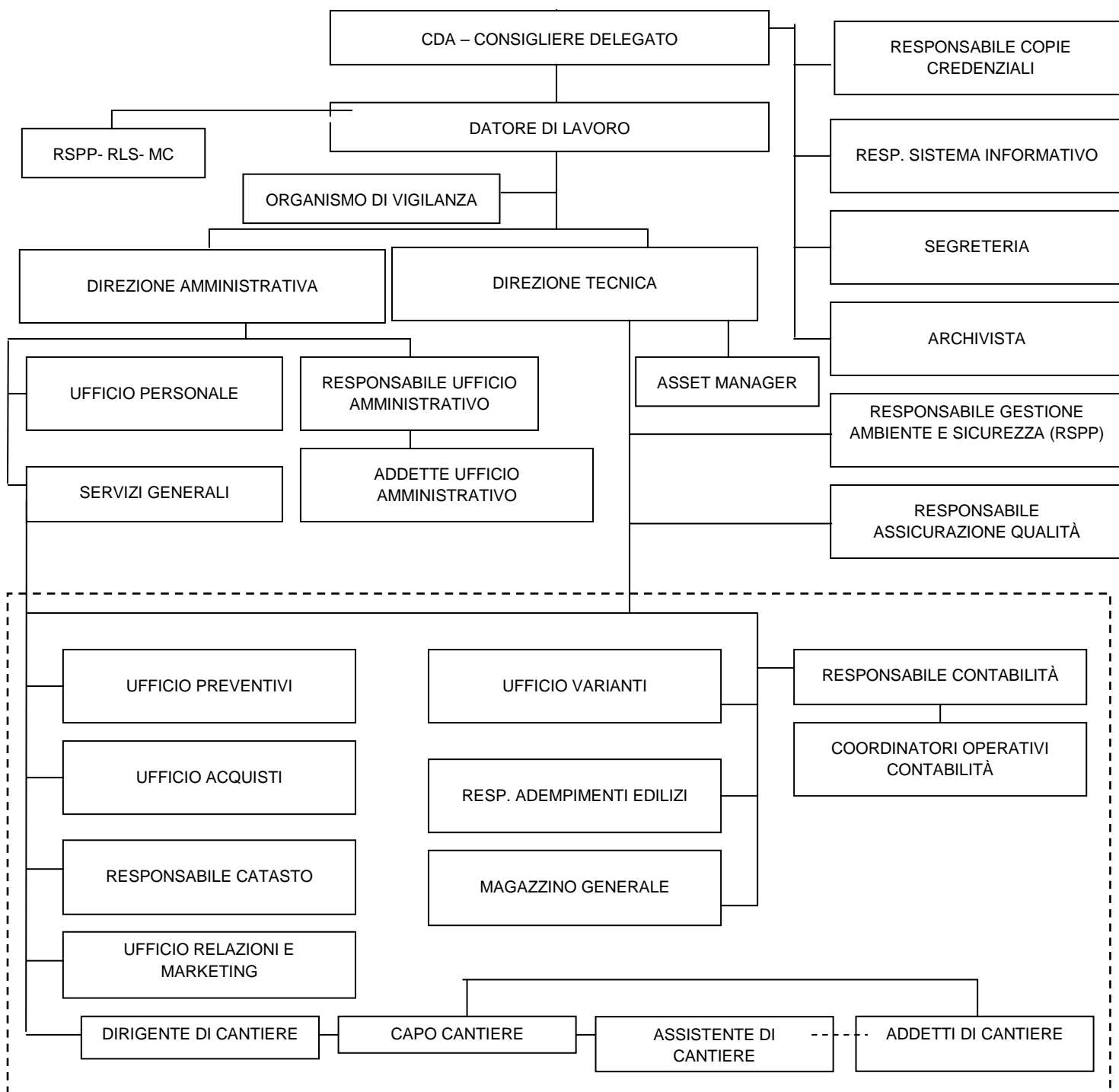


5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE

5.3.1 Organizzazione societaria

La struttura organizzativa dell'Impresa Borio Mangiarotti S.p.A. è rappresentata dall'Organigramma funzionale di seguito riportato.

Le responsabilità in materia di tutela ambientale, con riferimento al D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., e di sicurezza e salute del lavoro, con riferimento al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., sono interamente ed esclusivamente attribuite al Datore di Lavoro.



— Linea gerarchica
 - - - Linea funzionale



5.3.2 Responsabilità ed autorità delle funzioni interne

I compiti, le responsabilità e l'autorità delle diverse funzioni inserite nella struttura organizzativa della società sono stati definiti ed assegnati dal Consigliere Delegato e dal Datore di Lavoro, come riportato nel Mansionario Aziendale.

Ogni Responsabile funzionale ha inoltre il compito di:

- assicurare l'adozione sistematica del Manuale e delle Procedure in esso richiamate;
- razionalizzare l'organizzazione, il flusso delle informazioni, dei materiali e delle fasi di lavoro nel proprio settore;
- programmare le rispettive attività coerentemente al concetto che, internamente all'Azienda, ogni funzione è cliente e fornitore di altre funzioni che stanno rispettivamente "a monte" ed "a valle" di essa;
- formare il Personale, per le specifiche competenze, in modo da migliorarne la professionalità e la capacità tecnica;
- monitorare costantemente le proprie attività al fine di poter garantire in ogni momento l'adeguatezza delle risorse umane e materiali impiegate.

5.3.3 Organigramma nominativo della società

L'Organigramma nominativo della società, necessario ad identificare le persone a cui sono state attribuite le funzioni indicate nei paragrafi precedenti, viene riportato in un documento, separato dal presente Manuale, emesso e mantenuto costantemente aggiornato da RAQ-RSPP, verificato dal Datore di Lavoro ed approvato dal Consigliere Delegato. Tale documento viene distribuito in copia a tutti i responsabili di funzione della società e l'originale viene archiviato e conservato presso RAQ-RSPP.

5.4 PARTECIPAZIONE, CONSULTAZIONE E RAPPRESENTANZA

Consapevoli dell'importanza della comunicazione fra le diverse aree operative della Società, al fine di garantire l'interazione e l'integrazione delle rispettive competenze ed esperienze, il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro si interfacciano costantemente con i responsabili delle diverse funzioni e coinvolge gli stessi nelle decisioni e nella valutazione delle strategie da adottare nei rapporti con i Clienti e con i collaboratori e fornitori esterni.

Per garantire un corretto processo di comunicazione tra le diverse funzioni aziendali, sia verticale che orizzontale, l'Impresa ha definito e codificato, come illustrato nelle specifiche Procedure di riferimento, per i diversi processi aziendali, dei metodi di comunicazione, tra i quali:

- comunicazione documentale scritta: le comunicazioni che hanno influenza sul Sistema di Gestione vengono gestite per iscritto e comprendono, quando utile o necessario, l'uso della specifica modulistica;
- scambi di informazioni istituzionalizzati (riunioni e meeting verbalizzati, ecc.);
- altri tipi di comunicazioni anche non formalizzati (circolari cartacee od elettroniche, bacheche, suggerimenti, ecc.).

Di particolare importanza sono le informazioni che riguardano modifiche richieste dal Cliente, modifiche ai documenti del Sistema di Gestione e modifiche in ambito cogente, gestite in maniera formale e documentata.

L'Impresa, attraverso la stesura delle proprie Procedure, ha stabilito ed implementato modalità per la partecipazione dei lavoratori attraverso:

- il coinvolgimento nella messa a punto e nella revisione della Politica e degli Obiettivi Aziendali;
- la consultazione dove ci siano cambiamenti che influiscano sul Sistema di Gestione;
- rappresentanti in tema di sicurezza e salute del lavoro;
- il corretto coinvolgimento nell'identificazione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e nella definizione dei controlli;
- il corretto coinvolgimento nell'indagine su incidenti.

I lavoratori sono informati circa le modalità di partecipazione, includendo chi è il loro rappresentante sugli argomenti pertinenti la salute e la sicurezza del lavoro.

L'Impresa assicura la consultazione delle pertinenti Parti Interessate esterne quando appropriato nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro nonché della tutela ambientale.



SEZIONE 6

Pianificazione del Sistema di Gestione



6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

Nel pianificare il Sistema di Gestione, l'organizzazione ha considerato i fattori legati al contesto ed alle aspettative delle Parti Interessate e ha determinato i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- fornire assicurazione che il Sistema di Gestione possa conseguire i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento.

La Procedura PG 01 "Responsabilità della Direzione" stabilisce le responsabilità e le modalità per valutare i rischi aziendali ed individuare le opportunità, documentate nel modulo Valutazione Rischi ed Opportunità.

Il Consigliere Delegato, in collaborazione con il Datore di Lavoro, riesamina il suddetto documento ogni qual volta intervengano eventi che possano mutare il Contesto.

Comunque, il modulo Valutazione Rischi ed Opportunità viene riesaminato ed eventualmente riconfermato nel corso del sistematico Riesame della Direzione.

6.2 ASPETTI AMBIENTALI

L'individuazione degli aspetti ambientali viene condotta studiando il rapporto intercorrente tra l'Impresa e l'ambiente nel quale essa opera, inteso come il "contesto nel quale una organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni".

È evidente che durante tale attività vengono prese in debita considerazione le prescrizioni provenienti da leggi cogenti e norme tecniche applicabili.

L'Impresa può tenere adeguatamente sotto controllo gli aspetti ambientali diretti, mediante un complesso di processi di pianificazione, gestione delle risorse e sorveglianza, mentre per gli aspetti ambientali indiretti l'Impresa può esercitare una significativa influenza prevalentemente per quelli connessi con le attività esercitate in cantiere da Imprese appaltatrici e subappaltatrici alle quali sono affidate porzioni di opere contrattuali.

