



MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO

conforme agli standard:

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

UNI ISO 45001:2018

<input type="checkbox"/>	COPIA CONTROLLATA n° _____	CONSEGNATA A: NOME: _____ COGNOME: _____
<input type="checkbox"/>	COPIA INFORMATIVA	CONSEGNATA A: NOME: _____ COGNOME: _____

Note:

Questo manuale è di proprietà di **GILC IMPIANTI S.R.L.**

Ogni divulgazione e/o riproduzione e/o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dalla società stessa.

Approvazione DL	Data di emissione	Pagina 1 di 39
13/09/2020	31/12/2016	Revisione 02 DEL 13/09/2020

Sommario

0. INTRODUZIONE	5
1. SCOPO	7
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	8
3. TERMINI E DEFINIZIONI	9
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	12
4.1 Comprensione dell'organizzazione e del suo contesto	12
4.2 Comprensione dei bisogni delle parti interessate	13
4.2 Determinazione del campo di applicazione del Sistema di gestione	13
4.3 Sistema di Gestione – requisiti generali	13
4.4 Approccio per processi	13
5. L'IMPEGNO DELLA DIREZIONE	18
5.1 Politica dell'Organizzazione	18
5.2 Ruolo nell'organizzazione, responsabilità e autorità	19
6. PIANIFICAZIONE	21
6.1 Analisi e gestione dei rischi	21
7. STRUTTURA DELL'ORGANIZZAZIONE	22
7.1 Risorse Umane e Infrastrutturali	22
7.2 Gestione Delle Competenze	23
7.3 Partecipazione, Consultazione e Consapevolezza	24
7.4 Comunicazione	25
7.5 Gestione della Documentazione	25
7.5.1 Requisiti Generali	25
7.5.2 Documentazione e Controllo	26
7.5.3 Controllo delle RegISTRAZIONI	26
8. CONTROLLO OPERATIVO	26
8.1 Pianificazione e Controllo	26
8.2 Individuazione e analisi delle esigenze e delle aspettative del mercato, dei clienti e delle parti interessate	27

8.3	Pianificazione dei processi operativi	28
8.4	Controllo dell'approvvigionamento	30
	informazioni per l'approvvigionamento prodotti	30
	verifica dei prodotti approvvigionati	30
8.5	Progettazione, Ricerca e Sviluppo	30
	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	30
	Elementi in uscita alla progettazione e allo sviluppo	31
	Riesame della progettazione e dello sviluppo	31
	Verifica della progettazione e dello sviluppo	31
	Validazione della progettazione e dello sviluppo	31
	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	31
8.6	Fornitura di Servizi	32
8.6.1	Controllo delle attività	32
8.6.2	Identificazione e rintracciabilità	33
8.6.3	Proprietà del cliente o di origine esterna	33
8.6.4	Assistenza post erogazione	33
8.7	Autorizzazione al rilascio di Beni e Servizi	33
8.8	Non Conformità di Beni e Servizi	34
8.9	Gestione del Cambiamento e delle Emergenze	34
9.	VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	34
9.1	Misurazione delle Prestazioni e Controllo	34
9.2	Audit	35
9.3	Riesame della Direzione	36
10.	MIGLIORAMENTO	38
10.1	Non Conformità e Azioni Correttive	38
10.2	Miglioramento	39



0. INTRODUZIONE

PRESENTAZIONE			
<i>RAGIONE SOCIALE</i>	GILC Impianti S.r.l.		
<i>SEDE LEGALE/OPERATIVA</i>	VIA FRATELLI DI DIO 2/B – 20063 CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI)		
<i>TEL</i>		<i>FAX</i>	
<i>E-MAIL</i>	info@gilc.it	<i>SITO WEB</i>	
<i>PARTITA IVA E COD. FISCALE</i>	11174510153	<i>REFERENTE AZIENDALE</i>	Luigi Amichevole

Anno inizio attività: 1963

Data di costituzione: 1995

C.F. e Partita I.V.A.: 11174510153

Categoria di opere Generali Specializzate: EA 28 – EA 29

Referente: Amichevole Luigi

STORIA

Da oltre 20 anni G.I.L.C. Impianti S.R.L. è presente nel settore impianti tecnologici e progettazione, e si è affermata nei settori della progettazione, realizzazione, installazione, gestione, conduzione e manutenzione di impianti tecnologici (trasformazione e distribuzione dell'energia, impianti elettrici, impianti meccanici, impianti idraulici riscaldamento condizionamento e refrigerazione, impianti rete dati, cablaggi strutturato telefonici e speciali, impianti antincendio, opere edili).

La GILC Impianti S.r.l. volge particolare attenzione alle questioni interne ed esterne, che sono pertinenti alle sue finalità e alla sua direzione strategica, e che hanno effetto sulla sua abilità ad ottenere i risultati attesi dal proprio Sistema di Gestione Integrato.

In particolare, la GILC Impianti S.r.l. prende in considerazione le questioni che emergono da:

- cambiamenti e tendenze dall'ambiente legale, tecnologico, competitivo, culturale, sociale, economico e naturale, a livello internazionale, nazionale, regionale o locale che possono avere un impatto sugli obiettivi di GILC Impianti S.r.l.;
- relazione, percezione e valori con le pertinenti parti interessate (azionisti, clienti e fornitori, personale)
- questioni relative alla governance, priorità strategiche politiche e impegni interni, e
- disponibilità e priorità delle risorse e cambiamenti tecnologici.

La GILC Impianti S.r.l. mantiene aggiornate queste determinazioni, come appropriato, soprattutto durante i periodici Riesami del Sistema di Gestione.

Il presente Manuale descrive il Sistema di gestione definito dall'Organizzazione per rispondere a quanto previsto dalle norme di riferimento incluso il:

 G.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 6 di 39

- 1- garantire una corretta individuazione e gestione degli aspetti e degli impatti ambientali al fine di raggiungere la piena conformità normativa e un progressivo miglioramento degli stessi attraverso il loro controllo e, ove possibile, una riduzione dei rischi ad essi associati;
- 2- assicurare la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti della committenza ed a tutte le norme nazionali ed internazionali che trovano specifica applicazione, oltre ad un incremento nel tempo della soddisfazione del cliente.
- 3- assicurare il rispetto delle norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e favorire il miglioramento continuo nello specifico settore.

Il Manuale costituisce il documento di riferimento per le attività svolte in azienda aventi impatto sulla qualità, la sicurezza e sull'ambiente, più precisamente i capitoli del presente manuale descrivono le parti del sistema e la loro organizzazione, le interrelazioni tra i vari livelli di responsabilità, specificando la documentazione correlata a ciascuno dei requisiti del sistema, nonché i processi che costituiscono le attività della organizzazione.

L'organizzazione opera per clienti privati e pubblici nel campo indicato a seguire, e quanto descritto si applica a tutte le attività al fine di assicurare alla committenza un prodotto/servizio conforme ai requisiti concordati.

Tali prescrizioni sono approvate e rese obbligatorie a tutto il personale aziendale da parte della Direzione che sottoscrive il presente Manuale e le sue successive modifiche.

Le disposizioni del Manuale e degli altri documenti in esso citati sono applicate in tutti i luoghi di lavoro dove si svolgono i processi aziendali, inclusi quelli affidati in outsourcing.

Questo manuale incoraggia l'adozione di un approccio alla gestione basato sui processi e sul *risk-based thinking* arrivando a definire i principali processi e le loro interazioni.

Questo richiede, per ogni processo considerato:

- La definizione di parametri di misura (di attività e di processo) del risultato rivolto al cliente;
- L'analisi sistematica dei risultati;
- L'individuazione di interventi migliorati;
- La standardizzazione delle procedure ottimali di gestione del processo.

Nel presente manuale sono definiti i processi dell'organizzazione nei loro contenuti e nelle loro combinazioni ed interazioni. Questo consente di mantenere un controllo sui legami dei singoli processi con continuità.

 G.I.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 7 di 39

1. SCOPO

Quanto descritto nel presente manuale si applica a tutte le attività al fine di assicurare alla committenza un servizio conforme ai requisiti concordati e il rispetto dei contenuti degli standard/norme di riferimento:

- ◆ ISO 9001: 2015 Sistemi di Gestione per La Qualità – Requisiti
- ◆ ISO 14001: 2015 Sistemi di Gestione Ambientale - Requisiti e guida per l'uso
- ◆ UNI ISO 45001:2018 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso

Per l'implementazione del Sistema sono state consultate anche le norme:

- D. Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii.;
- 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” e ss.mm.ii.;
- ISO 19011: 2018 “Linee guida per audit di sistemi di gestione”;
- Documento ACCREDIA RT - 05 (revisione corrente) - “Prescrizioni per l’accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. EA 28)”;
- Documento ACCREDIA RT – 09 (revisione corrente) Prescrizioni per l’accreditamento degli organismi operanti la certificazione dei sistemi di gestione ambientale (SGA);
Documento ACCREDIA RT – 12 (revisione corrente) – “Prescrizioni per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione operanti la certificazione dei sistemi di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori”.

Tali prescrizioni sono approvate, e rese pertanto obbligatorie a tutto il personale aziendale, da parte della Direzione che sottoscrive il presente manuale e le sue successive modifiche.

