

MANUALE DELLA QUALITA' ISO 9001:2015



Il presente Manuale di Gestione della *Qualità* normativa è di proprietà della

EDIL SCAVI S.r.l.

Sede Legale

Via Cesare Battisti nr. 10/A – 25040 ARTOGNE (BS)

CF/PI: 00135120988

Tel.

0364.598874

mail:edilscavisrlartogne@libero.it – pec: edil.scavi.srl@legalmail.it

Questo manuale è redatto conformemente alle norme

UNI EN ISO 9001:2015

e in applicazione dei seguenti dispositivi legislativi :

D.LGS 81/08 E SMI – TESTO UNICO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

D.LGS 152/06 E SMI – TESTO UNICO TUTELA AMBIENTALE

D.LGS 196/03 E SMI – TESTO UNICO IN MATERIA DI PRIVACY

Il presente elaborato è una copia

SOGGETTA A REVISIONE

La sua diffusione è controllata e limitata.

Il manuale non può essere assegnato e/o riprodotto (anche in parte) senza l'autorizzazione della Direzione aziendale.

Questo documento contiene informazioni riservate di proprietà di **EDIL SCAVI S.r.l.** e qualsiasi uso da parte di terzi senza espressa autorizzazione sarà punito a termini di legge.

STATO DI AGGIORNAMENTO

Revisione	Descrizione	Redatto	Approvato
00	Prima emissione	04/12/2017	04/12/2017
01	Seconda emissione	09/02/2018	09/02/2018

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3	TERMINI DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	5
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	5
5	LEADERSHIP	7
6	PIANIFICAZIONE	8
6.1	Analisi per affrontare rischi e opportunità	8
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	8
7	SUPPORTO	9
	Risorse	9
	a) Persone	9
	b) Infrastruttura	9
	c) Ambiente per il funzionamento dei processi	9
	d) Risorse per il monitoraggio e la misurazione	9
	Competenza	10
	Consapevolezza	10
	Comunicazione	10
	Informazioni documentate	10
	Creazione, aggiornamento e controllo delle informazioni documentate	11
8	ATTIVITÀ OPERATIVE	12
	Pianificazione e controlli operativi	12
	Requisiti per i lavori – Rapporti con i clienti	12
	a) Comunicazione con il Cliente	12
	b) Determinazione dei requisiti relativi ai lavori realizzati	12
	b) Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	12
	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno – Rapporti con i Fornitori e i Subappaltatori	12
	Realizzazione Lavori	13
	a) Realizzazione Lavori	13
	b) Identificazione e rintracciabilità	13
	c) Proprietà che appartengono ai Clienti e/o ai fornitori esterni	13
	d) Preservazione	13
	e) Attività post-consegna	14
	f) Controllo delle modifiche	14
	g) Rilascio di prodotti e servizi	14
	h) Controllo degli output non conformi	14
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	14
	Monitoraggio e misurazione dei prodotti / servizi	14
	a) Soddisfazione del cliente	15
	b) Analisi e valutazione	16
	Audit interno	16
	Riesame di direzione	16
	a) Input al riesame di direzione	16
	b) Output del riesame di direzione	17
10	MIGLIORAMENTO	17
	a) Non conformità e azioni correttive	17
	b) Miglioramento continuo	17

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo e il campo di applicazione del sistema di gestione della qualità aziendale comprende le attività di

- Costruzioni stradali
- acquedotti,
- fognature,
- gasdotti,
- lavori di scavi per edilizia,
- riparazione e manutenzione impianti di riscaldamento e climatizzazione,
- Impianti idrosanitari
- Trasporto e utilizzazione del gas.

Il target di riferimento è sia il pubblico, con la partecipazione a gare di appalto che alle licitazioni private, sia il privato.

Rispetto ai requisiti della norma di riferimento (UNI EN ISO 9001: 2015), risulta non applicabile il punto 8.3

– Progettazione e sviluppo, poiché l'azienda lavora su progetti sempre forniti dalla committenza.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

L'organizzazione opera nel rispetto dei requisiti cogenti e delle norme del settore della costruzione:

- UNI EN ISO 9001: 2015 Sistemi di gestione integrato - Requisiti
- UNI EN ISO 9000: 2015 Sistemi di gestione integrato - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 19011: 2012 Linea guida per audit di sistemi di gestione
- L. 5 novembre 1971, n. 1086 "Norme per la disciplina delle opere di conglomerato cementizio armato, normale e precompresso ed a struttura metallica.
- DM 14-01-2008 "Norme Tecniche per le Costruzioni"
-

3 TERMINI DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i termini e le definizioni riportate nella UNI EN ISO 9001:2015

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

L'Organizzazione

EDIL SCAVI S.r.l. nasce nel 1981 su iniziativa del Sig. Costantino Cotti Cottini.