RSPP collabora con il Datore di Lavoro per le attività di valutazione; alle fasi di elaborazione partecipano i Responsabili dei diversi processi aziendali

La Procedura PG 39 "Aspetti Ambientali" definisce compiutamente, dal punto di vista metodologico, il processo di identificazione e valutazione della significatività degli aspetti ambientali e dei relativi documenti.

6.3 RISCHI PER LA SICUREZZA E LA SALUTE

RSPP collabora con il Datore di Lavoro per le attività di valutazione. Alle fasi di elaborazione possono partecipare i Responsabili dei diversi processi aziendali. Nelle fasi di valutazione vengono interpellati RLS ed i lavoratori e viene coinvolto il Medico Competente, per le parti di competenza.

In base alla decisione del Datore di Lavoro, in collaborazione con RSPP, l'Impresa si può avvalere di Consulenti esterni qualificati.

La Procedura PG 29 "Valutazione dei Rischi per la Sicurezza" definisce compiutamente, dal punto di vista metodologico, il processo di valutazione e la formalizzazione dei relativi documenti.

Il documento ufficiale, sottoscritto dal Datore di Lavoro, da RSPP e da MC, è sottoposto alla presa visione da parte di RLS; la versione in vigore del DVR è messa a disposizione del RLS e di tutto il personale che ne può prendere visione, in ogni momento lo desidera, presso l'ufficio di RSPP.

La necessità di aggiornamento, completamento o revisione della valutazione dei rischi viene rilevata durante le attività di monitoraggio del Sistema e segnalata al Datore di Lavoro durante la fase di gestione delle Non Conformità e delle Azioni Preventive e Correttive.

Le necessità di modifica della valutazione possono essere conseguenti anche alla verifica della conformità dell'azienda alla legislazione cogente in materia di sicurezza e salute sul lavoro, continuamente in evoluzione.



Dopo la decisione del Datore di Lavoro, viene avviata l'attività di aggiornamento della valutazione curata, per la parte di raccolta dati, redazione e indicazioni di massima, da RSPP e da suoi eventuali collaboratori, anche esterni in qualità di Consulenti, e dal Datore di Lavoro, per la parte decisionale della valutazione ed approvazione dei documenti.

6.4 OBBLIGHI DI CONFORMITÀ

Al fine di definire le responsabilità e le modalità per identificare, accedere e gestire le prescrizioni legali e di altro tipo sottoscritte dall'organizzazione che riguardano il contesto nel quale essa opera, inclusi quelli per la sicurezza, la salute sui luoghi di lavoro e l'ambiente, per determinare come tali prescrizioni si applicano alle attività aziendali, è stata predisposta la Procedura PG 20 "Obblighi di Conformità".

RAQ e RSPP acquisiscono i nuovi testi (norme, leggi, regolamenti, Decreti Ministeriali, ecc.) di riferimento, effettuando una ricerca tramite Internet, consultando banche dati, associazioni di categoria, organi di stampa ed Enti specializzati.

RAQ e RSPP, in collaborazione con le altre funzioni aziendali coinvolte nella nuova normativa, esaminano quindi accuratamente le prescrizioni in essa contenute e valutano come tali prescrizioni si applicano alle attività aziendali, ai rischi per la conformità, la sicurezza e la salute del lavoro, agli aspetti ed agli impatti ambientali, in particolare relativamente al grado di rispetto delle stesse da parte dell'Impresa ed alle scadenze di eventuale adeguamento.

6.5 OBIETTIVI AZIENDALI E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

6.5.1 Obiettivi Aziendali

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro definiscono annualmente obiettivi misurabili per:

- livelli e funzioni della struttura organizzativa;
- processi, servizi e requisiti dei prodotti in generale.

Tali obiettivi sono valutati, definiti, formalizzati e monitorati durante i Riesami da parte della Direzione.

6.5.2 Pianificazione del Sistema di Gestione

La pianificazione del Sistema di Gestione viene attuata e documentata mediante:

- la definizione della Politica Aziendale e degli obiettivi aziendali;
- una corretta pianificazione e documentazione delle attività e dei processi, attraverso il presente Manuale, le Procedure e le Istruzioni predisposte;
- la messa a disposizione delle risorse necessarie per il miglioramento del Sistema;
- l'attribuzione di specifiche responsabilità nell'ambito delle attività relative alla realizzazione e controllo dei processi aziendali;
- la pianificazione e l'esecuzione dei periodici Riesami del SGI da parte della Direzione, nonché degli Audit Interni;
- la pianificazione delle attività di costruzione e manutenzione, compresi i controlli da effettuare;
- la pianificazione, l'esecuzione, la registrazione e la verifica dell'efficacia delle attività di addestramento e formazione;
- la predisposizione di eventuali Piani di Commessa, se contrattualmente richiesto o ritenuto comunque utile, a causa della complessità o della atipicità della commessa.

In tal modo, oltre al raggiungimento degli obiettivi fissati, è possibile gestire e pianificare le modifiche da apportate al Sistema di Gestione, mantenendo continuamente la sua integrità ed efficienza.

I risultati e/o elementi in uscita della pianificazione possono comprendere:

- l'individuazione dei responsabili e delle risorse necessarie;
- i criteri ed i metodi per il raggiungimento degli obiettivi;
- i mezzi e gli strumenti per la misurazione delle prestazioni e la valutazione dei risultati;
- le esigenze di documentazione e di registrazione per dare evidenza dei risultati ottenuti.



6.6 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Ad intervalli periodici (normalmente annualmente) il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro provvedono a definire i requisiti per assicurare che i cambiamenti che sono necessari per il Sistema di Gestione siano pianificati, siano considerate le possibili conseguenze e sia assicurata la disponibilità di risorse e la definizione di ruoli e responsabilità.

Tali considerazioni vengono documentate mediante Azioni Preventive, all'interno del Riesame della Direzione ovvero in relazioni specifiche emesse dal Consigliere Delegato e dal Datore di Lavoro.

Possono rendersi necessarie modifiche del Sistema di Gestione nel caso, ad esempio, di mutamento del contesto o del mercato, delle aspettative delle Parti Interessate, acquisizione o cessione di rami d'azienda, introduzione di nuovi prodotti o servizi, ecc.



SEZIONE 7

Supporto



7.1 RISORSE

7.1.1 Messa a disposizione delle risorse

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro hanno individuato e messo a disposizione risorse adeguate per:

- attuare, aggiornare e migliorare i processi del Sistema di Gestione;
- accrescere la soddisfazione del Cliente e delle altre Parti Interessate.

7.1.2 Risorse umane

Il Personale, a cui sono state attribuite specifiche e definite responsabilità relative al Sistema di Gestione, possiede un adeguato livello di competenza, definito e periodicamente verificato.

Tale livello è assicurato dalla combinazione dei seguenti elementi, in misura variabile in funzione delle responsabilità e delle mansioni del personale:

- adeguato grado di istruzione;
- esperienza lavorativa;
- addestramento e formazione continua;
- aperto scambio di informazioni in tutta l'organizzazione.

7.1.3 Infrastruttura

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro garantiscono che per tutte le attività aziendali siano disponibili risorse materiali ed attrezzature adeguate riferite ai seguenti temi:

- posti di lavoro ed attrezzature associate;
- apparecchiature, hardware e software;
- assistenza e manutenzione;
- supporto per ogni responsabile.

Le infrastrutture presenti in sede e nei cantieri presso i quali si svolgono le attività aziendali sono dotate di tutte le caratteristiche necessarie per lo svolgimento dei servizi stessi.

Tutte le attrezzature di sede e di cantiere sono mantenute in corretto stato d'utilizzo come definito nella Procedura PG 12 "Gestione Risorse Strumentali".

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

L'ambiente di lavoro nell'organizzazione è una combinazione di fattori umani e fisici. Questi fattori influenzano la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo, le prestazioni del personale, la sicurezza e la salute come pure la qualità dei prodotti e dei servizi. Questi possono pure influenzare il benessere del personale e la sua capacità di contribuire al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

A tale scopo sono tenuti sotto controllo i seguenti fattori:

- condizioni dell'ambiente di lavoro;
- condizioni di salute e di sicurezza;
- metodi di lavoro.

Il Datore di Lavoro, coadiuvato da RSPP, si preoccupa di garantire l'ottimizzazione dell'ambiente di lavoro interno, in ottemperanza al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., ovvero in termini di gestione dei fattori umani (metodologie di lavoro, conduzione di riunioni, coinvolgimento, ecc.) e dei fattori fisici (igiene, pulizia, calore, ecc.) anche tramite richieste a Fornitori qualificati.

Il Dirigente di Cantiere e RSPP si occupano degli ambienti di lavoro esterni, soprattutto per quanto concerne l'esame dei Piani di Sicurezza e Coordinamento presentati dal Coordinatore in fase di Progettazione, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e



s.m.i., e la preparazione dei Piani Operativi di Sicurezza aziendali, come dettagliato nella Procedura PG 09 "Gestione della Commessa".

Inoltre le responsabilità definite e le attività svolte dall'Impresa per la gestione del rischio ambientale e per la sicurezza, al fine di svolgere responsabilmente la propria attività secondo modalità che garantiscano la salvaguardia dell'ambiente, della sicurezza e dell'igiene sul luogo di lavoro, sono stabilite nelle Procedure PG 19 "Valutazione dei Rischi per la Sicurezza e PG 39 "Aspetti Ambientali".