 G.I.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 8 di 39

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi considerati per la definizione del sistema di gestione dell'organizzazione sono riportati all'interno del SGI al Punto 7.5, MOD 7.5.4 - Elenco Normativa applicabile.



3. TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente Manuale si applicano, i termini e le definizioni fornite dalla norma ISO 9000:2015 *Quality management systems - Fundamentals and vocabulary*.

DEFINIZIONI DA UNI ISO 45001:2018

Identificazione del pericolo	Processo teso a individuare un pericolo esistente e a definire le sue caratteristiche.
Parte interessata (termine preferito); stakeholder (termine ammesso):	Persona oppure organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire sé stessa come influenzata, da una decisione o attività.
Lavoratore:	Persona che svolge un lavoro o attività lavorative sotto il controllo dell'organizzazione.
partecipazione:	Coinvolgimento nel processo decisionale.
consultazione:	Ricerca di pareri prima di prendere decisioni.
luogo di lavoro:	Luogo sotto il controllo dell'organizzazione, dove una persona ha la necessità di trovarsi o andare per motivi di lavoro.
appaltatore:	Organizzazione esterna che fornisce servizi all'organizzazione in conformità alle specifiche, i termini e le condizioni concordate.
requisito:	Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita, oppure obbligatoria.
requisiti legali e altri requisiti:	Requisiti legali che un'organizzazione deve soddisfare e altri requisiti che un'organizzazione deve o ha scelto di soddisfare.
sistema di gestione:	Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.
sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro; sistema di gestione per la SSL:	sistema di gestione o parte di un sistema di gestione utilizzato per conseguire la politica per la SSL.
alta direzione:	Persona o gruppo di persone che, al livello più elevato, guidano e tengono sotto controllo un'organizzazione.
efficacia:	Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
politica:	Orientamenti e indirizzi di un'organizzazione espressi in modo formale dalla sua alta direzione.
politica per la salute e sicurezza sul lavoro; politica per la SSL:	politica per prevenire lesioni e malattie correlate al lavoro per i lavoratori e per predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri.
obiettivo:	Risultato da conseguire.
obiettivo per la salute e sicurezza sul lavoro; obiettivo per la SSL:	obiettivo fissato dall'organizzazione per ottenere risultati specifici in coerenza con la politica per la SSL.
lesione e malattia:	Effetti negativi sulla condizione fisica, mentale o cognitiva di una persona.
pericolo:	Fonte avente il potenziale di causare lesione e malattia.
rischio:	Effetto dell'incertezza.
rischio per la salute e sicurezza sul lavoro; rischio per la SSL:	Combinazione della probabilità che uno o più eventi pericolosi o esposizioni si verifichino in relazione al lavoro e della severità di lesioni e che possono essere causati dall'evento o dalle esposizioni.
opportunità per la salute e	Circostanza o serie di circostanze che possono portare al miglioramento delle prestazioni in termini di SSL.



sicurezza sul lavoro; opportunità per la SSL:	
competenza:	Capacità di applicare conoscenze ed abilità per conseguire i risultati attesi.
informazioni documentate:	Informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte di un'organizzazione e il mezzo che le contiene.
prestazioni in termini di salute e sicurezza sul lavoro; prestazioni in termini di SSL:	relative all'efficacia della prevenzione di lesioni e malattie per i lavoratori e alla predisposizione di luoghi di lavoro sicuri e salubri.
incidente:	Evento derivante da un lavoro o che ha origine nel corso di un lavoro e che potrebbe causare o che causa lesioni e malattie.

DA ISO 14001:2015

Ambiente	Contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni. NOTA: In questo caso, il contesto si estende dall'interno di un'organizzazione al sistema globale.
Aspetto ambientale	Elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che interagisce o può interagire con l'ambiente. Un aspetto ambientale può causare (un) impatto(i) ambientale(i). Un aspetto ambientale significativo è un aspetto ambientale che ha, o può avere, uno o più impatti ambientali significativi. Gli aspetti ambientali significativi sono determinati da parte dell'organizzazione applicando uno o più criteri.
Impatto ambientale	Modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione.
Condizione Ambientale	Condizione ambientale: Stato o caratteristica dell'ambiente come determinato in un momento (definito) stabilito nel tempo.
Sistema di gestione ambientale	Sistema di gestione ambientale: Parte del sistema di gestione utilizzata per gestire aspetti ambientali (3.2.2), adempiere gli obblighi di conformità (3.2.9) e affrontare rischi e opportunità (3.2.11).
Prestazione ambientale	Prestazione ambientale: Prestazione relativa alla gestione degli aspetti ambientali. Per un sistema di gestione ambientale, i risultati possono essere misurati rispetto alla politica ambientale dell'organizzazione, agli obiettivi ambientali o ad altri criteri, utilizzando gli indicatori.
Politica ambientale	Orientamenti e indirizzi di un'organizzazione relativi alla prestazione ambientale, come formalmente espressi dalla sua alta direzione.
Prevenzione dell'inquinamento	Utilizzo di processi, prassi, tecniche, materiali, prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o tenere sotto controllo (separatamente o in combinazione) la produzione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi. La prevenzione dell'inquinamento può comprendere la riduzione o l'eliminazione alla fonte, modifiche di processo, prodotto o servizio, l'uso efficiente delle risorse, la sostituzione di materiali o fonti di energia, il riutilizzo, il recupero, il riciclaggio, la bonifica o il trattamento.
Obiettivo Ambientale	Obiettivo deciso dall'organizzazione coerente con la sua politica ambientale.
Ciclo di vita	Fasi consecutive e interconnesse di un sistema di prodotti (o servizi), dall'acquisizione delle materie prime o dalla generazione delle risorse naturali fino allo smaltimento finale. <small>[13] [SEP]</small> Le fasi del ciclo di vita comprendono l'acquisizione delle materie prime, la progettazione, la produzione, il trasporto/consegna, l'utilizzo, il trattamento di fine vita e lo smaltimento finale.
Competenza	Capacità di applicare conoscenze ed abilità per conseguire gli esiti attesi.

Relativamente alle funzioni aziendali vengono utilizzate le seguenti sigle:



DG- DL	Datore di lavoro
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
RSG	Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità e Salute e Sicurezza
MC	Medico Competente
AEM	Addetti alle Emergenze
PRE	Preposto
R&S	Responsabile Ricerca e Sviluppo Organizzativo-Aziendale
AM	Responsabile Amministrazione
COM	Responsabile Commerciale
ACQ	Responsabile Ufficio Acquisti
MAG	Responsabile Magazzini e Mezzi
DT	Direttore Tecnico
RC	Responsabile di Cantiere
CS	Capi Squadra
OPE	Operaio
AUD	Auditor

Sono inoltre utilizzabili le seguenti abbreviazioni:

SGI	= Sistema di gestione Integrato
MSG	= Manuale del Sistema di Gestione
P	= Procedura
I	= Istruzione
M	= Modulo
NC	= Non Conformità
AC	= Azione Correttiva
AP	= Azione Preventiva
VII/AI	= Verifica Ispettiva Interna – Audit

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 COMPrensione DELL'ORGANIZZAZIONE E DEL SUO CONTESTO

La GILC IMPIANTI S.R.L. volge particolare attenzione alle questioni interne ed esterne, che sono pertinenti alle sue finalità e alla sua direzione strategica, e che hanno effetto sulla sua abilità ad ottenere i risultati attesi dal proprio Sistema di Gestione.

In particolare la GILC IMPIANTI S.R.L. prende in considerazione le questioni che emergono da:

- cambiamenti e tendenze dall'ambiente legale, tecnologico, competitivo, culturale, sociale, economico e naturale, a livello internazionale, nazionale, regionale o locale che possono avere un impatto sugli obiettivi di GILC IMPIANTI S.R.L.;
- relazione, percezione e valori con le pertinenti parti interessate (azionisti, clienti e fornitori, personale)
- questioni relative alla *governance*, priorità strategiche politiche e impegni interni,
- disponibilità e priorità delle risorse e cambiamenti tecnologici.

La GILC IMPIANTI S.R.L. mantiene aggiornate queste determinazioni, come appropriato, soprattutto durante i periodici Riesami del Sistema di Gestione.

Tabella 1 “determinazione fattori determinanti per il contesto dell’organizzazione”

	Fattori interni	Fattori esterni
Prodotto/mercato ambienti legale, tecnologico,	Capacità di soddisfare le aspettative dei clienti,	Presenza di requisiti cogenti, presenza di competitor, riconoscimento del brand, aspettative dei clienti,
Fattori ambientali	Gestione emissioni, rifiuti, disponibilità di spazi adeguati, condizioni climatiche idonee ai processi	Condizioni ambientali, disponibilità e costo delle materie prime e dell'energia
Fattori economici e politici, competitivo di mercato, sociale ed economico	Accesso al credito, costo della manodopera, disponibilità finanziaria per investimenti, sistema di tassazione, presenza di investitori	Presenza di competitor e loro politica commerciale, solvibilità clienti, termini pagamento fornitori, rischio valuta, stabilità politica dei paesi di destinazione dei prodotti
Risorse umane, fattore culturale	Struttura organizzativa, politiche e strategie, processi decisionali, propensione al rischio, propensione all'innovazione, <i>know how</i> , capacità di comunicazione interna, con i clienti, con gli <i>stake holder</i> , aspettative dei dipendenti, contesto culturale in cui l'Organizzazione opera	Relazioni contrattuali con i clienti e con i fornitori, relazioni e aspettative delle parti interessate, rapporti con la pubblica amministrazione, rapporti con gli enti regolatori, relazioni sindacali, associazioni di categoria
Infrastrutture	Disponibilità di spazi, impianti, tecnologie e sistemi	Trasporto dei beni

La tabella come sopra rappresenta un esempio, il riesame dei Fattori avviene all'interno di apposito modulo TAB_ALL1_MOD 9.3.1 - Tabella Fattori Determinanti, Valutazione dei Rischi, Obiettivi aziendali.