La **EDIL SCAVI S.r.l.** possiede un magazzino e l'ufficio presso la sede legale di Via Cesare Battisti, 10/A a Artogne (BS) opera con cantieri nell'ambito territoriale della Valle Camonica.

La cultura aziendale

La cultura aziendale che contraddistingue la **EDIL SCAVI S.r.l.** è basata su:

Il rispetto diffuso, convinto e condiviso di un'etica del lavoro che rispetti le regole e le norme esistenti.
L'ambizione ad essere misurati sugli effettivi obiettivi raggiunti attraverso il proprio lavoro nel rispetto delle esigenze ed obiettivi dei Clienti e delle capacità dell'organizzazione di operare nel pieno rispetto del suo perimetro normativo di riferimento

La Mission

Porre l'attenzione al pieno soddisfacimento delle aspettative di quanti intervengono in maniera diretta o indiretta nel ciclo dell'attività eseguita (clienti, dipendenti, fornitori) e conferire a tutte le aree il mandato di migliorare in modo continuativo e sistematico la qualità del prodotto/servizio offerto.

Il Mod. 5.1.6 "**Analisi del contesto**" troviamo esplicitata la presentazione dell'organizzazione che definisce a livello generale il Contesto Interno ed Esterno all'interno del quale si muove l'organizzazione.

Il Mod. 5.3.1 "**Organigramma nominativo**" rappresentativo delle funzioni e delle figure apicali e subordinate sulle quali si fonda l'operatività dell'organizzazione

Esigenze e aspettative delle parti interessate

Le parti interessate/coinvolute sono innanzitutto, i collaboratori, i fornitori, i clienti. Le esigenze e le aspettative sono molto diverse tra loro e costituiscono sicuramente una sfida continua per il *management*, che si trova quotidianamente ad affrontare problematiche legate alle diverse aree di intervento, ma anche grosse opportunità di sviluppo.

Nel Mod. 5.1.6 "Analisi del contesto" vengono riportati i riferimenti generali e puntuali

Sistema di gestione e relativi processi

EDIL SCAVI S.r.l. ha predisposto un sistema documentato di gestione in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il sistema di gestione è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente o indirettamente connesse alla qualità dei lavori eseguiti, attraverso:

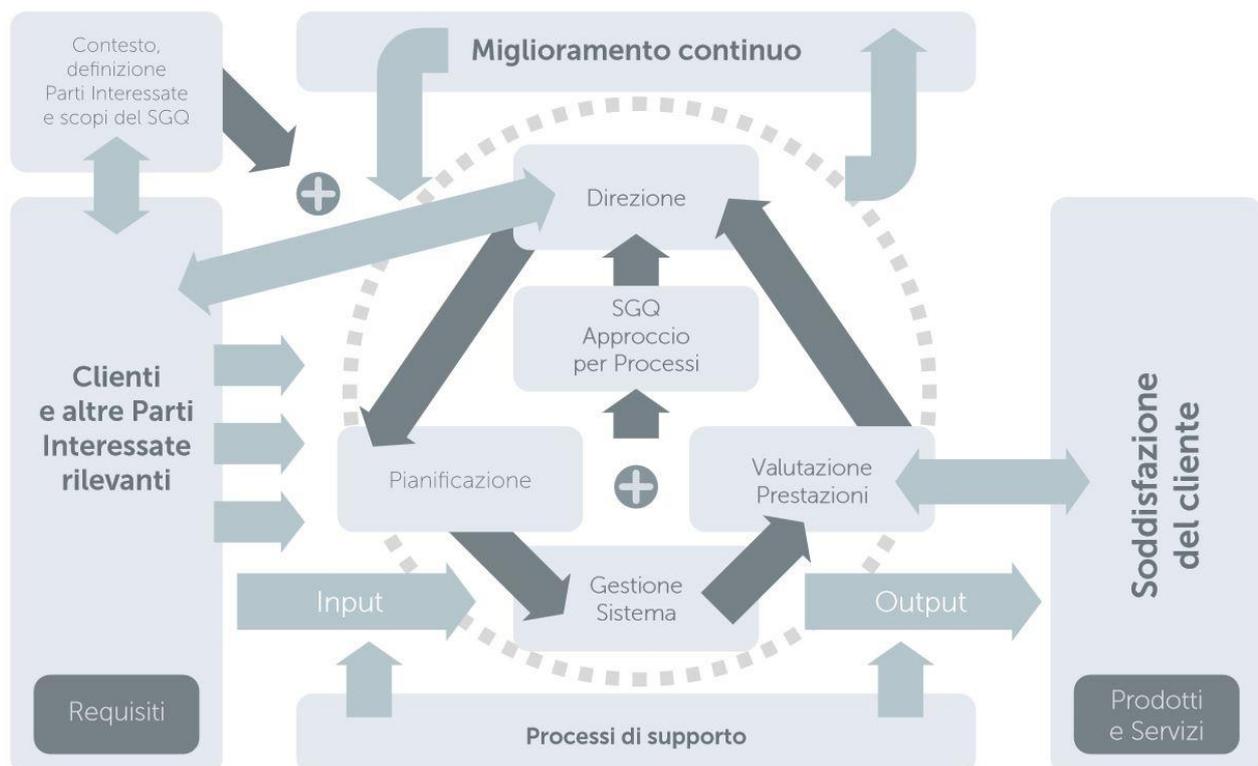
- La determinazione dei processi necessari per il sistema di gestione e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione
- La determinazione della sequenza ed interazione dei processi
- La determinazione dei criteri ed i metodi necessari per assicurare che il funzionamento ed il controllo di questi processi siano efficaci
- La disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi
- Il monitoraggio e la misura ove applicabile e l'analisi di questi processi
- L'attuazione delle azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo

In particolare i principali processi aziendali sono i seguenti:

- Processo gestione informazioni documentate
- Processo gestione risorse umane
- Processo gestione infrastrutture
- Processo gestione strumenti di misura
- Processo gestione informazioni documentate
- Processo gestione offerte e contratti
- Processo gestione fornitori ed approvvigionamento
- Processo gestione produzione ed erogazione dei servizi
- Processo gestione Audit
- Processo gestione Non Conformità e Reclami
- Processo di gestione Azioni di Miglioramento

In **ALLEGATO 1 "ELENCO PROCEDURE, MODELLI E ISTRUZIONI OPERATIVE"** rappresentativi delle modalità adottate dall'organizzazione per la gestione dei propri processi.

Lo schema base che si adotta per la gestione dei processi è quello proposto e rappresentato dalla norma ISO 9001:2015 e di seguito indicato.



5 LEADERSHIP

Leadership e impegno

L'alta direzione fornisce evidenza del proprio impegno per lo sviluppo e per l'attuazione del sistema di gestione integrato e per migliorare in continuo la sua efficacia:

Stabilendo la politica per la qualità

Assicurando gli obiettivi per la qualità, conducendo il riesame della direzione (almeno con frequenza annuale)

Promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del *risk-based thinking*

Assicurando la disponibilità di risorse

Comunicando a tutta l'organizzazione l'importanza di soddisfare i requisiti del Cliente e quelli cogenti

Promuovendo il miglioramento

Focalizzazione sul cliente

L'alta direzione assicura che i requisiti del Cliente sono determinati, compresi e soddisfatti, così come sono affrontati i rischi allo scopo di accrescere la soddisfazione del Cliente stesso, nel rispetto delle leggi e norme applicabili al settore

Politica per la qualità e sua comunicazione

L'alta direzione ha definito la politica per la qualità assicurando che:

- Sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione
- Costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi
- Comprenda un impegno a soddisfare i requisiti e a migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione
- Sia disponibile come informazione documentata
- Sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione
- Sia disponibile alle parti interessate rilevanti e riesaminata per accertarne la continua idoneità.

In particolare la Direzione di **EDIL SCAVI S.R.L.**, convinta dei miglioramenti interni e verso i clienti conseguenti all'adozione di un sistema qualità ha definito la propria politica della qualità, basata sui seguenti punti:

- la gestione dei rischi finalizzata all'eliminazione o mitigazione degli stessi;
- la soddisfazione delle esigenze dei clienti attraverso il raggiungimento di un elevato livello di affidabilità e qualità delle realizzazioni, nel pieno rispetto delle richieste esplicite ed implicite dei clienti stessi e dei requisiti cogenti;
- l'implementazione del miglioramento continuo nella soluzione dei problemi nella produzione evidenziati attraverso i reclami dei clienti;
- il miglioramento e il monitoraggio dell'attività di pianificazione per garantire il rispetto dei tempi di consegna e l'ottimizzazione dei tempi di realizzazione;
- il continuo miglioramento dei propri processi attraverso l'analisi degli stessi e l'ottimizzazione della gestione delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- l'adeguamento dell'organizzazione aziendale alle sollecitazioni e all'evoluzione delle necessità riscontrate al proprio interno o segnalate dall'esterno.