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro favoriscono ogni opportunità per il coinvolgimento di tutte le maestranze nel miglioramento dei metodi e dell'ambiente di lavoro, favorendo la creatività attraverso l'attuazione, ove possibile, dei suggerimenti, anche verbali, che chiunque può dar loro.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

L'Impresa, in ambito al proprio Sistema di Gestione, ha individuato le attività di monitoraggio e misurazione associate alla gestione dei processi di realizzazione dei prodotti e di erogazione delle prestazioni correlate nonché ai processi finalizzati alla gestione dell'organizzazione della società e definito i dispositivi necessari a dimostrarne la conformità ai requisiti, all'interno della Procedura PG 11 "Strumenti di Misura".

In particolare le disposizioni adottate intendono garantire:

- la corretta definizione delle specifiche funzionali degli strumenti in relazione all'impiego previsto;
- la chiara definizione delle modalità e dei procedimenti utilizzati per la taratura ed il controllo degli Strumenti, nonché per la registrazione e la conservazione delle misure eseguite e dei risultati ottenuti;
- l'identificazione degli Strumenti e l'evidenza del loro stato di taratura;
- l'uso appropriato, la manutenzione e la conservazione degli Strumenti.

Le misurazioni e le prove effettuate direttamente dall'Impresa con Strumenti di sua proprietà sono:

- controlli dimensionali mediante l'impiego di doppi metri e bindelle metriche;
- misurazioni topografiche mediante l'impiego di livelli ottici e laser, stazioni totali.

I metri e le bindelle metriche sono Strumenti costruttivamente assai semplici, non soggetti ad alterazione del proprio stato di taratura nonché dotati normalmente di vita assai breve a causa di smarrimenti o rotture accidentali.

Per garantire che essi siano dotati della necessaria accuratezza in relazione alle misure da effettuare è sufficiente che siano di classe non inferiore alla II e che siano mantenuti in un adeguato stato di conservazione ed efficienza.

Al contrario, gli altri Strumenti, essendo più complessi e delicati, garantiscono completamente la conferma metrologica prevista dalla Norma UNI EN ISO 10012 attraverso identificazione univoca, controllo e taratura.

Qualora tracciamenti, misurazioni e prove vengano commissionati ad Aziende esterne, quali topografi, laboratori di prova ed analisi, consulenti è compito del Dirigente di Cantiere acquisire le necessarie evidenze delle caratteristiche e dello stato di taratura della strumentazione utilizzata per tali attività.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

L'organizzazione monitora costantemente i livelli di conoscenza necessari per supportare i propri processi e fornire alla Clientela i prodotti ed i servizi richiesti e ne garantisce il possesso attraverso:

- analizzare sistematicamente e compiutamente le informazioni in possesso;
- far diventare informazioni documentate le registrazioni e i documenti che potrebbero tornare utili in futuro e aggiornarle;
- comunicare le informazioni agli stakeholder;
- trasformare le informazioni specifiche in conoscenza dell'organizzazione trasferendo le stesse all'interno della struttura aziendale, anche alle figure che non ne erano a conoscenza;
- sostenere la creazione di una conoscenza condivisa da tutta l'organizzazione.



I documenti mediante i quali l'organizzazione definisce, tiene sotto controllo e garantisce le competenze necessarie per il personale sono il Mansionario Aziendale e gli Schemi delle Competenze, tenuti aggiornati a cura del Consigliere Delegato e dal Datore di Lavoro.

7.2 COMPETENZA

Tutto il Personale, nell'ambito delle attività che a lui fanno capo, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione e nel raggiungimento degli Obiettivi Aziendali.

Al fine di ottenere tale coinvolgimento, nell'ambito del Sistema di Gestione sono state definite modalità e responsabilità relativamente alle seguenti azioni:

- individuazione delle esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del servizio;
- addestramento necessario per soddisfare tali esigenze;
- valutazione dell'efficacia della formazione e dell'addestramento forniti.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le attività formative tengono conto dei profili professionali presenti in azienda e sono differenziate a seconda dell'appartenenza ai diversi livelli.

Oltre ad individuare le risorse necessarie allo svolgimento delle attività, l'Impresa ha stabilito, e documenta attraverso i curricula personali, i requisiti che deve avere ogni dipendente/collaboratore per assumere un determinato ruolo in azienda.

Nel caso in cui inizialmente un neoassunto o un collaboratore non abbia tutti i requisiti codificati dall'azienda per svolgere determinate mansioni, egli verrà formato a mezzo di adeguate azioni di addestramento.

Le attività relative al Personale sono gestite con la Procedura PG 18 "Gestione delle Risorse Umane".

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro si assicurano e verificano inoltre che il proprio personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro assicurano che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il loro controllo siano consapevoli:

- della politica aziendale;
- dei pertinenti obiettivi;
- degli aspetti ambientali significativi e degli impatti ambientali effettivi o potenziali correlati, associati alla loro attività lavorativa;
- dei rischi per la sicurezza e la salute del lavoro;
- del proprio contributo all'efficacia del Sistema di Gestione, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del Sistema di Gestione;
- delle informazioni e degli insegnamenti tratti dagli incidenti.

A questo scopo l'organizzazione ricorre alla formalizzazione di programmi di sensibilizzazione e formazione periodici.

7.4 COMUNICAZIONE

Una comunicazione efficace è essenziale per il presente Sistema di Gestione ed il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro garantiscono che siano presenti meccanismi che la facilitino.

Le Procedure aziendali, in relazione ai processi ai quali si riferiscono, determinano le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al Sistema di Gestione, includendo:

- cosa comunicare;
- quando comunicare;
- con chi comunicare;



- come comunicare;
- chi comunica.

In particolare, le metodologie di comunicazione principalmente adottate sono:

- comunicazione documentale scritta: le comunicazioni che hanno influenza sul Sistema di Gestione vengono gestite per iscritto e comprendono, quando utile o necessario, l'uso della specifica modulistica;
- scambi di informazioni istituzionalizzati (riunioni e meeting verbalizzati, ecc.);
- altri tipi di comunicazioni anche non formalizzati (circolari cartacee od elettroniche, bacheche, suggerimenti, ecc.).

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

7.5.1 Generalità

La documentazione del Sistema di Gestione costituisce lo strumento attivo che ne formalizza la struttura, attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata dei Documenti che ne regolano la gestione ed il funzionamento, includendo anche i Documenti relativi ai rapporti con i Partners, i collaboratori, i Fornitori, i Clienti e le altre Parti Interessate.

La documentazione del Sistema di Gestione include:

Documenti di origine interna:

- il documento relativo alla Politica e gli Obiettivi della Qualità;
- il Manuale del Sistema di Gestione;
- le Procedure, le Istruzioni Operative ed i Moduli.

Documenti di origine esterna:

- leggi, decreti e regolamenti applicabili;
- norme tecniche e di sistema;
- documentazione tecnica fornita dai Clienti e dai Fornitori.

La Procedura PG 05 "Informazioni Documentate" descrive come l'Impresa tiene sotto controllo le Informazioni Documentate che, internamente all'Azienda, vengono denominate, a seconda dell'origine e della natura, Documenti, Dati e RegISTRAZIONI.

RAQ e RSPP mantengono aggiornato l'Elenco dei Documenti nel quale vengono evidenziati tutti i Documenti del Sistema di Gestione in uso presso l'Impresa.

7.5.2 Manuale del Sistema di Gestione

Il presente Manuale del Sistema di Gestione è redatto, in tutte le sue parti, dal RAQ e RSPP, con la collaborazione dei Responsabili delle funzioni aziendali, è verificato ed approvato dal Consigliere Delegato.

Viene diffuso, con servizio di aggiornamento o meno, in base ai seguenti criteri:

- Organismo di Certificazione e personale interno: distribuzione in forma controllata;
- Clienti o altri richiedenti: distribuzione in forma non controllata, salvo diversa disposizione del Consigliere Delegato.

L'aggiornamento del Manuale del Sistema di Gestione è effettuato da RAQ e RSPP, qualora se ne presenti la necessità.

È il documento di sintesi usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema di Gestione secondo la Politica Aziendale e le norme di riferimento.

Il presente Manuale del Sistema di Gestione predisposto include:

- lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione;
- l'identificazione sintetica dei processi del Sistema di Gestione e delle loro interazioni.

7.5.3 Altri documenti del Sistema di Gestione

Procedure



Le Procedure del Sistema di Gestione sono documenti, in parte esplicitamente richiesti dalle norme ed in parte sviluppati di propria iniziativa dall'Impresa che regolamentano, nell'adeguato livello di dettaglio, l'efficace gestione dei processi aziendali: esse impongono pertanto responsabilità specifiche, interfacce, comunicazioni, modalità operative, relazioni funzionali, modi di utilizzo ed eventualmente tempi di conservazione della documentazione di Registrazione prodotta e sono puntualmente richiamate nel presente Manuale.

La valutazione dell'esigenza di predisporre una Procedura che regolamenti una specifica attività spetta a RAQ e RSPP; tale esigenza è legata alla complessità ed alla criticità, nei confronti della Qualità, dell'Ambiente o della Sicurezza, dell'attività stessa e tali da richiedere una puntuale e documentata procedurazione.

Istruzioni Operative

Qualora la complessità di un'attività richieda una descrizione più particolareggiata e di maggior dettaglio di quanto realizzato nella Procedura corrispondente, vengono predisposte delle Istruzioni Operative che precisano come svolgere la specifica attività.

Le Istruzioni Operative vengono redatte con le medesime modalità individuate per le Procedure.

Moduli

Nello svolgimento delle singole attività, nel rispetto delle Procedure e delle Istruzioni Operative applicabili, può essere necessaria la compilazione di moduli appositi, al fine di registrare e documentare determinati eventi affinché ne rimanga evidenza oggettiva.