4.2 COMPrensione DEI BISOGNI DELLE PARTI INTERESSATE

L'Organizzazione ha preso in considerazione le seguenti parti interessate:

- a) clienti;
- b) dipendenti;
- c) gli utenti finali, fornitori, distributori, rivenditori o altri soggetti coinvolti nella catena di approvvigionamento;
- d) le autorità di controllo e regolamentazione;
- e) le altre parti interessate inclusa la collettività.

4.2 DETERMINAZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

In base ai seguenti punti:

- a) i fattori esterni ed interni di cui al punto 4.1;
- b) gli obblighi di conformità di cui al punto 4.2;
- c) le sue unità organizzative, funzioni e confini fisici;
- d) le sue attività, prodotti e servizi;
- e) la sua autorità e abilità ad esercitare controllo e ad influenzare.

L'organizzazione ha stabilito che il proprio campo d'applicazione è il seguente:

**“MANUTENZIONE DI EDIFICI. MANUTENZIONE DI IMPIANTI ELETTRICI, IDRICO-SANITARI, TERMICI E DI CONDIZIONAMENTO, ANTINCENDIO, VIDEOSORVEGLIANZA ED ANTINTRUSIONE. CONDUZIONE DI IMPIANTI TERMICI. INSTALLAZIONE CABINE MT/BT “
(SETTORE IAF 28)**

4.3 SISTEMA DI GESTIONE – REQUISITI GENERALI

La nostra organizzazione ha determinato:

- i processi necessari per il sistema di gestione e la loro applicazione;
- gli input necessari e gli output attesi da ciascun processo;
- la sequenza e l'interazione di questi processi;
- i rischi per la conformità dei servizi e la soddisfazione del cliente;
- le risorse necessarie assicurandone la disponibilità;
- ha inoltre stabilito i criteri, metodi, misure, e relativi indicatori di performance necessari per garantire il funzionamento e il controllo della loro efficacia;
- ha assegnato le responsabilità e le autorità per i processi.

4.4 APPROCCIO PER PROCESSI

L'approccio per processi ha permesso di individuare:

PROCESSI PRIMARI	sono processi che creano direttamente un valore riconosciuto dal cliente esterno e le loro prestazioni operative (costi, qualità e tempi) ne influenzano direttamente la soddisfazione.
-------------------------	---

PROCESSI DI SUPPORTO	sono processi 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.

La nostra organizzazione ha individuato **4 processi** necessari ad assicurare che i servizi forniti siano conformi alle esigenze del Cliente e agli altri requisiti applicabili.

1. **Gestione del rapporto con il cliente;**
2. **Gestione approvvigionamenti;**
3. **Gestione risorse;**
4. **Gestione delle attività.**

1	<p>Questo processo nell'ambito dei lavori pubblici prende avvio dalla selezione degli avvisi di gara e dall'acquisizione di tutta la documentazione tecnica necessaria per una valutazione tecnico ed economica del potenziale lavoro, una formulazione di un preventivo costi, una definizione del ribasso da applicarsi all'importo di gara per giungere dunque alla predisposizione di tutta la documentazione necessaria per la partecipazione alla gara d'appalto. In seguito alla aggiudicazione dell'appalto si procede con la stipula del contratto previo riesame dello stesso.</p> <p>Nell'ambito delle opere private l'acquisizione dell'incarico prende avvio con una fase di contrattazione con il cliente dopo una analisi tecnico economica del potenziale lavoro per giungere dunque alla predisposizione dell'offerta e di tutta la documentazione necessaria per l'acquisizione del lavoro.</p> <p>Il processo di acquisizione lavori contempla la possibilità di concordare modifiche al contratto stipulato. A completamento della definizione dei requisiti per uno svolgimento ottimale dei processi produttivi, viene monitorata la soddisfazione dei clienti. La responsabilità è di DC con la collaborazione di DG.</p> <p>La procedura di riferimento è la PRO_SGI 9.1 - RAPPORTI CON IL CLIENTE.</p>
GESTIONE RAPPORTO con il CLIENTE	

2	Il processo di gestione degli approvvigionamenti descritto in PRO_SGI 8.4
----------	--

GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI	<p>bis - VALUTAZIONE DEI FORNITORI prende avvio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dalla ricerca e valutazione preliminare dei potenziali fornitori; • dalla qualifica dei fornitori e la definizione di un Elenco fornitori qualificati; • dalla definizione dei dati di acquisto ed emissione degli ordini; <p>e si conclude con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la sorveglianza delle forniture; • la sorveglianza dei fornitori. <p>La PRO_SGI 8.4 - APPROVVIGIONAMENTO regola le modalità per l'approvvigionamento di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiali / Prodotti; • Servizi.
--	---

3	<p>Per quanto riguarda le risorse umane il processo riguarda la definizione dei requisiti professionali dei soggetti, indipendentemente dall'inquadramento professionale, che operano nell'ambito dell'oggetto del presente sistema e il loro accrescimento di capacità e conoscenze mediante attività di formazione e addestramento.</p> <p>A tale processo fanno capo le seguenti attività: Ricerca, selezione e reclutamento del nuovo personale, inserimento ed addestramento, formazione, valutazione dell'efficacia della formazione impartita, rilevazione della soddisfazione delle singole risorse. Per quanto riguarda le risorse tecniche il processo comprende la gestione delle attrezzature, dei macchinari, dei veicoli, dell'ambiente di lavoro e delle infrastrutture necessarie allo svolgimento delle attività. Il processo è descritto principalmente nelle procedure PRO_SGI 7.1 - GESTIONE RISORSE, PRO_SGI 7.2 - FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO e PRO_SGI 7.4 - PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE. È un processo che vede la responsabilità di DG in collaborazione con DA e DT.</p>
GESTIONE RISORSE	

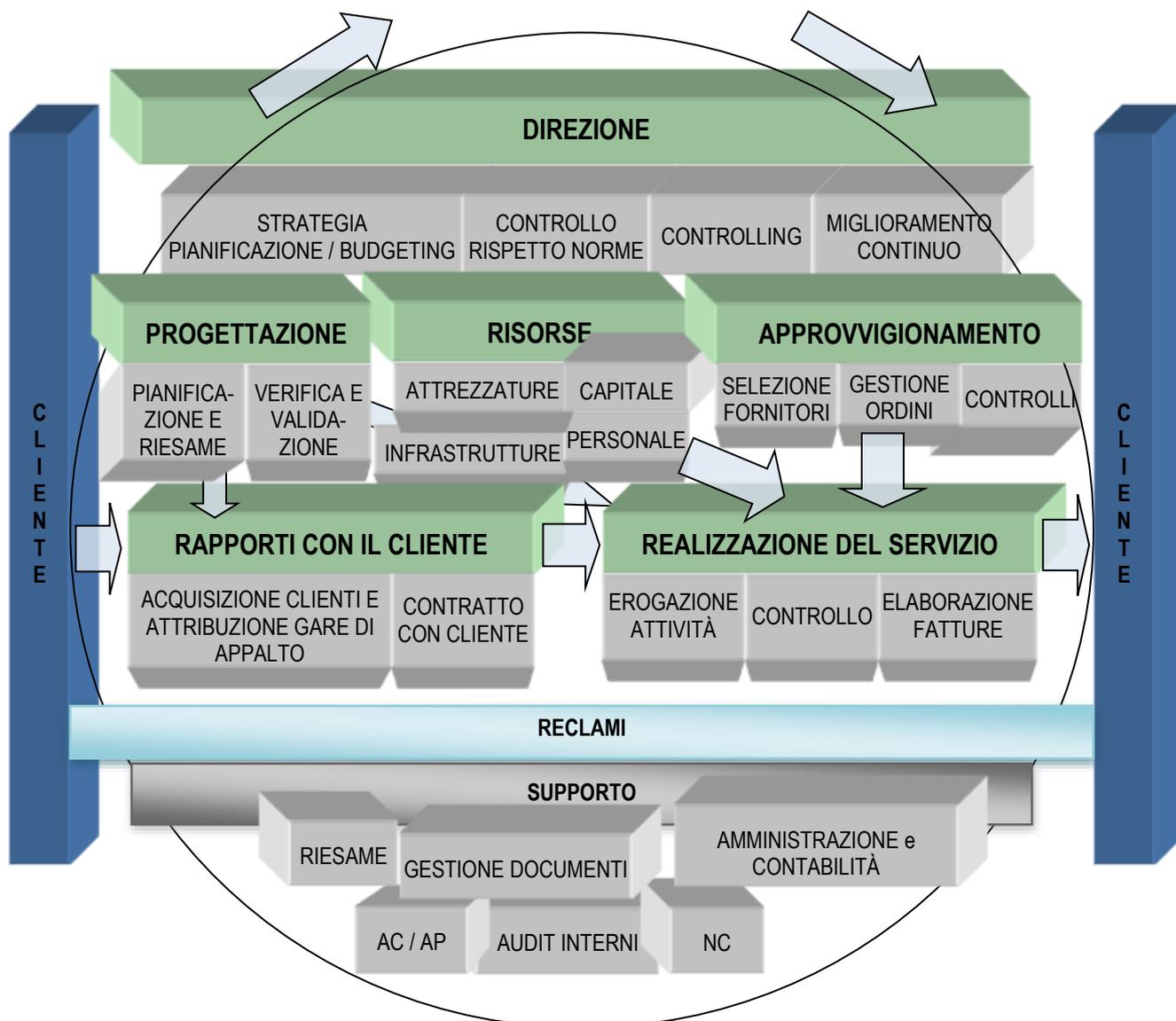
4	<p>La gestione delle attività riguarda l'attribuzione delle responsabilità, la pianificazione delle fasi delle lavorazioni e la definizione delle regole per la gestione ed i controlli degli aspetti critici dell'intervento (processi speciali relativi all'attività), la modalità di esecuzione degli interventi e tutti i relativi controlli.</p> <p>L'organizzazione svolge le attività descritte nel presente manuale.</p> <p>A supporto delle proprie attività l'Organizzazione può ricorrere all'outsourcing: in relazione all'entità dell'intervento, può affidare all'esterno alcuni processi (sub-appalti), quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smaltimento rifiuti; • Installazione e posa in opera di impianti; <p>In questi casi l'organizzazione assicura e tiene sotto controllo tali processi trasmettendo i requisiti del proprio sistema di gestione relativamente alla gestione delle attività legate alla realizzazione del prodotto e/o richiedendo la documentazione (procedure, piani di controllo, ecc.) che dia garanzia del rispetto dei requisiti contrattuali e della normativa</p>
GESTIONE ATTIVITA'	