L'attuazione di questa politica ha comportato l'attivazione delle seguenti azioni:

- Definire e precisare le responsabilità, i ruoli, i compiti per le diverse fasi dei processi
- Mettere a punto le regole interne assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo nella gestione delle attività
- Prevenire il verificarsi di non conformità durante lo svolgimento dei processi
- Identificare e registrare le non conformità, promuovendo l'attivazione di idonee azioni correttive e il consolidamento delle soluzioni adottate
- Promuovere lo sviluppo delle competenze delle risorse professionali, favorendo l'integrazione e la collaborazione tra le aree organizzative interne ed attivando azioni di formazione permanente
- Valorizzare il know-how posseduto, attivando la diffusione delle buone prassi e perseguendone l'ottimizzazione per rendere patrimonio comune metodi di lavoro, materiali ed esperienze
- Assicurare la promozione della focalizzazione sul Cliente nell'ambito dell'intera organizzazione, oltre che l'integrità del sistema di gestione stesso.

Nel Mod. 5.1.5 “**POLITICA DELLA QUALITA'**” **EDIL SCAVI S.r.l.** definisce il dettaglio delle linee di movimento dell'organizzazione.

La direzione ha stabilito in coerenza con la propria dimensione processi di comunicazione interna di tipo informale, con riunioni/incontri.

Per la comunicazione esterna si utilizzano sostanzialmente e-mail e i sistemi di corrispondenza tradizionale.

Ruoli, responsabilità, autorità nell'organizzazione

La direzione assicura che tutte le responsabilità ed autorità sono state definite e comunicate nell'ambito dell'organizzazione stessa.

A questo proposito si rimanda all'organigramma (**Mod.5.3.1**) ed al **MANSIONARIO (Mod. 5.3.2)**.

6 PIANIFICAZIONE

La direzione ha definito ai pertinenti livelli organizzativi e/o funzioni obiettivi per la qualità che risultano misurabili e coerenti con la Politica aziendale.

Assicura inoltre che:

- Il sistema di gestione possa conseguire i risultati attesi
- Accresca gli effetti desiderati e prevenga / riduca quelli indesiderati
- Consegua il miglioramento
- La pianificazione del sistema di gestione sia condotta in modo conforme ai punti delle norme di riferimento e agli obiettivi
- La pianificazione delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità sono proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità di prodotti e servizi

6.1 Analisi per affrontare rischi e opportunità

L'organizzazione ha stabilito dei livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati.

Il *risk-based thinking* in EDIL SCAVI S.r.l. è considerato per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione, monitorando le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per ulteriori dettagli si rimanda al Mod. 5.1.7 “**Analisi dei rischi**”, documento che viene redatto e aggiornato nel tempo direttamente dal DG.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Tutti gli obiettivi per la qualità vengono riportati annualmente nel Riesame della Direzione, in cui si stabiliscono anche i target di riferimento per l'anno successivo. (ved. Mod. 5.1.3-5.1.3 Indicatori- Obbiettivi)

7 SUPPORTO

Risorse

EDIL SCAVI S.r.l. ha determinato e messo a disposizione le risorse necessarie (umane ed infrastrutture) per attuare e mantenere il sistema di gestione migliorandone in continuo l'efficacia e per accrescere la soddisfazione del Cliente.

Considera le risorse esistenti all'interno ed i vincoli che gravano su di esse, oltre a cosa ottenere dai fornitori esterni.

a) Persone

Tutto il personale **EDIL SCAVI S.r.l.**, avendo influenza diretta ed indiretta sulla conformità ai requisiti di prodotto e servizio, è idoneo e competente sulla base di istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza appropriate.

b) Infrastruttura

EDIL SCAVI S.r.l. ha determinato le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità e i requisiti delle proprie realizzazioni.

Tali infrastrutture comprendono:

- Mezzi, Macchinari, Attrezzature e Apparecchiature di controllo e misura
- Servizi di supporto (sistemi di comunicazione o informativi ecc.)

Queste infrastrutture, il cui elenco è riportato in appositi elenchi e registri, sono controllate e periodicamente mantenute al fine di garantirne il corretto ed efficiente funzionamento. (Mod. 7.1.1 Registro macchinari e attrezzature – Mod. 7.1.2 Registro strumenti di misura).

c) Ambiente per il funzionamento dei processi

Il servizio di Protezione e Prevenzione sui Luoghi di Lavoro di **EDIL SCAVI S.r.l.** controlla l'adeguatezza degli ambienti di lavoro sia per quanto riguarda i fattori fisici, ambientali ed altro (esempio rumori, temperatura, umidità, illuminazione, condizioni atmosferiche). Per ulteriori dettagli si rimanda ad apposita documentazione relativa al D.lgs. 81/2008 e smi (DVR e POS).

d) Risorse per il monitoraggio e la misurazione

EDIL SCAVI S.r.l. quando il monitoraggio e la misura sono usate per dare evidenza della conformità dei prodotti e dei servizi a requisiti, determina le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Le risorse messe in campo:

- Sono appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti (Livello laser, strumento misurazione tenuta gas)
- Sono tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo

EDIL SCAVI S.r.l. conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure sia un requisito cogente, e/o una esigenza delle parti interessate, e/o considerata essenziale dall'Azienda per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati le risorse per le misure sono:

- Identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura

Competenza

Il DG ha determinato le competenze necessarie per ruoli/mansioni che influenzano la conformità dei prodotti/servizi; ove necessario viene fornita formazione/addestramento o altra azione per acquisire la competenza necessaria. DG inoltre è responsabile direttamente della valutazione dell'efficacia degli addestramenti effettuati.