Essendo definiti come documenti collegati alle Procedure ed alle Istruzioni Operative, essi sono soggetti all'iter approvativo ed alle modalità di gestione dei documenti da cui provengono.

7.5.4 Creazione e aggiornamento

La Procedura PG 05 "Informazioni Documentate" stabilisce modalità e responsabilità per la gestione dei Documenti, dei Dati e delle RegISTRAZIONI del Sistema di Gestione.

La Procedura definisce:

- le funzioni responsabili, in fase di prima emissione, di redigere, verificare, ed approvare i documenti;
- il contenuto e le modalità per l'identificazione di ogni documento del Sistema di Gestione;
- le modalità per revisionare/modificare i documenti (funzioni responsabili di aggiornare, verificare ed approvare i documenti revisionati e modalità per identificare le modifiche e lo stato di revisione dei documenti);
- le modalità di distribuzione, archiviazione, conservazione e distruzione della documentazione.

7.5.5 Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate sono conservate dall'Impresa per dimostrare il conseguimento dei livelli prestazionali previsti e l'efficacia del Sistema di Gestione attuato.

I documenti di registrazione costituiscono un'importante fonte d'informazione per SGI nella valutazione dell'andamento del Sistema di Gestione e per la Direzione, allo scopo di poter verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche.

Tutte le informazioni documentate sono sempre leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

La Procedura PG 05 "Informazioni Documentate" definisce le modalità per identificare, rintracciare, archiviare e conservare le informazioni documentate.



SEZIONE 8

Attività operative



8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

In ambito alla pianificazione del Sistema di Gestione sono stati definiti i processi correlati alla realizzazione dei prodotti ed all'erogazione delle prestazioni da parte dell'Impresa e predisposta la documentazione necessaria ad assicurarne l'attuazione, il monitoraggio e la registrazione nel rispetto della Politica e degli Obiettivi Aziendali.

La definizione di tali processi e delle relative caratteristiche e modalità esecutive si è basata su un'attenta analisi dei requisiti associati ai prodotti da realizzare ed alle prestazioni da erogare, sulla valutazione della potenzialità ed adeguatezza delle risorse disponibili e sulla coerenza degli stessi con i requisiti e gli obiettivi stabiliti per gli altri processi del Sistema di Gestione.

Detti processi, come definiti e procedurati, si configurano e si sviluppano, nella loro attuazione, in modo diversificato in relazione alle richieste/aspettative dei Clienti, agli obiettivi della società ed alle esigenze degli eventuali Fornitori coinvolti alla realizzazione delle commesse acquisite.

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro, pur riservandosi l'autorità sulle decisioni, in merito alla programmazione, alla pianificazione ed alle modalità di sviluppo delle commesse ed all'impiego o approvvigionamento delle risorse necessarie, hanno affidato le responsabilità per il corretto svolgimento del processo di realizzazione delle opere e delle prestazioni e per il coordinamento, lo svolgimento e la rendicontazione delle attività di commessa al Dirigente di Cantiere.

Tale funzione si interfaccia con le altre funzioni gestionali aziendali per la definizione dei requisiti, l'analisi delle problematiche, l'individuazione delle risorse, la programmazione e pianificazione delle attività di esecuzione e controllo e lo sviluppo delle metodologie esecutive, ed è coadiuvata dal personale tecnico a disposizione per l'esecuzione e la registrazione delle attività inerenti la realizzazione dei prodotti e l'erogazione delle prestazioni previste e definite.

La Procedura PG 09 "Gestione della Commessa" definisce le attività svolte dall'Impresa per la gestione delle commesse acquisite, al fine di assicurarne lo svolgimento in condizioni controllate ed in accordo ai livelli di qualità, sicurezza e salute del lavoro nonché tutela ambientale stabiliti, nel pieno rispetto della normativa vigente.

In ambito alle attività di programmazione e pianificazione delle commesse vengono prese in considerazione le seguenti attività:

- adeguato controllo dell'offerta e riesame dei requisiti del prodotto/servizio;
- attenta gestione delle attività di definizione e controllo dei documenti e dati di base;
- individuazione, approvvigionamento e mantenimento delle risorse da impiegare;
- individuazione, selezione e valutazione dei fornitori;
- definizione e pianificazione delle attività gestionali ed operative da eseguire;
- definizione e pianificazione dei controlli necessari e delle responsabilità ed interfacce correlate;
- informazione, formazione ed eventuale qualifica del personale incaricato;
- identificazione, preparazione e gestione dei documenti e delle registrazioni necessarie ed applicabili per ciascuna delle fasi ivi definite di gestione, controllo, prova e collaudo del processo.

Lo sviluppo e le risultanze delle attività di apertura della commessa vengono documentate su apposita modulistica, successivamente utilizzati dalle altre funzioni coinvolte per lo sviluppo delle attività di competenza, nel quale sono individuati i Responsabili coinvolti per la commessa, le risorse umane e tecnologiche messe a disposizione, i Fornitori coinvolti, i documenti di riferimento applicabili e gli elementi critici del processo, le modalità del controllo previste.

8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

La comunicazione con i Clienti comprende:

- la fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi;
- la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- l'ottenimento, dal Cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del Cliente stesso;
- la gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà del Cliente;
- la definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente.

La Procedura PG 06 “Gare, Offerte e Contratti” definisce le attività svolte per garantire la corretta comprensione delle esigenze ed aspettative della Clientela e delle altre Parti Interessate al fine di:

- verificare l’adeguata definizione e documentazione dei requisiti tecnici e degli aspetti amministrativo-gestionali;
- individuare i requisiti non precisati dal Cliente ma necessari per l’utilizzazione della fornitura o stabiliti per norma o legge;
- accertare la capacità dell’Impresa di soddisfare i requisiti contrattuali, sia di carattere tecnico che temporale;
- verificare la risoluzione degli eventuali scostamenti tra contratto od ordine e l’offerta.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio

Contrattazione pubblica

Tra gli appalti segnalati dalle fonti comunemente utilizzate, informatiche o convenzionali, vengono individuate dal Consigliere Delegato le gare che possono essere d’interesse aziendale.

Decisa quindi la partecipazione ad una specifica gara, il Consigliere Delegato segnala l’interesse per la gara specifica, per la preparazione della documentazione.

Sarà preoccupazione dell’Ufficio Preventivi e dall’Ufficio Acquisti lo studio della documentazione tecnica per la formulazione dell’offerta.

Contrattazione privata

L’Ufficio Preventivi riceve richiesta d’offerta dal potenziale Cliente, analizza la tipologia dei lavori da eseguire e, quando lo ritiene necessario, effettua un sopralluogo.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Prima della redazione dell’offerta, con lo scopo di determinarne l’interesse della Società per la realizzazione dell’opera e la convenienza economica il Consigliere Delegato, con il supporto delle funzioni interne che più ritiene opportune, effettua un riesame critico interdisciplinare della commessa in fase di studio.

L’Ufficio Preventivi elabora un’analisi dei costi con il fine di accertarne la redditività.

I risultati delle elaborazioni sono valutati dal Consigliere Delegato per la conferma dell’interesse tecnico ed economico della Società alla partecipazione alla gara e la formulazione di un ribasso d’asta.

Il Consigliere Delegato, sulla base delle caratteristiche dell’opera e delle condizioni del mercato e della concorrenza, sentito l’Ufficio Preventivi e l’Ufficio Acquisti, formula il valore di offerta, prepara ed inoltra la documentazione di offerta.

A ordine/contratto aggiudicato ma non ancora accettato, il Consigliere Delegato riceve copia/e del contratto del Cliente/Committente ed esegue il riesame, eventualmente coinvolgendo altre funzioni interne, in particolare con RAQ e RSPD se nel contratto sono previste prescrizioni in tema di qualità, sicurezza ed ambiente. Il Riesame della documentazione è finalizzato ad accertare la congruenza del contratto ricevuto con i documenti di offerta.

In caso di esito negativo del riesame, il Consigliere Delegato si attiva per risolvere le incongruenze e gli eventuali dubbi con il Committente.

A seguito del positivo riesame del contratto, il Consigliere Delegato firma il contratto per accettazione.

8.2.4 Iniziative Immobiliari

L’Impresa, oltre a realizzare interventi commissionati da Committenze pubbliche e private, effettua anche iniziative immobiliari in conto proprio, secondo responsabilità e modalità definite nella Procedura PG 02 “Iniziative Immobiliari”.

In tali circostanze il Cliente dell’Impresa può essere considerato, in senso lato, la Collettività ed il rispetto dei requisiti contrattuali può essere identificato nell’ottemperanza ai prescritti di legge, quali il rispetto degli strumenti urbanistici in vigore e della legislazione ambientale, nazionale e locale, la disponibilità del Permesso di Costruire o della Denuncia di Inizio Attività, l’approvazione degli elaborati grafici da parte della Commissione Edilizia e la denuncia al Genio Civile od all’Ufficio Tecnico Comunale delle opere in calcestruzzo armato.

Le fasi di selezione, predisposizione, riesame e presentazione dell’Offerta vengono sostituite da un’attività di Strategia Immobiliare volta alla valutazione della fattibilità e della redditività dell’iniziativa immobiliare.



La prima fase consiste in un'indagine finalizzata alla valutazione delle richieste del mercato di realizzazioni civili, commerciali od industriali.

Successivamente, il Consigliere Delegato, con il supporto dell'Ufficio Relazioni e Marketing ed eventualmente di collaboratori e consulenti esterni, conduce la ricerca dei terreni edificabili o di immobili da ristrutturare che si prestino agli interventi individuati, ovvero acquisisce le proposte che provengono dall'esterno.