	<p>cogente applicabile. Laddove lo si ritenga necessario, l'organizzazione può anche provvedere a definire un controllo dei propri fornitori attraverso degli audit di parte seconda. Si ritengono soddisfatte le condizioni di cui sopra nel caso in cui l'attività in outsourcing sia realizzata da organizzazioni in possesso di un sistema di gestione certificato. In ogni caso comunque le modalità di gestione e controllo verranno specificate su apposita modulistica in ambito di qualifica del fornitore, di pianificazione della commessa, elaborazione del piano della qualità e del piano dei controlli. Inoltre, le funzioni responsabili controllano e registrano l'attività di ogni singolo sub-appaltatore, e ne valutano il corretto operato.</p> <p>La principale procedura di riferimento è la PRO_SGI 8.1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE ATTIVITA'.</p> <p>Nella procedura vengono considerato sia gli aspetti di qualità che di ambiente e sicurezza.</p> <p>La gestione delle attività vede la responsabilità di DT e RT in collaborazione principalmente con DG e DC.</p>
--	--

A supporto dei processi principali sopra riportati sono stati individuati e vengono mantenuti sotto controllo i seguenti **processi di supporto**:

Processo	Attività	Documenti di riferimento
Gestione delle attività amministrative	È un processo trasversale a tutte le attività che vedono una unica modalità e responsabilità di gestione amministrativa.	Documentazione di sistema e fiscale
Gestione delle non conformità e delle azioni correttive.	Il processo ha lo scopo di fornire gli strumenti per la gestione delle problematiche che dovessero emergere, risolvendole e se necessario intervenendo sulle cause che le hanno generate.	PRO_SGI 10.1 - GESTIONE DELLE CONFORMITA' PRO_SGI 10.2 - GESTIONE AZIONI CORRETTIVE
Gestione Audit	Il processo permette di eseguire una verifica puntuale sulle modalità di gestione dei diversi processi aziendali per permettere l'individuazione di possibili miglioramenti.	PRO_SGI 9.2 - GESTIONE DEGLI AUDIT
Gestione della documentazione	Si tratta del processo che consente di tenere sotto controllo i documenti, ovverosia le informazioni con il loro mezzo di supporto, sia di origine interna che esterna.	PRO_SGI 7.5.1 - GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI
Gestione della progettazione/ ricerca e sviluppo	Come da definizione ISO 9000 si tratta del processo che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per conseguire un obiettivo conforme a specifici requisiti. Si sviluppa principalmente a partire da elaborati forniti dalla committenza.	PRO_SGI 8.3 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO
Gestione del riesame da parte della direzione	Il processo ha lo scopo di tenere sotto controllo l'efficacia dell'intero sistema di gestione per la qualità, stabilire e aggiornare i principi di riferimento, monitorare i processi e definire obiettivi di miglioramento.	MSG PRO_SGI 9.3 - RIESAME DELLA DIREZIONE

INTERAZIONI TRA I PROCESSI AZIENDALI



Processo	Procedura specifica di riferimento	Input	Output	Indicatori di Performance
Rapporti con il cliente - commerciale	PRO_SGI 9.1	Richieste di mercato Dettati normativi	offerte	n. contratti acquisiti/offerte
Approvvigionamento	PRO_SGI 8.4 PRO_SGI 8.4 bis	PRO_SGI 7.1- PRO_SGI 8.1- PRO_SGI 7.2- PRO_SGI 8.4 bis	acquisti materiali- competenze-risorse	NC prodotti approvvigionati
Gestione risorse	PRO_SGI 7.1	PRO_SGI 9.1 PRO_SGI 8.1	gestione risorse umane e materiali	Turn over del personale
Gestione Attività	PRO_SGI 8.1	PRO_SGI 9.1- PRO_SGI 8.1.3	Erogazione servizi	NC legate alla produzione e posa

Al fine di misurare e controllare il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione sono stati individuati, in specifica modulistica obiettivi ed indicatori per i processi di riferimento come previsto da **PRO_SGI 9.3 - RIESAME DELLA DIREZIONE**.

5. L'IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione assicura la messa in atto, l'applicazione ed il miglioramento del sistema di gestione prescelto. Si assume l'onere di manifestare detta scelta a tutte le funzioni aziendali curando che ognuna di queste sia informata e formata rispetto al sistema prescelto.

A questo fine:

- ✚ Si assicura che i requisiti del cliente siano definiti e soddisfatti;
- ✚ Annuncia a tutto il personale dell'organizzazione in modo formale l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- ✚ Definisce la politica dell'organizzazione;
- ✚ Definisce gli obiettivi per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e si assicura che vengano diffusi a tutto il personale dell'organizzazione;
- ✚ Effettua i riesami almeno con cadenza annuale e ogni qualvolta sia reso necessario dal manifestarsi di problemi di grossa entità o che lo si ritenga opportuno;
- ✚ Assicura la disponibilità di risorse umane, organizzative ed economiche per la messa in atto, l'applicazione ed il miglioramento continuo del sistema per la garanzia dell'impresa;
- ✚ Si occupa di controllare con regolarità ed almeno una volta all'anno la conformità ed adeguatezza delle strutture, delle attrezzature e delle infrastrutture;
- ✚ Opera per l'integrazione del Sistema con i processi di business dell'organizzazione.

La nostra organizzazione individua e definisce i requisiti e le esigenze fondamentali del cliente con la finalità di accrescerne la soddisfazione. Per avere informazioni inerenti alla soddisfazione del cliente ha predisposto dei questionari di Customer Satisfaction con cui acquisisce dati in merito alla capacità di soddisfare le richieste ed aspettative della propria clientela. I risultati sono valutati e utilizzati per definire gli obiettivi di qualità e sicurezza.

5.1 POLITICA DELL'ORGANIZZAZIONE

Per rendere partecipi tutti i dipendenti e collaboratori degli obiettivi e dei traguardi che l'organizzazione si è posta e per indirizzare le attività per ciò che riguarda la qualità e l'ambiente La nostra organizzazione ha definito il suo principale documento rappresentato dalla **Politica dell'organizzazione** che deve contenere almeno:

- a) gli obiettivi;
- b) il focus sui clienti;
- c) la sicurezza sui luoghi di lavoro;
- d) la responsabilità ambientale;
- e) la sostenibilità;
- f) la responsabilità nei confronti del personale e dei collaboratori;

Tale politica deve essere adeguata alla natura e alla dimensione dell'organizzazione e deve essere periodicamente revisionata.

Nella nostra organizzazione la Politica è definita ed approvata dall'alta Direzione che ne assicura la rispondenza ai requisiti delle norme di riferimento, ossia che:

- sia appropriata agli scopi dell'organizzazione e coerente con altre politiche dell'organizzazione;
- sia attinente agli obiettivi aziendali;
- sia adeguata alle aspettative e alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate;

 G.I.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 19 di 39

- sia adeguata alla natura e all'entità dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro e degli impatti ambientali di attività, prodotti e servizi dell'Organizzazione;
- comprenda l'impegno alla prevenzione degli infortuni, delle malattie professionali e dell'inquinamento e al continuo miglioramento della gestione e delle prestazioni del Sistema;
- comprenda l'impegno al rispetto della normativa cogente e degli altri requisiti che l'Organizzazione ha sottoscritto;
- costituisca il contesto per la definizione e la revisione degli obiettivi e i traguardi per la sicurezza e la gestione ambientale;
- sia documentata, implementata e mantenuta attiva;
- sia comunicata e compresa a tutti i livelli dell'organizzazione, a tutte le persone che lavorano sotto il controllo dell'Organizzazione o per conto di essa con l'intento di renderli consapevoli dei loro obblighi individuali in materia di sicurezza e gestione ambientale;
- sia disponibile alle parti interessate;
- sia rivista periodicamente per garantire che rimanga appropriata e coerente con l'Organizzazione.