Consapevolezza

Al fine di motivare e mantenere alto il coinvolgimento di tutto il personale DG si adopera per assicurare che ogni persona, di ogni livello ed importanza, sia consapevole della rilevanza e dell'importanza della sua mansione, delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi per la qualità.

Comunicazione

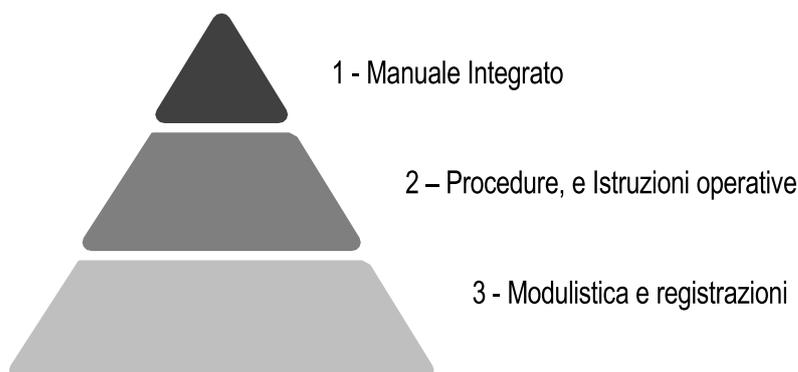
Tutto il personale viene aggiornato costantemente sui cambiamenti strategici/organizzativi tramite comunicazioni a tutti i collaboratori, attraverso il canale di informazione interno.

Informazioni documentate

La documentazione del sistema di **EDIL SCAVI S.r.l.** comprende:

- Dichiarazioni documentate della politica e degli obiettivi per la qualità
- Il manuale di gestione
- Procedure relative ai propri processi
- Istruzioni operative (eventuali) riferite alle attività connesse ai diversi processi
- Registrosioni richieste dalle norme di riferimento
- Modulistica varia.

Livelli gerarchici della documentazione di qualità



Livello 1

Comprende il Manuale di gestione, che contiene il campo di applicazione del sistema stesso, in cui sono anche descritte le aree strategiche d'affari, eventuali esclusioni, i riferimenti alle procedure e ai protocolli documentati, l'identificazione e l'interazione dei processi principali oltre che la descrizione della organizzazione, dei suoi valori, della cultura aziendale, della mission. In questo documento si fa inoltre riferimento all'organigramma, al mansionario e acronimi.

Livello 2

Comprende le Procedure e le Istruzioni operative. Le Procedure sono i documenti che, nell'ambito dei processi, definiscono le modalità e le responsabilità di esecuzione, controllo e registrazione delle attività. Le Procedure si possono avvalere del supporto di Istruzioni operative ovvero di documenti che descrivono in forma dettagliata come eseguire le attività.

Le Procedure specificano con maggiore dettaglio le modalità di gestione dei diversi processi che vogliono descrivere.

Livello 3

Comprende la Modulistica (moduli, tabelle, verbali, ...) e le Registrazioni della qualità, ovvero i documenti in cui registrare l'avvenuta attività o controlli previsti da una procedura o dal manuale integrato. Le registrazioni della qualità forniscono un'evidenza oggettiva circa la funzionalità e l'efficacia del Sistema Integrato.

Creazione, aggiornamento e controllo delle informazioni documentate

Tutti la documentazione relativa al sistema di gestione integrato è tenuta sotto controllo, ed in particolare viene:

- Approvata prima dell'emissione
- Riesaminata e aggiornata, se necessario, quindi riapprovata
- Assicurato che le modifiche e lo stato di revisione vigente siano identificati
- Assicurato che le versioni pertinenti dei documenti applicabili siano disponibili nei luoghi di utilizzo; a questo proposito tutta la documentazione relativa al sistema è a disposizione nell'archivio aziendale
- Assicurato che i documenti rimangano nel tempo facilmente identificabili e leggibili
- Assicurato che i documenti di origine esterna necessari per il buon funzionamento del sistema siano identificati e distribuiti in forma controllata
- Prevenute le utilizzazioni involontarie di documenti obsoleti

Le registrazioni predisposte per dare evidenza della conformità e dell'efficace funzionamento del sistema vengono tenute sotto controllo. In particolare nell'elenco generale della documentazione sono riportati tutti i documenti di registrazione, per i quali sono state definite le regole di identificazione, archiviazione, protezione, la rintracciabilità, la conservazione e l'eliminazione delle registrazioni.