Il Consigliere Delegato, sulla base di informazioni recepite dalla Direzione Tecnica, dall'Ufficio Preventivi e dall'Ufficio Acquisti, conduce la fase preliminare di valutazione dell'operazione immobiliare che, tramite una stima parametrica dei costi e dei possibili ricavi, permette di verificare la fattibilità dell'operazione.

Nel caso in cui emerga un'adeguata redditività dell'iniziativa immobiliare, vengono individuati i requisiti fondamentali dell'opera e viene commissionata la progettazione a Studi esterni opportunamente qualificati ed abilitati per le diverse discipline tecniche.

Parallelamente alle attività di pianificazione e fabbricazione si sviluppa anche quella commerciale, finalizzata alla ricerca degli acquirenti.

A tal fine l'Ufficio Relazioni e Marketing cura le attività pubblicitarie nei confronti dei nuovi interventi, selezionando, incaricando ed interagendo con le Agenzie Pubblicitarie e tutti gli organi di informazione ritenuti utili allo scopo (stampa, Internet, affissioni, ecc.).

Contemporaneamente l'Ufficio Relazioni e Marketing ricerca e seleziona le eventuali Agenzie Immobiliari alle quali affidare le vendite ed eventualmente la gestione delle varianti e delle personalizzazioni richieste dagli Acquirenti.

La Direzione Tecnica, in funzione dei diversi carichi di lavoro, incarica i membri dell'Ufficio Varianti che devono occuparsi delle personalizzazioni richieste dagli Acquirenti nell'ambito della commessa.

Le richieste di personalizzazione degli Acquirenti sono preventivamente valutate dall'Ufficio Varianti circa la loro fattibilità e successivamente inoltrate al progettista responsabile della branca interessata per la valutazione finale e l'eventuale approvazione della variante.

Dopo il benessere del Cliente, le varianti diventano operative ed una copia della scheda viene consegnata al Capo Cantiere per l'esecuzione.

Quando le pratiche notarili sono complete, il Notaio concorda con l'Impresa le date per il rogito; l'Amministrazione contatta quindi i vari Acquirenti e li convoca nelle date previste presso lo studio notarile.

L'Atto di Compravendita viene controfirmato dal Consigliere Delegato e dall'Acquirente, autenticato dal Notaio e consegnato in copia alle parti.

8.2.5 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

Se nel corso dei lavori, e comunque in seguito all'accettazione dell'ordine, si verificasse la necessità di apportare modifiche al contratto su richiesta del Cliente/Committente, si ripete il riesame secondo il criterio esposto nei paragrafi precedenti.

Nel caso in cui la necessità di apportare modifiche derivi da errori o cause imputabili all'azienda si procede come sopra descritto con l'aggiunta che RAQ registra la Non Conformità rilevata ed il relativo trattamento.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI

L'Impresa esegue progettazione finalizzata unicamente all'acquisizione delle commesse di costruzione, alla conduzione di iniziative immobiliari, nonché alla definizione dei dettagli esecutivi di cantiere, secondo responsabilità e modalità definite nella Procedura PG 03 "Progettazione".

Nel caso in cui il Consigliere Delegato decida di sviluppare il progetto, la Direzione Tecnica individua gli elementi identificativi del progetto da sviluppare e le fasi progettuali richieste.

Sulla base di specifiche abilitazioni professionali, professionalità dimostrate, conoscenza del contesto operativo ed altre considerazioni di convenienza, il Consigliere Delegato definisce i Professionisti ai quali commissionare lo sviluppo delle diverse porzioni progettuali e ne comunica i nominativi ed i termini della collaborazione alla Direzione Tecnica.

A tutti i Professionisti coinvolti vengono emesse lettere di incarico, redatte a cura della Direzione Tecnica e firmate dal Consigliere Delegato.



I vari Progettisti incaricati sviluppano pertanto le porzioni di progetto commissionate loro provvedendo ad un'adeguata programmazione delle diverse attività e redigendo i documenti e gli elaborati stabiliti e ritenuti necessari rispettando, oltre alla legislazione ed alla normativa che sovrintendono la specifica disciplina, le direttive impartite dalla Direzione Tecnica e dal Dirigente di Cantiere.

In funzione alla complessità della progettazione, la Direzione Tecnica o il Dirigente di Cantiere, a seconda della fase, promuove dei riesami formali, documentati e critici dei risultati, con lo scopo di valutare l'adeguatezza dei documenti prodotti a soddisfare le esigenze della Committenza, i dati di ingresso e la normativa applicabile, nonché determinare le eventuali azioni da svolgere in caso di inadeguatezza.

In funzione della complessità della progettazione, al termine delle fasi fondamentali del processo progettuale e della redazione dei relativi elaborati e quando previsto in fase di pianificazione, viene effettuata una verifica formale, documentata e critica dei documenti progettuali, con lo scopo di valutare se sono stati conseguiti i previsti risultati della progettazione e se questi soddisfano appieno i relativi dati e requisiti di base nonché determinare le azioni da svolgere in caso contrario.

Giacché l'Impresa non effettua progettazione conto terzi, ma questa è finalizzata unicamente all'acquisizione delle commesse ed alla realizzazione delle opere, e la tipologia dei progetti sviluppati non necessita di una preventiva validazione da parte di Enti terzi, la validazione del progetto viene eseguita direttamente sull'opera realizzata, prima della consegna al Cliente.

Se nel corso dello sviluppo degli elaborati progettuali o durante le diverse attività di riesame, verifica o validazione previste per la progettazione, qualunque figura coinvolta individui errori, carenze od imprecisioni, tali eventualità vengono congiuntamente valutate e vengono definiti i dati ed i documenti da modificare.

8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

8.4.1 Generalità

La Procedura PG 06 "Approvvigionamento" definisce i criteri adottati per valutare e selezionare i Fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti, intesi come materiali e servizi, conformi ai requisiti specificati ed alle norme ed alle leggi cogenti, nonché descrive i criteri adottati per dettagliare adeguatamente i requisiti di approvvigionamento ed assicurare la conformità dei prodotti, intesi come materiali e servizi, acquistati.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

I fornitori vengono valutati, qualificati e selezionati dall'Ufficio Acquisti in base alla loro capacità di fornire prodotti e servizi conformi alle richieste.

Gli elementi presi in considerazione sono:

- positiva esperienza delle forniture pregresse;
- continua dimostrazione della qualità delle materie prime, dei prodotti e/o dei servizi;
- possibilità di soddisfare le prescrizioni tecniche e di qualità del prodotto o del servizio;
- tempestività nelle consegne;
- disponibilità alla collaborazione;
- capacità di certificare il prodotto o servizio;
- condizioni commerciali favorevoli.

Il monitoraggio nel tempo della qualità dei fornitori avviene attraverso la valutazione delle forniture effettuate.

Il personale di cantiere incaricato di valutare le forniture, a ogni consegna o accettazione di prestazione, si accerta del livello qualitativo del materiale o della prestazione ricevuta e assegna un livello di qualità.

Il controllo in accettazione delle forniture, presso la sede dell'Impresa od un suo cantiere, è condotto conformemente alla Procedura PG 10 "Prove, Controlli e Collaudi".

Quando previsto contrattualmente, è riconosciuto al Cliente, od a un suo rappresentante, il diritto di accertare, sia presso l'Impresa che presso il Fornitore che quanto acquistato sia conforme ai requisiti specificati nei documenti contrattuali: tale verifica da parte del Committente non solleva comunque l'Impresa dalla responsabilità di fornire prodotti accettabili.



8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

Tutti i documenti d'acquisto (ordini) contengono informazioni necessarie a definire chiaramente prodotti, materie prime richiesti ai fornitori e, dove necessario, anche i riferimenti alle norme nazionali o internazionali, alle specifiche tecniche, ai disegni, ai requisiti di processo e/o al piano di collaudo.

Per l'acquisto di materiali di uso più frequente nelle diverse commesse o in una commessa specifica, dove l'ordine aperto maggiormente ne incontrerebbe le necessità, è facoltà del Consigliere Delegato, attraverso l'Ufficio Acquisti, stipulare ordini aperti di fornitura.

L'incarico di effettuazione di lavorazioni in appalto o subappalto vengono conferiti mediante stipula di specifici contratti che definiscono tutte le condizioni di erogazione dei servizi, con particolare riferimento ad aspetti di qualità, ambiente e sicurezza, nel pieno rispetto della vigente normativa e legislazione.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

Il processo di erogazione dei servizi è svolto in condizioni controllate, sotto la responsabilità del Consigliere Delegato in collaborazione con il Datore di Lavoro, in quanto vengono messe a disposizione, tramite il Sistema di Gestione, le informazioni presenti nel Manuale e nelle Procedure correlate.

La Procedura PG 09 "Gestione della Commessa" definisce le attività svolte dall'Impresa per la gestione delle commesse acquisite, al fine di assicurarne lo svolgimento in condizioni controllate ed in accordo ai livelli di qualità, sicurezza e salute del lavoro nonché tutela ambientale stabiliti, nel pieno rispetto della normativa vigente.

Le attività necessarie per l'installazione del cantiere vengono effettuate dal Dirigente di Cantiere, in collaborazione con il Capo Cantiere, sulla base di quanto contenuto nel Piano di Commessa, nel Piano Operativo di Sicurezza e nella valutazione degli Aspetti Ambientali Significativi.

Ottenute le previste autorizzazioni ed effettuata la consegna lavori, il Dirigente di Cantiere provvede all'installazione del cantiere ed a quanto necessario per la programmazione operativa e l'avvio dei lavori.