Affinché la Politica sia comunicata alle persone che lavorano sotto il controllo dell'Organizzazione o per conto di essa al fine di rendere partecipi tutti degli obiettivi e dei traguardi che l'organizzazione si è posta il documento:

- viene esposto nella bacheca della sede aziendale;
- viene consegnata in copia a fornitori e subappaltatori o trasmessa con altri strumenti come ad esempio la posta elettronica.

Per quanto riguarda le parti interessate l'organizzazione rende disponibile la propria Politica aziendale tramite il proprio sito internet.

Documenti applicabili:

Allegato a MSG POLITICA AZIENDALE.

5.2 RUOLO NELL'ORGANIZZAZIONE, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

La direzione assicura che le responsabilità e le autorità siano definite e comunicate nell'ambito dell'organizzazione.

La direzione individua un soggetto che indipendentemente da altre responsabilità deve avere l'autorità per:

- a) assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione dell'organizzazione siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati;
- b) riferire all'alta direzione sulle prestazioni del sistema di gestione dell'organizzazione e su ogni esigenza di miglioramento;
- c) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

La responsabilità del rappresentante della direzione può comprendere collegamenti con parti esterne su argomenti relativi al sistema di gestione per la qualità e sicurezza.

La nostra struttura organizzativa è illustrata nell'organigramma di seguito riportato e nel mansionario allegato al presente manuale.

Organigramma:

Vedi **MOD 5.1 - Organigramma**

La Direzione provvede ad informare i propri dipendenti e collaboratori circa la struttura organizzativa aziendale mediante:

-  momenti di riunione verbalizzati;
-  esposizione dell'organigramma nominativo nella bacheca aziendale;
-  incontri personali di informazione.

Una migliore comprensione delle responsabilità principali delle singole funzioni emerge dal modulo **MOD 5.3 - Mansionario** e dalle seguenti matrici:

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ DEI PROCESSI PRINCIPALI

PROCESSO	DG-DL	RSPP	RSG	R&S	AM	COM	ACQ	MAG	DT	RC	CS
Gestione del rapporto con il cliente	C	I	I	C	I	R	C	C	C	C	C
Gestione degli approvvigionamenti	I	I	C	C	C	I	R	C	C	C	C
Gestione delle risorse	R	C	C	C	C	I	I	C	R	C	C
Gestione della progettazione	C	I	I	R	I	I	I	I	C	C	C
Gestione attività	C	C	C	C	C	C	C	R	R	R	C

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ DEI PROCESSI DI SUPPORTO

PROCESSO	DG- DL	RSPP	RSG	R&S	AM	COM	ACQ	MAG	DT	RC	CS
Attività amministrativa	C	C	I	C	R	I	I	C	C	C	C
Gestione della progettazione	C	C	R	C	I	I	C	C	C	C	C
Gestione della documentazione	I	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C
Gestione delle non conformità	I	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C
Gestione delle azioni correttive e delle azioni preventive	C	C	C	C	C	I	I	C	C	C	C
Riesame della direzione	R	C	R	C	I	I	C	I	I	I	I
Audit interni	I	C	I	I	C	C	I	I	C	C	C

R = RESPONSABILITÀ PRINCIPALE C = COLLABORAZIONE I = INFORMATO

Documenti applicabili:

PRO_SGI 5 -STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA

6. PIANIFICAZIONE

Nella fase di pianificazione del sistema sono stati presi in considerazione e determinati i rischi e le opportunità al fine di:

- a) assicurare che l'organizzazione possa realizzare i servizi coerentemente alla soddisfazione del cliente;
- b) impedire o ridurre effetti indesiderati;
- c) prevedere e definire la gestione delle situazioni di emergenza;
- d) realizzare il miglioramento.

Il *risk assessment* è stato condotto prendendo in considerazione i requisiti della norma ISO 31000:2009 *Risk Management—principles and guidelines*. L'organizzazione ha pianificato le azioni per affrontare i rischi e le opportunità incluse quelle legate al cambiamento.

6.1 ANALISI E GESTIONE DEI RISCHI

L'organizzazione ha stabilito gli obiettivi, se possibile, misurabili e ne conserva le informazioni documentate. Nella fase di pianificazione ha indicato come raggiungere i suoi obiettivi le azioni, il monitoraggio, l'aggiornamento, la comunicazione, chi sarà il responsabile, e quando saranno completati e valutati i risultati.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 6.1 - RISK ASSESSMENT

MOD 6.2 - Piano di sorveglianza ambientale

IO 8.2.3 - Gestione dei rifiuti

IO 6.1 - Identificazione e valutazione fattori di rischio

7. STRUTTURA DELL'ORGANIZZAZIONE

7.1 RISORSE UMANE E INFRASTRUTTURALI

La nostra organizzazione individua e rende disponibili le risorse umane, mezzi e strumenti organizzativi con la finalità di:

- accrescere la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate,
- attuare le strategie aziendali individuate,
- attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione e migliorare in modo continuo la sua efficacia.

Nelle riunioni di riesame sono valutate le necessità di risorse umane e tecniche. In particolare, in occasione della definizione degli obiettivi di miglioramento sono individuate e messe a disposizione le risorse necessarie per attuare le strategie aziendali e perseguire gli obiettivi dell'organizzazione. Le risorse messe a disposizione devono permettere di ottemperare ai requisiti indicati dai Clienti e ad individuare e soddisfare i requisiti cogenti di natura legislativa o tecnico – normativa.

L'incaricato della direzione ha un ruolo definito, responsabilità ed autorità per assicurare che:

1. i requisiti del Sistema di Gestione siano definiti, implementati e mantenuti in accordo a questo documento;
2. assicurare che i rapporti sulle prestazioni del Sistema di Gestione siano presentati all'alta direzione per il riesame e come base per il miglioramento del sistema
3. assicurare la partecipazione e il coinvolgimento del personale all'implementazione del sistema

L'organizzazione definisce, fornisce e mantiene le infrastrutture necessarie per le sue attività e per garantire la conformità dei servizi alla soddisfazione dei clienti. Le infrastrutture includono:

- a) edifici e le strutture ad essi associate;
- b) attrezzature (compresi hardware e software);
- c) mezzi di trasporto;
- d) sistemi di comunicazione.

L'ambiente di lavoro, è gestito in conformità alla normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene, in modo da garantire condizioni adeguate a permettere l'esecuzione delle attività conformemente ai requisiti specificati.

Nel riesame da parte della direzione sono prese in esame eventuali criticità inerenti all'ambiente di lavoro, lo stato delle attrezzature e delle strutture utilizzate dai lavoratori.

MANUTENZIONE e RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Le attrezzature utilizzate sono riportate in apposite schede che consentono di tenere sotto controllo il loro stato di manutenzione e la gestione degli eventuali interventi di taratura o di calibrazione.

Le manutenzioni delle attrezzature e mezzi di trasporto sono eseguite sotto la responsabilità RSG che hanno il compito di provvedere alla pianificazione e alla registrazione delle manutenzioni. A tal fine RSG provvede ad aggiornare le relative registrazioni ed ha la responsabilità di coordinare gli interventi di manutenzione degli automezzi e delle attrezzature secondo quanto pianificato decidendo di volta in volta se provvedere direttamente o affidarsi ad officine o organizzazioni autorizzate. L'organizzazione può

 GI.L.G. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 23 di 39

utilizzare apparecchiature di monitoraggio e misurazione che debbano essere tarate o verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione a fronte di campioni di misura riferibili a campioni internazionali o nazionali. In questo caso è compito di DT predisporre per ciascuno strumento specifico l'indicazione di frequenza e modalità di controllo nonché di provvedere alla loro verifica e a registrare l'esito della stessa.

Per tutte quelle apparecchiature di monitoraggio e misurazione che non necessitano di interventi di taratura/calibrazione è compito di DT verificarne lo stato di usura, e nel caso provvederne alla loro sostituzione.

Qualora fossero invece utilizzate apparecchiature di monitoraggio e misurazione di proprietà di fornitori nell'ambito delle attività loro assegnate, anche in questo caso è compito di RT controllarne l'adeguatezza richiedendo copia del certificato di taratura al fornitore.

DT comunque verifica sempre che lo stato di manutenzione delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione che vengono utilizzati sia idoneo e, in caso contrario, provveda alla loro sostituzione. Nel caso di interventi particolari in cui si debba prevedere l'utilizzo di particolari apparecchiature che necessitino di specifici controlli sarà riportata, sulla modulistica relativa alla gestione di commessa la modalità della loro gestione. Lo stato delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione viene comunque verificato secondo le modalità indicate nel relativo libretto di utilizzo e manutenzione.

Nella specifica procedura PRO_SGI 7.1 - GESTIONE RISORSE" sono indicate le modalità di taratura o calibrazione degli strumenti di misura che necessitano di tali interventi.