La gestione dei documenti di origine esterna che **EDIL SCAVI S.r.l.** ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione integrato, è demandata ai Responsabili di funzione aziendali coadiuvati dal RSQ. Questi provvede alla raccolta, identificazione e distribuzione in forma controllata.

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

Pianificazione e controlli operativi

EDIL SCAVI s.r.l. ha pianificato e sviluppato tutti i processi principali necessari per la realizzazione dei prodotti e l'erogazione dei servizi. Si rimanda alle singole procedure per quanto riguarda le varie fasi di pianificazione di ogni processo.

Requisiti per i lavori – Rapporti con i clienti

a) Comunicazione con il Cliente

La comunicazione con i clienti deve comprendere:

- La fornitura di informazioni relative ai lavori
- La gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche
- L'ottenimento, dal Cliente, di informazioni di ritorno relative ai lavori, compresi i reclami del Cliente stesso

b) Determinazione dei requisiti relativi ai lavori realizzati

EDIL SCAVI S.r.l. ha determinato:

- I requisiti specificati dal Cliente, compresi quelli relativi alle attività di realizzazione e consegna dei lavori
- I requisiti non stabiliti dal Cliente, ma necessari per l'uso specifico o per quello previsto, ove conosciuto
- I requisiti cogenti applicabili ai lavori realizzati
- Ogni ulteriore requisito ritenuto necessario.

b) Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

DG (Direzione generale) e SGA (Servizio gare preventivazione) riesaminano i requisiti prima di impegnare l'azienda nella firma dei contratti, in particolare assicura che:

- Siano inequivocabilmente definiti sui documenti contrattuali tutti i requisiti del prodotto/servizio;
- Siano risolte eventuali differenze tra i requisiti di un'offerta/contratto o ordine finale rispetto a quelli espressi in precedenza;
- Tutta l'organizzazione sia in grado di soddisfare tali requisiti definiti.

Qualora il Cliente esprima i requisiti in forma non documentata, SGA con Dg dovranno confermarli al Cliente prima della loro accettazione.

Qualora i requisiti del prodotto vengano modificati, tutta l'organizzazione deve assicurare che tali modifiche vengano comunicate al personale interessato e i relativi documenti vengano aggiornati.

Per tutti i dettagli operativi si rimanda alle procedure di riferimento.

Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

Il presente processo in **EDIL SCAVI S.r.l.** non è presente, poiché l'organizzazione opera su progetti forniti dai clienti.

Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno – Rapporti con i Fornitori e i Subappaltatori

Il Responsabile degli acquisti (ACQ) assicura che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti di approvvigionamento specificati. **EDIL SCAVI S.r.l.** ha valutato e selezionato fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti richiesti. Sono stati stabiliti criteri per la selezione, la valutazione e la rivalutazione dei fornitori. Per ulteriori dettagli si rimanda alle schede valutazione fornitore.

Tutte le esigenze interne di acquisto vengono svolte dal Responsabile degli acquisti (ACQ) come descritto in dettaglio nell'apposita procedura (PR 8.4)

Per quanto riguarda i controlli relativi alla funzionalità del prodotto questi vengono demandati al RCN (Responsabile di cantiere) mediante l'apposita IS.8.5.1 (Piano di controllo materiali in accettazione) dove ne verifica tutte le funzionalità; in caso di eventuali difformità rispetto a quanto previsto nell'acquisto, il personale contatterà l'ufficio acquisti che valuterà come gestire il problema con il fornitore e, se necessario, per l'apertura di una eventuale NC.

Realizzazione Lavori

a) Realizzazione Lavori

EDIL SCAVI S.r.l. pianifica ed effettua le attività di produzione ed erogazione dei servizi in condizioni controllate. Tali condizioni comprendono, ove applicabile:

- La disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche dei prodotti da realizzare, dei servizi da erogare o delle attività da eseguire
- La disponibilità di istruzioni di lavoro, ove necessaria
- L'utilizzazione di apparecchiature idonee
- La disponibilità e l'utilizzazione di apparecchiature di monitoraggio e di misurazione
- L'attuazione del monitoraggio e della misurazione
- L'attuazione della consegna, dell'installazione e delle attività successive

Tutti i processi produttivi e di erogazione dei servizi di EDIL SCAVI S.r.l. vengono svolti in autocontrollo da personale competente ed opportunamente addestrato, e comunque verificati in fasi intermedie e in fase finale da attività di controllo registrate; eventuali carenze possono quindi evidenziarsi prima che il prodotto / servizio venga fornito al Cliente. La validazione pertanto di questi processi avviene tramite controlli così come descritti nelle procedure di riferimento.