Durante la fase esecutiva delle opere il Capo Cantiere coordina l'esecuzione delle attività sia del personale di cantiere che dei Subappaltatori.

Durante l'esecuzione dei lavori e successivamente al termine degli stessi, il Dirigente di Cantiere ed il Capo Cantiere eseguono tutte le misurazioni, i controlli ed i collaudi previsti dal Piano di Controllo, documentandone i risultati così come previsto dalla Procedura PG 10 "Prove, Controlli e Collaudi".

Terminate le attività di costruzione, l'Impresa provvede allo smontaggio delle eventuali opere provvisorie, allo sgombero di tutte le attrezzature di cantiere, alla pulizia, alla sistemazione, alla messa in sicurezza delle aree di cantiere e delle opere da consegnare.

Il Dirigente di Cantiere predispose e stampa quindi l'ultimo Stato di Avanzamento Lavori ed il relativo Certificato di Pagamento che sottopone per approvazione alla Direzione Lavori.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'Impresa attua delle misure specifiche, come dettagliato nella Procedura PG 08 "Identificazione e Rintracciabilità", per identificare i materiali utilizzati per la realizzazione delle opere ed i componenti delle stesse, dal ricevimento al collaudo finale, al fine di:

- evidenziare il loro stato di controllo e quindi garantire l'impiego di soli materiali e manufatti verificati e conformi;
- garantire, quando richiesto, la loro rintracciabilità attraverso la correlazione con la relativa documentazione amministrativa e tecnica.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai Clienti o ai fornitori esterni



L'Impresa adotta adeguate modalità operative per identificare, verificare, proteggere, salvaguardare la proprietà del Cliente o del Fornitore esterno, messa a disposizione per essere utilizzata o per essere incorporata nei prodotti e servizi.

Quando previsto nel contratto di appalto, il Cliente ha la facoltà di fornire direttamente dei prodotti da utilizzare nella realizzazione dell'opera appaltata che vengono gestiti con modalità analoghe a quelle attuate per i materiali acquistati direttamente dall'Impresa.

I materiali ed i prodotti forniti dal Committente vengono immagazzinati in posizioni separate rispetto ai prodotti e materiali di fornitura dell'Impresa.

I Fornitori esterni, quali fornitori in opera e subappaltatori, impiegano macchinari, attrezzature, materiali e prodotti propri dei quali mantengono la completa ed unica responsabilità in merito a conservazione, integrità e conformità.

In particolare per materiali e prodotti da integrare nell'opera, essi rimangono di proprietà e sotto la responsabilità dei Fornitori esterni fino a verifica di conformità avvenuta e relativo pagamento delle spettanze.

Benché le strutture ed i manufatti oggetto di Commesse di manutenzione, adeguamento o ristrutturazione continuino a rimanere di proprietà del Cliente, l'Impresa, una volta consegnatole gli stessi, diventa responsabile della loro conservazione e del loro corretto utilizzo.

A tal fine l'Impresa è assicurata sulla Responsabilità civile in cantiere per danni contro terzi e beni mobili ed immobili.

I dati e le informazioni forniti dal Committente, quali documenti, specifiche, progetti e disegni, rimangono rigorosamente di proprietà di quest'ultimo ed ogni dipendente dell'Impresa si impegna e si adopera affinché questi vengano utilizzati correttamente e riservatamente, comunicando gli stessi unicamente al personale che li debba conoscere per condurre i processi previsti ed evitando di diffondere all'esterno dell'Impresa ogni informazione riservata che non sia strettamente necessaria alla realizzazione delle opere e dei manufatti.

8.5.4 Preservazione

Le modalità operative e le principali responsabilità secondo le quali l'Impresa effettua le attività di identificazione, movimentazione, immagazzinamento, imballaggio e protezione dei materiali utilizzati per la realizzazione delle opere e la consegna delle opere stesse sono compiutamente definite nella Procedura PG 15 "Conservazione dei Prodotti".

8.5.5 Attività post consegna

Al fine di garantire un'efficace gestione delle commesse e di perseguire la piena soddisfazione della propria Clientela, l'Impresa effettua attività di assistenza al Cliente in corso di esecuzione dei lavori e successivamente alla consegna dell'opera.

Le attività di assistenza e servizio a supporto del Cliente, od a strutture da lui designate, sono normalmente espressamente previste nei documenti contrattuali.

Quando previsto contrattualmente, tenendo conto dei requisiti espressi, il Dirigente di Cantiere, in collaborazione con RAQ e, eventualmente, i Fornitori interessati, provvede a realizzare un piano di assistenza specifico.

Secondo la periodicità prevista od a seguito del manifestarsi di anomalie o malfunzionamenti il personale operativo interviene per effettuare gli interventi di assistenza necessari e redige idonei rapporti di assistenza nel quale riporta gli estremi dell'intervento effettuato.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Qualora, nel corso dell'esecuzione delle opere, si rendano necessarie modifiche relativamente a progettazione, tecnologie, materiali, lavorazioni, le stesse saranno oggetto di riesame complessivo tra tutte le figure coinvolte (Consigliere Delegato, Dirigente di Cantiere, Cliente, Direttore Lavori, ecc.).

In particolare, nell'ambito dei Lavori Pubblici, le varianti saranno gestite nel rispetto della legislazione vigente riferentesi alle stesse.



8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

Al fine di controllare l'attività produttiva e garantire il pieno rispetto dei requisiti contrattuali, l'Impresa effettua, durante tutto il processo di realizzazione delle opere, sia in sede che in cantiere, dall'accettazione dei materiali alla consegna dell'opera ultimata, monitoraggi e misurazioni come più dettagliatamente specificato nella Procedura PG 10 "Prove, Controlli e Collaudi".

8.6.1 Pianificazione di prove, controlli e collaudi

La pianificazione dei controlli è realizzata mediante la predisposizione, da parte del Dirigente di Cantiere, del Piano di Controllo di Commessa che individua, in relazione alle sequenze esecutive, l'estensione delle attività di controllo previste, le frequenze, le modalità esecutive ed i criteri di accettabilità, inclusi quelli relativi alla sicurezza, alla salute del lavoro ed alla tutela ambientale.

La pianificazione dei controlli viene estesa anche alle lavorazioni effettuate dai Subappaltatori che sono privi di un proprio Sistema di Gestione, certificato o meno, in maniera tale da garantire, senza soluzione di continuità, la conformità di tutti i processi esecutivi concorrenti nella commessa.

8.6.2 Esecuzione dei controlli al ricevimento dei materiali approvvigionati

All'arrivo in magazzino di materiali consegnati da Fornitori o da Clienti e all'arrivo in cantiere di materiali consegnati da Fornitori o da Clienti (con esclusione, quindi, di quelli provenienti dal Magazzino) ed all'atto del prelevamento presso il Fornitore di materiali effettuato direttamente da personale dell'Impresa (per esempio prelievo da Ordini Aperti), il Responsabile del Magazzino, il Capo Cantiere o l'addetto che effettua il ritiro, esegue le verifiche di accettazione dei materiali stessi.

La verifica avviene durante le operazioni di scarico, o carico, su ogni collo in modo da accertare che tutto il materiale sia in conformità ai documenti di acquisto e ad eventuali allegati (specifiche, disegni, certificati, dichiarazioni di conformità, ecc.).

Qualora non fosse possibile effettuare immediatamente i controlli alla consegna, i materiali stessi vengono identificati o segregati temporaneamente, in attesa di accettazione.

I materiali che risultino non conformi con i dati d'acquisto, danneggiati, non idonei all'uso o sprovvisti della documentazione richiesta in allegato sono preferibilmente respinti e rimessi al Fornitore con lo stesso vettore che ne ha effettuato la consegna.

8.6.3 Esecuzione dei controlli in fase esecutiva

Gli esami diretti sono effettuati per determinare la conformità dei prodotti e dei manufatti alle prescrizioni specificate e comprendono controlli visivi e dimensionali.

La verifica avviene in conformità alle modalità ed ai criteri di accettabilità riportati nel Capitolato Speciale d'Appalto, nelle apposite Istruzioni Operative e nei Rapporti di Controllo utilizzati inoltre per documentare i risultati di Prove, Controlli e Collaudi.

Durante lo svolgimento delle lavorazioni, il Capo Cantiere esegue e documenta le prove, i controlli ed i collaudi previsti dal Piano di Controllo di Commessa.

8.6.4 Esecuzione dei controlli e dei collaudi finali

A completamento di una fase esecutiva, di una parte d'opera o dell'intera opera, secondo quanto contrattualmente previsto, il Dirigente di Cantiere esegue i controlli finali al fine di verificare che quanto commissionato sia conforme alle prescrizioni specificate nei documenti contrattuali e svincolare quindi le opere realizzate e farle accettare preliminarmente al Cliente.

Il Dirigente di Cantiere comunica per iscritto al Direttore Lavori od al Committente l'avvenuto completamento delle attività esecutive e di controllo: questi effettuano le verifiche finali ed emettono conseguentemente un Certificato di Ultimazione dei Lavori.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI



L'Impresa gestisce le Non Conformità rilevate nel corso di tutte le attività, siano esse di prodotto, di processo o di sistema, come dettagliato nella Procedura PG 13 "Gestione delle Non Conformità".

Non sono invece da considerarsi Non Conformità, bensì semplici "anomalie", e pertanto non assoggettabili alla suddetta Procedura, tutte quelle piccole deviazioni dalle attività pianificate che non abbiano consistente influenza sulla qualità o che siano comunque facilmente ed immediatamente eliminabili attraverso i normali processi operativi.