L'organizzazione ha posto in essere un adeguato sistema di manutenzione programmato, mantenuto e documentato che deve coprire tutte le attrezzature, mezzi, macchine, sistemi ecc. necessari per garantire la conformità ai requisiti specificati.

Le Non Conformità (ad es. guasti) coperte dal sistema di manutenzione devono essere documentate e rianalizzate allo scopo di adattare di conseguenza il sistema di manutenzione.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 7.1 - GESTIONE RISORSE

PRO_SGI 8.1.2 - DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALI

PRO_SGI 8.1.2.3 - SORVEGLIANZA SANITARIA

PRO_SGI 8.1.4 - GESTIONE SOSTANZE PERICOLOSE

PRO_SGI 8.1.2.2 - SEGNALETICA DI SICUREZZA

7.2 GESTIONE DELLE COMPETENZE

La nostra organizzazione si assicura che il personale, inclusi i lavoratori temporanei, che esegue attività che hanno influenza sul presente sistema abbia la necessaria competenza sulla base di un idoneo grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

La selezione e la gestione del personale avvengono con le modalità descritte in **PRO_SGI 7.1 - GESTIONE RISORSE**. Nella medesima procedura viene previsto il monitoraggio della soddisfazione del personale al fine di migliorarne la fidelizzazione e il senso di appartenenza all'azienda.

La nostra organizzazione considera la formazione del personale aziendale un aspetto di primaria importanza, ai fini di assicurare il raggiungimento degli obiettivi di qualità e sicurezza.

 GI.L.G. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 24 di 39

A tal fine si riconosce che per ottenere un'efficace ed efficiente applicazione del Sistema di Gestione, è necessario che ogni collaboratore arrivi a possedere:

- ❖ autosufficienza ed esperienza nello svolgimento della propria funzione;
- ❖ conoscenza della importanza della conformità del proprio operato rispetto alla politica aziendale, alle procedure, ai requisiti del Sistema e all'immagine che l'azienda ha verso l'esterno;
- ❖ consapevolezza degli eventuali effetti negativi causati dallo scostamento rispetto a quanto sopra indicato anche e soprattutto in relazione alla sicurezza.

Per assicurarsi che tutto il personale dell'azienda sia in possesso di tali competenze, professionalità e consapevolezza relativamente al proprio ruolo, sia dal punto di vista tecnico che di rispetto dei requisiti di qualità e sicurezza, l'organizzazione agisce come indicato in **PRO_SGI 7.1 - GESTIONE RISORSE** pianificando e definendo le modalità di selezione e di formazione del personale.

La formazione può essere per gruppi di persone con necessità omogenee, o individuale, tramite corsi teorici o affiancamento con personale esperto.

L'attuazione della formazione può essere:

- ❖ interna: ovvero effettuata da personale interno all'organizzazione, anche avvalendosi dei dipendenti e collaboratori.
- ❖ esterna: ovvero effettuata da personale esterno all'organizzazione, in sedi interne od esterne.

A seguito di ogni intervento formativo viene verificata l'efficacia dell'addestramento tramite interviste al personale interessato, verifiche ispettive supplementari o valutazione del miglioramento dei processi. Tutti i risultati dell'attività formativa vengono registrati.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 7.2 - FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

7.3 PARTECIPAZIONE, CONSULTAZIONE E CONSAPEVOLEZZA

L'organizzazione stabilisce, fornisce e mantiene attive procedure affinché le persone che lavorano sotto il suo controllo siano consapevoli:

- a) delle conseguenze, reali e potenziali, delle proprie attività lavorative, del proprio comportamento, e dei benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni personali;
- b) del proprio ruolo e delle proprie responsabilità e dell'importanza del raggiungimento della conformità alla politica, alle procedure e ai requisiti del Sistema di Gestione, inclusi i requisiti per la preparazione e la risposta alle emergenze;
- c) delle potenziali conseguenze derivanti da scostamenti dalle specifiche operative.

L'organizzazione ha stabilito, implementato e mantiene attive procedure per la partecipazione dei lavoratori attraverso:

- il coinvolgimento nell'identificazione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e nella definizione dei controlli;
- il coinvolgimento nella analisi ambientale, nell'identificazione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e nella definizione dei controlli;
- il coinvolgimento nell'indagine sugli incidenti;
- il coinvolgimento nella messa a punto e nella revisione delle politiche e degli obiettivi;
- la consultazione laddove vi siano cambiamenti che influiscano sulla loro sicurezza;

- partecipazione attraverso i soggetti rappresentativi.

L'organizzazione assicura, quando è opportuno, la consultazione delle parti esterne interessate su aspetti pertinenti il Sistema di Gestione.

Tutto il personale, inclusi i lavoratori temporanei deve segnalare malattie infettive rilevanti o compromissioni dello stato di salute.

7.4 COMUNICAZIONE

L'organizzazione ha definito un piano di comunicazione interna ed esterna che include le informazioni relative a:

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

Documenti applicabili:

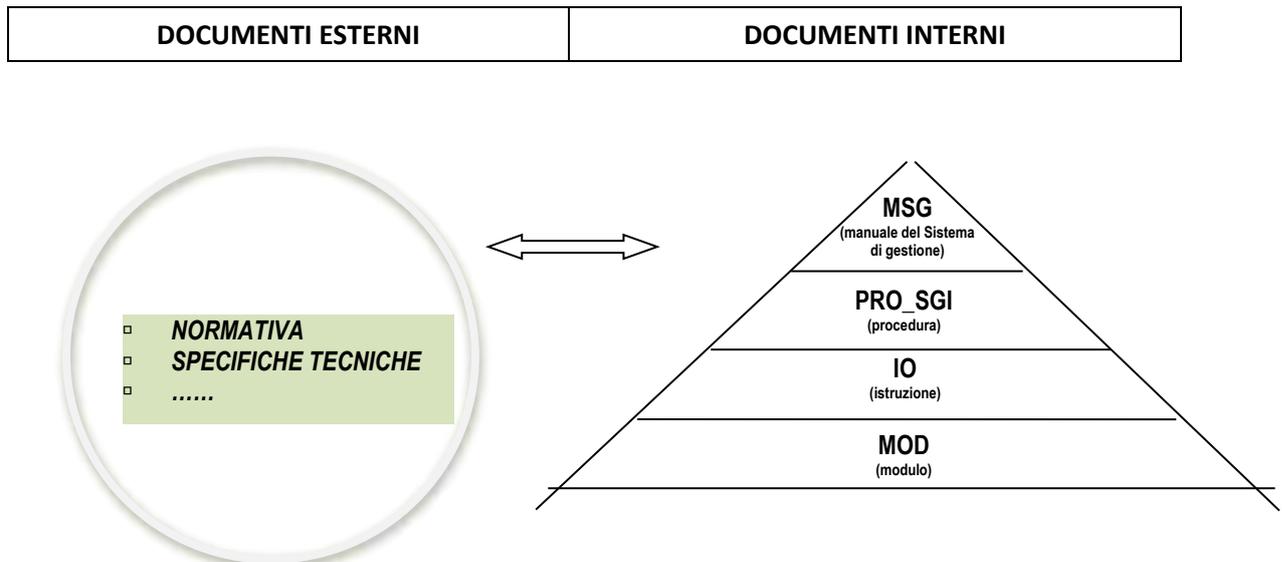
PRO_SGI 7.4 - PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE

PRO_SGI 7.4.8 - GESTIONE NEAR MISS

7.5 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

7.5.1 REQUISITI GENERALI

La documentazione del sistema di gestione include tutti i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace funzionamento ed il controllo dei suoi processi. Tale documentazione, che include anche norme ed informazioni di origine esterna, è organizzata secondo il modello di seguito riportato.



La documentazione di origine interna ed esterna e le registrazioni sono gestite secondo quanto previsto dalla procedura **PRO_SGI 7.5.1 - GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI**. Per quanto attiene alla gestione della documentazione normativa relativa alle prescrizioni vigenti per le attività dell'organizzazione è RSG che mantiene l'aggiornamento attraverso la consultazione di siti specializzati, le riviste di settore e le informazioni delle associazioni di categoria.

 GI.L.G. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 26 di 39

7.5.2 DOCUMENTAZIONE E CONTROLLO

Il presente documento costituisce il Manuale del Sistema di Gestione predisposto dall'organizzazione. Il campo di applicazione del sistema di gestione è definito nel 4.3 del presente documento. Le procedure implementate al fine di dare attuazione a quanto definito nei diversi capitoli o paragrafi del presente manuale vengono richiamate nelle sezioni "Documenti applicabili" inserite al termine di capitoli e paragrafi. Nel capitolo 4 del manuale sono descritti i processi del sistema di gestione e ne sono rappresentate anche le loro interazioni.