Qualora qualche processo il cui risultato non potesse essere verificato da successive attività di monitoraggio o misurazione e di conseguenza le carenze possano evidenziarsi solo quando il prodotto risulti già in uso o il servizio già erogato, **EDIL SCAVI S.r.l.** aprirà una NC che verrà trattata e chiusa, e ripresa in fase di Riesame del sistema dove verrà esaminata la necessità e le caratteristiche di una azione di miglioramento.

b) Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione in **EDIL SCAVI S.r.l.** si applica:

- Alle offerte
- Alle commesse
- Ai servizi erogati e al loro stato d'avanzamento

c) Proprietà che appartengono ai Clienti e/o ai fornitori esterni

Eventuali proprietà del cliente/fornitore, utilizzate dall'azienda per la realizzazione degli impianti, sono identificate, controllate, immagazzinate, protette e conservate con le stesse modalità utilizzate per i prodotti propri. Nel caso fossero presenti medesimi materiali/prodotti acquistati direttamente dall'azienda e forniti dal cliente/fornitore, questi ultimi sono identificati con l'apposizione di un identificativo del cliente/fornitore.

Nel caso di eventuali problematiche riscontrate in corso d'opera sui materiali forniti dal cliente/fornitore, RCN provvede ad identificarli/segregarli in attesa delle azioni del caso e a segnalare tempestivamente la non conformità a DG per la definizione dei provvedimenti da adottare.

d) Preservazione

EDIL SCAVI S.r.l. assicura la conservazione degli Output dei processi durante la produzione e l'erogazione dei servizi, nella misura in cui ciò è necessario per mantenere la conformità ai requisiti.

e) Attività post-consegna

EDIL SCAVI S.R.L. rispetta i requisiti delle attività di post vendita del prodotto / servizio.

Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di post vendita, sono considerati:

- I rischi associati ai lavori realizzati
- La natura, l'uso ed il tempo di vita delle realizzazioni
- Le informazioni di ritorno dal Cliente
- I requisiti di legge e regolamentari cogenti

f) Controllo delle modifiche

Le modifiche non pianificate del prodotto / servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

g) Rilascio di prodotti e servizi

EDIL SCAVI S.R.L. ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il lavoro sia conforme ai requisiti.

E' mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione.

La consegna dei lavori al Cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità. La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche, o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta, o, se applicabile, dal Cliente.

Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto / servizio.

h) Controllo degli output non conformi

EDIL SCAVI S.R.L. assicura che i lavori non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo per prevenirne l'involontaria utilizzazione.

Sono state definite le modalità di controllo e le relative responsabilità ed autorità per il trattamento delle non conformità. Ove applicabile, **EDIL SCAVI S.R.L.** tratta il prodotto/servizio non conforme mediante uno o più delle seguenti modalità:

- Intraprendendo azioni per eliminare le non conformità rilevate
- Autorizzandone l'utilizzazione, il rilascio o l'accettazione sotto concessione da parte di un'autorità pertinente e, ove applicabile, del Cliente
- Intraprendendo azioni per precluderne l'utilizzazione o l'applicazione originariamente previste
- Intraprendendo azioni appropriate agli effetti, o agli effetti potenziali, della non conformità quando il prodotto non conforme venga rilevato dopo la consegna o dopo che ne sia iniziata l'utilizzazione

A seguito di correzione della non conformità questa viene sottoposta a nuova verifica per dimostrarne la conformità ai requisiti. Sono mantenute tutte le registrazioni suddette.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Monitoraggio e misurazione dei prodotti / servizi

EDIL SCAVI S.R.L. ha individuato ed attuato, in opportune fasi dei processi, attività di monitoraggio che permettono di presidiare la conformità dei prodotti / servizi erogati.

Tali attività di monitoraggio e misurazione sono indicate nelle descrizioni dei vari processi/procedure ed opportunamente registrate.

EDIL SCAVI S.R.L. per monitorare e misurare i propri processi ha definito metodi ed ha identificato gli indicatori più opportuni per ogni processo cruciale. Per un approfondimento di tali argomenti si rimanda al riesame della direzione.

EDIL SCAVI S.R.L. pianifica ed effettua il processo di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessario a:

- Dimostrare la conformità ai requisiti del prodotto/servizio
- Assicurare la conformità del sistema di gestione integrato
- Migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione integrato

a) Soddisfazione del cliente

EDIL SCAVI S.R.L. periodicamente effettua un monitoraggio relativo alla percezione del Cliente sulla sua soddisfazione; tale soddisfazione viene verificata e confermata mediante il ritiro dell'ordine di lavoro (ODL) senza apporre alcuna contestazione o reclamo. La soddisfazione del cliente viene monitorata anche in funzione della regolarità dei pagamenti.

b) Analisi e valutazione

EDIL SCAVI S.R.L. determina, raccoglie ed analizza tutti i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione integrato e per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso. L'analisi dei dati in particolare fornisce informazioni relative a:

- Conformità ai requisiti del prodotto/servizio
- Soddisfazione del Cliente
- Efficacia del sistema qualità, della pianificazione e delle azioni per affrontare rischi e opportunità
- Fornitori
- Caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti/servizi, compreso opportunità per azioni correttive.