L'Impresa tiene sotto controllo tutte le Non Conformità che si possono evidenziare durante:

- l'accettazione dei prodotti;
- i controlli di processo;
- i collaudi finali;
- gli Audit Interni del Sistema di Gestione.

Qualunque sia il contesto nel quale la Non Conformità si sia generata, essa è trattata secondo i seguenti principi:

- identificazione ed eventuale segregazione del prodotto o dell'opera non conforme o dell'attività svolta in maniera non conforme;
- documentazione della Non Conformità;
- risoluzione della Non Conformità;
- notifica e registrazione della Non Conformità;
- verifica della risoluzione della Non Conformità.

8.8 PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

La gestione delle emergenze possibili nella sede o presso i cantieri, è descritta rispettivamente nella Procedura PG 47 "Gestione delle Emergenze" e nei singoli POS dei cantieri.

In essi sono definite le modalità operative adottate e le responsabilità assegnate ai fini di:

- prevedere i possibili eventi incidentali e situazioni di emergenza, generati anche da cause naturali, che possano implicare rischi per la sicurezza e la salute delle persone;
- gestire le risposte alle emergenze causate dai suddetti eventi incidentali;
- minimizzare i danni e le patologie che possono essere associati ad incidenti e situazioni di emergenza;
- garantire la prevenzione degli incidenti, la preparazione dei piani di emergenza e sicurezza, l'assegnazione delle responsabilità ai lavoratori con incarichi particolari e la definizione delle modalità di primo intervento delle squadre di emergenza;
- riesaminare i piani e le procedure di emergenza, in particolare dopo l'insorgenza di incidenti.

Una volta all'anno viene effettuata un'esercitazione antincendio, di simulazione di emergenza ambientale e per la sicurezza dei lavoratori, presso la sede aziendale, il magazzino, ed almeno due cantieri preventivamente selezionati.



SEZIONE 9

Valutazione delle Prestazioni



9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 Generalità

L'Impresa ha impostato il proprio Sistema di Gestione in un'ottica di continuo miglioramento, definendone gli obiettivi ed i processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del Cliente e delle altre Parti Interessate, la motivazione del personale e l'adempimento della Politica Aziendale definita dal Consigliere Delegato e dal Datore di Lavoro.

In tale ambito ha definito, quali elementi caratteristici e significativi del proprio Sistema di Gestione e della sua adeguata implementazione:

- le opere realizzate e le prestazioni erogate, in relazione ai requisiti applicabili;
- i rapporti con i Clienti/Committenti e con il mercato, in virtù delle aspettative e delle esigenze correlate;
- l'organizzazione e la gestione della società, in funzione delle esigenze interne individuate;
- i rapporti con i fornitori, secondo le prescrizioni applicabili.

Di conseguenza ha pianificato ed attuato opportuni processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento finalizzati a dimostrarne la conformità, evidenziarne l'efficacia e determinarne il continuo miglioramento. La pianificazione e l'attuazione di tali processi sono state affidate alle diverse funzioni interne della Società, in relazione alle specifiche competenze e responsabilità, si sviluppano secondo le modalità definite in apposite procedure gestionali e si identificano sostanzialmente con:

- la misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti e delle altre Parti Interessate, attraverso la gestione dei reclami e la sistematica raccolta ed analisi delle informazioni e dei dati inerenti le aspettative e la percezione degli stessi nei confronti dei prodotti e delle prestazioni aziendali;
- la verifica costante dell'efficace attuazione del Sistema di Gestione e della sua adeguatezza e conformità alla politica, ai requisiti ed alla pianificazione, stabilita dal Consigliere Delegato e dal Datore di Lavoro, ed ai requisiti della normativa di riferimento applicabile, attraverso gli Audit Interni;
- il monitoraggio e la misurazione, ove applicabile, dei processi e di erogazione delle prestazioni mediante le attività di controllo, prova e collaudo delle attività svolte e dei risultati ottenuti nei documenti di pianificazione e programmazione applicabili ed il periodico riesame del Sistema di Gestione;
- l'identificazione, la gestione ed il controllo delle Non Conformità inerenti le prestazioni erogate, la conduzione dei processi e l'attuazione del Sistema di Gestione, attraverso la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento delle stesse e per l'attuazione delle conseguenti azioni necessarie a governarne gli effetti, reali o potenziali e la predisposizione di specifici strumenti di comunicazione e registrazione;
- l'analisi e l'elaborazione periodica dei dati risultanti dall'attuazione dei diversi processi del Sistema di Gestione e dallo sviluppo delle commesse acquisite, raccolti attraverso le registrazioni di pertinenza, allo scopo di dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e valutarne le opportunità di miglioramento;
- l'individuazione la pianificazione e l'attuazione di Azioni Correttive e Preventive, ove necessario ed applicabile, per eliminare le cause delle Non Conformità e dei problemi evidenziati o prevenirne il verificarsi, riesaminandone gli effetti e l'efficacia allo scopo di garantire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione ed assicurare il costante rispetto degli obiettivi stabiliti e la soddisfazione dei Clienti e delle altre Parti Interessate.

9.1.2 Soddisfazione del Cliente e delle Altre Parti Interessate

L'Impresa attua sistematicamente idonee modalità operative per monitorare le informazioni relative alla percezione del Cliente e delle Altre Parti Interessate su quanto la stessa abbia soddisfatto i requisiti contrattuali e cogenti, e per valutare il livello di soddisfazione del medesimo come dettagliato nella Procedura PG 07 "Soddisfazione del Cliente e delle Altre Parti Interessate".

Le segnalazioni provenienti dai Clienti e delle Altre Parti Interessate sono, in genere, riportate in maniera formale mediante comunicazione scritta (Reclami), ma possono essere anche orali.

L'Impresa intende per Reclamo una segnalazione formale di una o più mancanze di soddisfacimento di requisiti contrattuali.

Nel caso di un reclamo da parte del Cliente, la documentazione relativa perviene normalmente alla Segreteria che lo inoltra all'Ufficio Relazioni e Marketing, il quale coinvolge tutte le figure aziendali utili e gestire lo stesso.



Al termine del trattamento di ripristino, il Dirigente di Cantiere o il Responsabile Amministrativo, a seconda di reclamo tecnico o amministrativo, informano l'Ufficio Relazioni e Marketing sulle modalità di gestione del reclamo e della relativa chiusura in modo che provveda a registrare la chiusura del reclamo sul Registro Segnalazione Clienti/Acquirenti. Con cadenza trimestrale, per ogni commessa, la Direzione Tecnica, il Responsabile Amministrativo, i Dirigenti di Cantiere e l'Ufficio Relazioni e Marketing fanno il punto della situazione sui reclami aperti e sullo stato di avanzamento della gestione degli stessi, evidenziando eventuali altre necessità da implementare, misure predisposte e relative criticità emerse.

Per le iniziative immobiliari dell'Impresa, al momento della consegna dell'immobile e delle parti comuni, il Capo Cantiere o l'Ufficio Varianti consegnano all'Acquirente un Questionario di Soddisfazione Cliente che lo stesso ha la facoltà di compilare e restituire all'Impresa.

RAQ esamina ed elabora il questionario, lo archivia rendendolo disponibile alle altre sistematiche iniziative di valutazione della soddisfazione del Cliente.

9.1.3 Analisi e valutazione

Per i diversi processi definiti in ambito al Sistema di Gestione sono stati individuati i dati utili per dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e per valutarne e determinarne le opportunità di miglioramento.

Tali dati vengono raccolti durante lo sviluppo quotidiano dell'attività dei diversi responsabili di funzione, attraverso le registrazioni definite e previste dalle Procedure applicabili per la realizzazione e lo sviluppo dei processi di competenza. Periodicamente SGI provvede alla raccolta dei dati derivanti dalle attività di monitoraggio e misurazione, di conseguenza ne cura l'elaborazione e la registrazione in modo da evidenziarne le criticità e permetterne la successiva analisi e la valutazione in relazione agli obiettivi ed ai requisiti applicabili.

La raccolta e l'analisi dei dati non è comunque limitata alla valutazione degli elementi caratteristici del Sistema di Gestione ma può riguardare altri dati di tipo contabile/amministrativo (esempio: analisi dei costi di gestione e dei consumi) che, pur non rientrando negli argomenti del Sistema di Gestione, possono avere impatto sul Sistema stesso o influenzarne il miglioramento. L'analisi dei dati può rappresentare infatti uno strumento utile per la valutazione dei costi derivanti dalle carenze del Sistema e per l'individuazione e la successiva definizione di azioni nei confronti delle procedure del Sistema di Gestione di competenze finalizzate a rimuoverne le relative cause.

L'analisi dei dati viene condotta allo scopo di individuare gli aspetti più significativi di ciascun elemento del Sistema di Gestione interessato, valutarne le tendenze e la criticità, definire adeguate proposte di trattamento e soluzione dei problemi eventualmente individuati e determinare le opportunità e le proposte di miglioramento.

La valutazione delle risultanze dell'analisi e delle proposte di miglioramento correlate avviene normalmente in sede di riesame del Sistema di Gestione da parte del Consigliere Delegato e del Datore di Lavoro.

9.1.4 Valutazione della conformità

Secondo il programma e le scadenze definite nei moduli di Identificazione e Monitoraggio delle Prescrizioni, RAQ e RSPP valutano il rispetto delle prescrizioni, legali e non, per ogni unità aziendale, che documentano adeguatamente.

La valutazione viene condotta mediante esame diretto della documentazione, ricevuta e prodotta dall'Impresa, nonché delle registrazioni di supporto delle attività connesse alla prescrizione in oggetto.