Audit interno

EDIL SCAVI S.R.L. conduce ad intervalli pianificati audit interni per determinare che il sistema di gestione integrato:

- Sia conforme a quanto pianificato, ai requisiti della presente norma internazionale ed ai requisiti del sistema di gestione integrato stabiliti dall'azienda stessa
- Sia efficacemente attuato e mantenuto

È stato predisposto un programma annuale di audit che prende in considerazione lo stato e l'importanza dei processi e delle aree da sottoporre ad audit, così come i risultati di audit precedenti.

Sono stati definiti inoltre i criteri, il campo di applicazione, la frequenza ed i metodi dell'audit.

La scelta degli auditor e la conduzione degli audit è stata fatta assicurando obiettività ed imparzialità del processo di audit. Nessun auditor ha effettuato e effettuerà audit sul proprio lavoro.

Tutti i risultati emersi sono registrati e tali registrazioni sono mantenute.

I responsabili delle aree sottoposte ad audit assicurano che ogni azione correttiva necessaria per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause vengano effettuate senza indebito ritardo. Le attività successive vengono comunque riverificate.

Riesame di direzione

EDIL SCAVI S.R.L. determina, raccoglie ed analizza tutti i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione integrato e per valutare dove possa essere realizzato il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso. L'analisi dei dati in particolare fornisce informazioni relative a:

- Conformità ai requisiti del prodotto/servizio
- Soddisfazione del Cliente
- Efficacia del sistema qualità, della pianificazione e delle azioni per affrontare rischi e opportunità
- Fornitori
- Caratteristiche e tendenze dei processi e dei prodotti/servizi, compreso opportunità per azioni correttive.

a) Input al riesame di direzione

Gli elementi in ingresso per il riesame comprendono:

- Azioni derivanti da precedenti riesami di direzione
 - Analisi dei rapporti delle Verifiche Ispettive Interne compiute da Responsabili Gestione Valutazioni interni e/o esterni;
 - esiti di Azioni Correttive/Azioni Preventive precedentemente implementate;
 - analisi dei Rapporti di Non Conformità e dei reclami ricevuti,
 - analisi dei report statistici relativi agli Indicatori di Qualità riportati negli Obiettivi della Qualità;
 - segnalazioni relative alle attività/necessità di addestramento.
-
- Informazioni di ritorno del Cliente
 - Prestazioni dei processi e conformità dei prodotti/servizi

- La misura dei risultati relativi agli obiettivi definiti precedentemente
- Adeguatezza risorse
- Rischi e opportunità
- Raccomandazioni per il miglioramento

b) Output del riesame di direzione

Gli elementi in uscita dal riesame di direzione comprendono ogni decisione ed azione relative:

- Al miglioramento dell'efficacia del sistema e dei relativi processi
- Al miglioramento dei prodotti/servizi in relazione ai requisiti del Cliente
- Alle esigenze di risorse
- Alla definizione degli obiettivi

10 MIGLIORAMENTO

EDIL SCAVI S.R.L. determina le opportunità di miglioramento e attua azioni al fine di soddisfare i requisiti del Cliente e accrescerne la sua soddisfazione attraverso:

- Miglioramento dei prodotti e dei servizi
- Correzione, prevenzione, riduzione degli effetti indesiderati
- Miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione della qualità

a) Non conformità e azioni correttive

EDIL SCAVI S.R.L. intraprende azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenirne la ripetizione. Le azioni correttive sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Sono definiti i requisiti per:

- Reagire alle non conformità (compresi i reclami del Cliente)
- Individuare le cause delle non conformità
- Valutare l'esigenza di azioni per assicurare che le non conformità non si ripetano
- Determinare ed effettuare le azioni necessarie
- Registrare i risultati degli azioni effettuate
- Esaminare l'efficacia delle azioni correttive effettuate
- Aggiornare se necessario i rischi e le opportunità determinate in pianificazione
- Modificare ove necessario il sistema di gestione qualità.

b) Miglioramento continuo

EDIL SCAVI S.R.L. si impegna a migliorare in continuo l'efficacia del suo sistema di gestione, assicurando la disponibilità delle risorse e delle informazioni per l'attuazione, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, le azioni correttive e il riesame di direzione.