Qualora le valutazioni individuino delle violazioni delle prescrizioni da parte dell'Impresa, RAQ e RSPP trattano tale evento come una Non Conformità, operando secondo la Procedura PG 13 "Gestione delle Non Conformità".

9.2 AUDIT INTERNO

L'Impresa pianifica, conduce e documenta sistematici Audit Interni con lo scopo di accertare se le attività ed i relativi risultati sono in accordo con quanto pianificato, per valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, ivi inclusi quelli relativi alla normativa cogente in materia di sicurezza e salute del lavoro, di tutela ambientale nonché dell'intero Sistema di Gestione, come dettagliato nella Procedura PG 17 "Audit Interni".

Tutti i processi e tutte le aree aziendali sono sottoposti a verifica almeno una volta all'anno.



9.2.1 Programmazione degli Audit Interni

La programmazione degli Audit Interni avviene nel corso del Riesame annuale del Sistema di Gestione, durante il quale il Consigliere Delegato, il Datore di Lavoro, RAQ e RSPP definiscono il programma di monitoraggio dei diversi processi e delle diverse funzioni aziendali, compilando il Programma degli Audit Interni.

Qualora intervengano cambiamenti organizzativi o situazioni non conformi, eventualmente per richiesta del Consigliere Delegato o del Datore di Lavoro, RAQ e RSPP programmano degli Audit Interni straordinari finalizzati a condurre in tempi brevi un'analisi sistematica dei problemi emersi.

9.2.2 Organizzazione degli Audit Interni

RAQ e RSPP organizzano le attività di audit pianificate attraverso la costituzione del Gruppo di Audit, formato da personale adeguatamente competente per la conduzione di Audit Interni che non abbia diretta responsabilità nei settori interessati, la definizione di una Lista di Riscontro, la convocazione, con adeguato preavviso, della verifica al Responsabile della Funzione interessata.

9.2.3 Esecuzione degli Audit Interni

L'esecuzione degli Audit Interni prevede:

- una riunione d'apertura;
- lo svolgimento dell'Audit;
- una riunione conclusiva.

I risultati dell'Audit sono formalizzati dal Responsabile dell'Audit mediante la redazione del Rapporto di Audit e di eventuali Rapporti di Non Conformità e Richieste di Azioni Correttive/Preventive.

Copia di tali documenti è inoltrata al Consigliere Delegato, al Datore di Lavoro, al Responsabile della Funzione verificata ed a tutti i membri del Gruppo di Audit.

9.2.4 Qualifica degli Auditor

Gli Auditor incaricati degli Audit Interni devono essere in possesso di qualifiche rilasciate da un Organismo di Certificazione delle Competenze riconosciuto (SICEV, CEPAS, IRCA, KHC, ecc.) oppure maturate all'interno dell'Impresa sulla base di titolo di studio, attitudini, conoscenza della materia specifica, dell'organizzazione aziendale e della normativa di riferimento nonché adeguata esperienza.

9.3 RIESAME DI DIREZIONE

9.3.1 Generalità

Il Sistema di Gestione aziendale, adottato per soddisfare le prescrizioni delle norme di riferimento, viene sottoposto alla valutazione del Socio Accomandatario almeno una volta all'anno e comunque ogniqualvolta se ne evidenzia la necessità, allo scopo di verificarne l'idoneità, l'adeguatezza, l'efficacia e, eventualmente, di adattarlo alle nuove esigenze aziendali, nel rispetto della norma, assicurandone così l'efficacia nel tempo ed il miglioramento continuo.

9.3.2 Input al riesame di direzione

Preliminarmente all'attività di Riesame vero e proprio da parte della Direzione, RAQ e RSPP redigono un rapporto sull'andamento del Sistema di Gestione nel quale raccolgono tutti gli elementi che evidenziano l'analisi dei dati raccolti e lo inoltrano al Consigliere Delegato ed al Datore di Lavoro per informazione ed analisi.

Al succitato rapporto RAQ e RSPP allegano inoltre tutti i documenti e le registrazioni ritenuti necessari a descrivere e dettagliare le considerazioni effettuate, nonché eventuali elaborazioni numeriche o grafiche dei dati utili allo scopo.

In conclusione del rapporto RAQ e RSPP individuano e dettagliano le iniziative che ritengono necessarie intraprendere nonché suggeriscono ogni elemento di miglioramento utile ed applicabile.



9.3.3 Output del riesame di direzione

Il Consigliere Delegato ed il Datore di Lavoro indicano quindi, con il dovuto preavviso, una riunione di Riesame nella quale convocano i vari responsabili delle funzioni aziendali che ritengono necessario coinvolgere.

Nel corso della riunione viene esaminato il Rapporto sull'andamento del Sistema di Gestione e vengono analizzate e chiarite modalità, dinamiche, responsabilità, figure coinvolte nell'andamento dei processi condotti dall'Impresa; viene inoltre verificato ed analizzato il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati per il periodo in esame e le eventuali responsabilità coinvolte.

Da tale riunione emerge un Rapporto di Riesame del Sistema di Gestione che riassume le risultanze dello stesso, ed in particolar modo definisce, come minimo:

- riconferma o revisione del monitoraggio del Contesto ed esigenze delle Parti Interessate;
- riconferma o revisione della valutazione Rischi ed Opportunità;
- riconferma o revisione della Politica aziendale;
- nuovi obiettivi aziendali;
- aggiornamento della documentazione illustrativa del Sistema di Gestione;
- opportunità di miglioramento dei prodotti e dei servizi offerti alla Clientela;
- tempi e responsabilità per l'attuazione delle iniziative correttive e di miglioramento previste, ivi incluse quelle volte alla riduzione dei rischi sul lavoro e gli impatti ambientali;
- fabbisogni di risorse umane e materiali;
- programmazione degli Audit Interni;
- pianificazione della formazione.

Tutta la documentazione inerente il Riesame del Sistema di Gestione è archiviata da RAQ o RSPP e resa disponibile alla Direzione e ad ogni responsabile di funzione aziendale per consultazione.



SEZIONE 10

Miglioramento



10.1 GENERALITÀ

L'Impresa ha definito le modalità di pianificazione e gestione del miglioramento continuo del Sistema di Gestione, come più dettagliatamente specificato nella Procedura PG 14 "Gestione del Miglioramento".

Gli strumenti operativi adottati dall'Impresa per promuovere il miglioramento continuo sono la definizione e l'aggiornamento degli obiettivi e della Politica Aziendale, la valutazione della soddisfazione dei Clienti e delle Altre Parti Interessate, i risultati degli Audit Interni, l'analisi dei Dati provenienti dalla gestione aziendale, nonché l'adozione di Azioni Correttive e di Azioni Preventive e la risoluzione dei Reclami provenienti dai Clienti e dalle Altre Parti Interessate.

10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

La gestione delle Non Conformità è condotta come definito al capitolo 8.7 del presente Manuale e secondo la Procedura PG 13 "Gestione delle Non Conformità".

L'Azione Correttiva è lo strumento finalizzato alla rimozione di quei fattori che hanno determinato il verificarsi di una Non Conformità nonché lo strumento con il quale l'Impresa risolve gli eventuali Reclami provenienti dal Cliente e dalle Altre Parti Interessate

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'Azione Preventiva è lo strumento con il quale l'Impresa, in previsione di potenziali situazioni non conformi, anticipa tali situazioni per evitarle.

Le modalità di gestione di un'Azione Correttiva e di un'Azione Preventiva sono analoghe e sono quindi trattate congiuntamente.

10.3.1 Rilevazione dell'esigenza

La necessità di attuare un'Azione Correttiva / Preventiva può evidenziarsi durante lo svolgimento delle diverse verifiche e controlli sulle attività aziendali, sia presso la sede che in cantiere, od in seguito ad una modifica organizzativa o del processo produttivo.

Dall'insieme delle risultanze degli Audit, dei controlli al ricevimento dei prodotti, dei controlli in fase di realizzazione, ma anche in seguito rilievi formalizzati dall'Organismo di Certificazione od a seguito di Reclami o segnalazioni provenienti da parte dei Clienti e dalle Altre Parti Interessate, si può determinare la necessità di attuare un'Azione Correttiva / Preventiva.

Tale esigenza deve essere tempestivamente notificata a SGI, identificandola chiaramente e citando i documenti utili all'individuazione delle cause o delle motivazioni, il quale, unitamente al richiedente, esamina le esigenze e se le ritiene fondate apre un'azione annotandola sul Registro delle Azioni Correttive / Preventive.

10.3.2 Programmazione dell'Azione Correttiva / Preventiva

RAQ, RSPP ed i Responsabili delle Funzioni coinvolte indagano sulle possibili cause o motivazioni che hanno determinato la situazione non conforme o pregiudizievole e definiscono gli interventi da effettuare e le responsabilità coinvolte.

L'attuazione dell'Azione Correttiva / Preventiva è monitorata dai Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte in collaborazione con RAQ o RSPP.

10.3.3 Verifica dell'esito dell'Azione Correttiva / Preventiva

Allo scadere del termine prefissato per l'attuazione dell'Azione Correttiva / Preventiva, RAQ, RSPP ed i Responsabili delle Funzioni aziendali coinvolte verificano se gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti.



Se gli obiettivi sono stati raggiunti l'azione viene chiusa e RAQ o RSPP registrano il buon esito dell'azione sul Registro delle Azioni Correttive / Preventive.

Se gli obiettivi non sono stati raggiunti può essere decisa una proroga dei tempi o la modifica delle attività da svolgere. In questo secondo caso l'azione viene chiusa con esito negativo e ne viene aperta un'altra, nella stessa data.