7.5.3 CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Al fine di tenere sotto controlli i documenti richiesti dal sistema di gestione, registrazioni comprese, l'organizzazione ha predisposto la procedura **PRO_SGI 7.5.1 - GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI** in cui si definiscono le modalità di:

- identificazione dei documenti;
- approvazione e riapprovazione;
- riesame;
- aggiornamento e riapprovazione;
- distribuzione e ritiro della documentazione obsoleta;
- addestramento del personale all'uso della documentazione;
- conservazione ed eliminazione della documentazione;
- gestione e controllo delle registrazioni.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 7.5.1 - GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI

8. CONTROLLO OPERATIVO

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

La nostra organizzazione ha organizzato la propria attività produttiva secondo i seguenti processi:

1. Gestione del rapporto con il cliente;
2. Gestione approvvigionamenti;
3. Gestione risorse;
4. Gestione attività.

La pianificazione dei processi, è descritta nel dettaglio nelle procedure del sistema di gestione e nel presente manuale. Tali processi sono armonizzati con tutti i processi aziendali, compresi quelli di supporto.

Inoltre, nel pianificare le modalità d'erogazione dei propri servizi, la nostra organizzazione definisce:

- obiettivi per la qualità;
- la protezione ambientale;
- la sicurezza relativi al prodotto/servizio;
- la sequenza dei processi e la documentazione di supporto;
- modalità di controllo e criteri di accettazione di quanto rilevato;
- registrazioni utili a rendere evidenti i risultati dell'attività e l'accettabilità di quanto esaminato.

A seconda della natura della pianificazione i documenti che ne danno evidenza sono:

 GI.L.G. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 27 di 39

- apposita modulistica;
- verbali di riunione.

Eventuali deroghe a quanto pianificato e definito nel SGI sono gestite direttamente dalla Direzione.

L'organizzazione nella pianificazione delle proprie attività valuta e controlla i cambiamenti inclusi quelli non previsti adottando le opportune correzioni per ridurre gli impatti qualora necessario e garantisce che le operatività in outsourcing che influenzano i processi del sistema siano mantenute sotto controllo.

I principali elementi in ingresso per la pianificazione includono:

- esigenze ed aspettative dei clienti e delle altre parti interessate;
- prestazioni dei processi;
- le opportunità e raccomandazioni per il miglioramento e gli obiettivi;
- I risultati degli audit;
- I risultati dei precedenti riesami;
- Lo stato delle NC, AC;
- Cambiamenti in corso o previsti.

I principali elementi in uscita dalla pianificazione possono individuare:

- obiettivi della qualità, la protezione ambientale, la sicurezza con il loro riesame ed aggiornamento;
- processi operativi e risorse necessarie per conseguire i suddetti obiettivi, comprese responsabilità, autorità e tempi;
- modifiche al sistema;
- modalità per preservare l'integrità del sistema in conseguenza di suddette modifiche.

La pianificazione viene diffusa a tutti i livelli coinvolti dal piano di miglioramento predisposto in modo da rendere consapevole e partecipe tutto il personale all'interno dell'organizzazione

Documenti applicabili:

PRO_SGI 8.1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE ATTIVITA'

8.2 INDIVIDUAZIONE E ANALISI DELLE ESIGENZE E DELLE ASPETTATIVE DEL MERCATO, DEI CLIENTI E DELLE PARTI INTERESSATE

La nostra organizzazione ha predisposto la procedura **PRO_SGI 9.1 - RAPPORTI CON IL CLIENTE**, nella quale si descrivono le modalità operative e le responsabilità per identificare:

- a) i requisiti specificati dal cliente o necessari per la realizzazione delle opere e dei servizi;
- b) i requisiti relativi alla fattibilità e sostenibilità del business;
- c) i requisiti di eco sostenibilità;
- d) i requisiti relativi alla sicurezza;
- e) i requisiti legali, regolamentari e tecnico-normativi cogenti applicabili;
- f) ogni altro requisito ritenuto utile.

In particolare nelle gare pubbliche e private le attività di riesame, descritte in **PRO_SGI 9.1 - RAPPORTI CON IL CLIENTE** prevedono le seguenti fasi:

- esame e selezione avvisi di gara;
- acquisizione documentazione tecnica e valutazione di massima (congruità dei prezzi);

 G.I.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 28 di 39

- analisi dettagliata e preventivo costi;
- definizione ribasso da applicare in sede di offerta;
- redazione documenti di bando.

con l'aggiudicazione dell'appalto:

- riesame del contratto;
- firma del contratto:

nell'ambito dei lavori privati, si prevedono le seguenti fasi:

- valutazione dell'opportunità economica;
- elaborazione dei preventivi;
- firma dei documenti di offerta.

In procedura è definita la responsabilità per la valutazione ultima dell'opportunità economica e la responsabilità di riesaminare i documenti contrattuali ricevuti dalla committenza, per metterne in evidenza eventuali scostamenti dalla documentazione di offerta. Eventuali osservazioni riscontrate, devono essere segnalate tempestivamente e in maniera formale alla committenza; tali incongruenze devono essere risolte prima della stipula del contratto.

In **PRO_SGI 9.1 - RAPPORTI CON IL CLIENTE** sono valutate le gestioni delle modifiche alle offerte.

Nel caso di variazioni agli accordi contrattuali, vengono coinvolte le stesse funzioni che hanno operato nella fase precedente ad esse, e si provvede ad informare chi opera, delle modifiche concordate con il cliente.

L'attività di riesame ha lo scopo di controllare:

- la completa definizione dei requisiti dei servizi con particolare attenzione alle specifiche dei servizi;
- l'assenza di divergenze tra l'ordine e l'offerta o il documento di contratto stipulato con La nostra organizzazione;
- la capacità di soddisfare i requisiti specificati, sia per quello che riguarda gli aspetti tecnici che il rispetto dei tempi richiesti.

I documenti che danno evidenza delle avvenute fasi di riesame del contratto vengono conservati con le relative registrazioni.

A contratto sottoscritto può essere emessa conferma d'ordine.

La nostra organizzazione ha affrontato in **PRO_SGI 9.1 - RAPPORTI CON IL CLIENTE**, la gestione delle comunicazioni con i clienti dal punto di vista contrattuale.

La soddisfazione del Cliente viene rilevata a completamento dei lavori per i nuovi clienti e almeno una volta all'anno con i clienti consolidati.

Inoltre nella **PRO_SGI 10.1 - GESTIONE DELLE CONFORMITÀ'** sono dettagliate modalità e responsabilità per la gestione dei reclami dei clienti.

L'analisi dei dati relativi ai reclami, è oggetto del riesame da parte della Direzione.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 9.1 - RAPPORTI CON IL CLIENTE

8.3 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI OPERATIVI

Nel pianificare le modalità d'erogazione delle proprie attività, la nostra organizzazione definisce:

 G.I.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 29 di 39

- obiettivi per la qualità relativi al prodotto/servizio;
- la sequenza dei processi e la documentazione di supporto;
- modalità di controllo e criteri di accettazione di quanto rilevato;
- i rischi legati all'attività (inclusa la gestione delle emergenze);
- i requisiti specifici per l'attività di verifica, validazione, monitoraggio, misurazione, ispezione e test;
- come gestire e comunicare i dati relativi alle performance;
- i requisiti di tracciabilità dei servizi e dei prodotti e la protezione dei dati;
- registrazioni utili a rendere evidenti i risultati dell'attività e l'accettabilità di quanto esaminato;

A seconda della natura della pianificazione i documenti che ne danno evidenza sono:

- apposita modulistica;
- verbali di riunione;

Eventuali deroghe a quanto pianificato e definito nel Sistema sono gestite direttamente dalla Direzione.

L'organizzazione ha strutturato la propria attività nei seguenti processi:

1. GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE;
2. GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI;
3. GESTIONE RISORSE;
4. GESTIONE ATTIVITÀ.

La pianificazione dei processi è descritta nel dettaglio nelle procedure del SGI.

L'attività preminente dell'organizzazione è descritta al 4.3 del presente manuale e ad eccezione di interventi di piccola portata, si tratta generalmente di attività che richiedono l'attivazione di un Piano della Qualità, per la pianificazione e la gestione della commessa. Quest'ultimo rappresenta uno strumento di pianificazione della qualità che viene utilizzato nell'ambito delle attività di cantiere per assicurare il rispetto di quanto concordato contrattualmente e la conformità delle opere alle disposizioni legislative e normative vigenti.

In **PRO_SGI 8.1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE ATTIVITA'** sono definite le responsabilità e le modalità di gestione del documento e dei suoi allegati.

Ciascun Piano della Qualità (PdQ) è strutturato in modo da affrontare i seguenti aspetti:

1. responsabilità;
2. gestione documentazione;
3. gestione materiali e forniture;
4. realizzazione dell'intervento;
5. controlli e monitoraggi;
6. gestione attrezzature e strumenti di misura;
7. gestione NC;
8. movimentazione ed immagazzinamento;
9. gestione risorse umane;
10. soddisfazione del cliente e analisi dei dati.

La modulistica di riferimento indica il livello di dettaglio e la documentazione necessaria per la gestione dell'intervento.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 8.1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE ATTIVITA'

 G.I.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 30 di 39

8.4 CONTROLLO DELL'APPROVVIGIONAMENTO

In **PRO_SGI 8.4 bis - VALUTAZIONE DEI FORNITORI** sono definite le attività per la qualificazione di fornitori e la successiva valutazione delle loro prestazioni nell'ambito del servizio eseguito.

La nostra organizzazione ha predisposto la procedura **PRO_SGI 8.4 - APPROVVIGIONAMENTO**, per garantire l'adeguatezza dei materiali acquistati e delle prestazioni dei fornitori utilizzati.

INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO PRODOTTI

In **PRO_SGI 8.4 - APPROVVIGIONAMENTO** sono descritte le modalità per la gestione dell'approvvigionamento che vengono strutturate anche nel processo di pianificazione della commessa.

VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Generalmente la nostra organizzazione non effettua verifiche presso i fornitori e qualora se ne presentasse la necessità, verranno specificate nei documenti contrattuali le modalità per l'esecuzione di tali verifiche in loco.

Quando previsto dai documenti contrattuali La nostra organizzazione riconosce al Cliente o ad un suo delegato, il diritto di effettuare verifiche presso la propria sede.

Per quanto riguarda le attività di controllo per l'accettazione dei prodotti/servizi, questa è definita nella procedura

PRO_SGI 8.4 - APPROVVIGIONAMENTO. I controlli si applicano anche nel caso di forniture occasionali.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 8.4 bis - VALUTAZIONE DEI FORNITORI

PRO_SGI 8.4 - APPROVVIGIONAMENTO

8.5 PROGETTAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

La Progettazione e la ricerca e sviluppo è condotta nel rispetto dei:

- requisiti specificati dal cliente o necessari per la realizzazione delle attività;
- requisiti relativi alla fattibilità e sostenibilità del business;
- il rispetto dei requisiti di eco sostenibilità;
- requisiti relativi alla sicurezza sul lavoro.

Durante la pianificazione della progettazione La nostra organizzazione stabilisce:

- a) le fasi della progettazione;
- b) le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase di progettazione;
- c) le responsabilità e l'autorità per la progettazione e lo sviluppo;
- d) gestisce le interfacce tra i diversi soggetti coinvolti nella progettazione per assicurare comunicazioni efficaci e chiara attribuzione di responsabilità;
- e) aggiorna gli elementi in uscita dalla pianificazione con il progredire della progettazione.

ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

Gli elementi in ingresso, riguardanti i requisiti dei servizi sono definiti e le relative registrazioni conservate.

Gli elementi in ingresso, come previsto dalla **PRO_SGI 8.3 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO** comprendono:

- ◆ i requisiti del prodotto/servizio;
- ◆ le specifiche dei servizi legate alle tipologie di intervento;

 G.I.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 31 di 39

- ◆ tutti gli aspetti/valutazioni/studi in materia di igiene, sicurezza e protezione ambientale;
- ◆ i requisiti cogenti applicabili;
- ◆ le informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari, ove applicabili;
- ◆ altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.

Gli elementi in ingresso sono riesaminati per verificarne l'adeguatezza, la completezza e la coerenza.

ELEMENTI IN USCITA ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo sono forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso e devono essere approvati prima del loro rilascio.

Gli elementi in uscita dalla progettazione, come descritto in **PRO_SGI 8.3 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO** devono:

- a) soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo;
- b) fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento e per l'erogazione delle attività;
- c) contenere o richiamare i criteri di accettazione per i prodotti e i servizi;
- d) precisare le caratteristiche dei prodotti che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione;
- e) precisare le caratteristiche dei prodotti che sono essenziali per il mantenimento dei requisiti.

RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

In fasi opportune sono effettuati uno o più riesami sistematici della progettazione, al fine di:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti;
- individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie.

A tali riesami partecipano rappresentanti delle funzioni coinvolte nelle fasi di progettazione e di sviluppo oggetto del riesame. Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie sono riportate su specifica modulistica.

VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Vengono effettuate verifiche, in accordo con quanto pianificato per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso. Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie sono riportate su specifica modulistica.

VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

La validazione della progettazione e dello sviluppo è in accordo con quanto pianificato per assicurare che il prodotto risultante dalla progettazione e dallo sviluppo sia in grado di soddisfare i requisiti. I criteri di validazione vengono stabiliti di volta in volta e sono riportati sulla specifica modulistica.

TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Le modifiche della progettazione e dello sviluppo sono identificate e le relative registrazioni conservate. Le modifiche sono riesaminate, verificate e validate come opportuno ed approvate prima della loro attuazione. Il riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo deve comprendere la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sui prodotti già consegnati.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 8.3 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO

 GI.L.G. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 32 di 39

PRO_SGI 8.1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE ATTIVITA'

8.6 FORNITURA DI SERVIZI

8.6.1 CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ

La gestione dell'attività si relaziona con tutti i processi aziendali e riguarda l'attribuzione delle responsabilità, la pianificazione delle fasi e la definizione delle regole per la gestione degli aspetti critici, la pianificazione e la modalità di esecuzione delle attività e dei controlli sui servizi erogati.

A supporto della gestione dell'attività sono definite le modalità di gestione del magazzino e delle attrezzature.

La gestione delle attività tiene conto di tutti gli aspetti necessari a garantire la sicurezza, la rispondenza ai requisiti legali e la qualità e sicurezza dei prodotti.

Le attività sono eseguite sotto il costante controllo delle funzioni responsabili che, di concerto, definiscono eventuali misure di protezione e sicurezza dell'area.

L'organizzazione si impegna a controllare e tenere sotto controllo le attività affidate all'esterno, e in particolare:

- PONTEGGI
- TINTEGGIATURE, DECORAZIONI E FINITURE
- MANODOPERA EDILE
- MANODOPERA SU IMPIANTI ELETTRICI
- TRASPORTO RIFIUTI PERICOLOSI E NON
- MANUTENZIONE ELEVATORI
- MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO
- MANUTENZIONE FOSSE BIOLOGICHE
- DISMISSIONE POZZI

Validazione dei processi

I servizi sono validati dai responsabili delle attività di cantiere come indicato in **PRO_SGI 8.1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE ATTIVITA'** dopo avere verificato la conformità alle specifiche.

Le specifiche sono aggiornate, prive di ambiguità, accessibili e conformi ai requisiti legali e, se esistenti, ai requisiti del cliente.

Le specifiche e/o i loro contenuti devono essere messe a disposizione nelle aree interessate e devono essere accessibili a tutto il personale coinvolto.

I processi aziendali sono validati anche attraverso la definizione ed accettazione da parte del committente dei SAL (Stati Avanzamento Lavori) e le fatturazioni degli interventi effettuati nonché attraverso prove di collaudo/analisi dove richiesto.

I processi speciali vengono validati secondo le modalità indicate sui documenti relativi alla "Pianificazione e gestione commessa" e al "Piano dei controlli".

Nelle attività svolte dall'organizzazione sono presenti processi per i quali non è possibile verificare i risultati finali con prove e attività di monitoraggio o misurazione, come ad esempio:

- Tarature strumentazione
- Ponteggi

Per questi processi, per i quali non è possibile o conveniente economicamente mettere in atto processi di verifica, prova, controllo attuando le forme di monitoraggio o eseguendo le misurazioni opportune,

 GI.L.G. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 33 di 39

l'organizzazione prevede di attuare processi speciali che garantiscano la conformità del prodotto attraverso:

- la definizione di istruzioni specifiche;
- la qualificazione e la formazione-addestramento eventuale del personale impiegato in produzione;
- l'impiego di fornitori altamente qualificati e che offrono ampie garanzie di qualità e professionalità;
- i requisiti delle registrazioni.

Conservazione dei prodotti

L'organizzazione utilizza un deposito per le attrezzature e i materiali.

I prodotti non conformi sono individuati, segregati e immediatamente retrocessi al fornitore. Il deposito di eventuali materiali in cantiere è gestito da RT il quale ha il compito di controllare le merci in entrata secondo quanto indicato nella procedura **PRO_SGI 8.4 - APPROVVIGIONAMENTO** e di segregare il materiale non conforme all'ordine e retrocederlo al fornitore.

8.6.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Ogni lavoro è identificato e la registrazione e l'archiviazione dei dati consente di individuare le modalità di erogazione del servizio/prodotto, oltre che il suo stato di erogazione. La gestione amministrativa/contabile dell'organizzazione e i report sulle attività svolte consentono la rintracciabilità dei materiali/prodotti utilizzati.

8.6.3 PROPRIETÀ DEL CLIENTE O DI ORIGINE ESTERNA

Data la natura delle lavorazioni attuate dall'organizzazione si intende come proprietà del cliente:

- luoghi, ambienti, materiali o attrezzature dove, o su cui, si eseguono gli interventi;
- documentazione da esaminare per eseguire correttamente le lavorazioni previste.

DT ha il compito di eseguire gli opportuni controlli e comunicare al cliente eventuali inadeguatezze o, comunque, situazioni di non utilizzabilità. Tali comunicazioni sono in forma scritta e vengono conservate in copia.

Analogamente danneggiamenti di materiali, attrezzature e documenti durante il loro utilizzo vengono notificati tempestivamente al cliente e viene con lui individuata la risoluzione migliore.

8.6.4 ASSISTENZA POST EROGAZIONE

Dove applicabile la nostra organizzazione definisce i requisiti per le attività di post erogazione considerando i rischi, i feedback del cliente e le norme cogenti.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 8.1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE ATTIVITA'

8.7 AUTORIZZAZIONE AL RILASCIO DI BENI E SERVIZI

L'organizzazione ha definito le modalità e le responsabilità con le quali autorizzare il rilascio dei beni e servizi che non avverrà prima di aver verificato il completo soddisfacimento dei requisiti.

Documenti applicabili:

 GI.L.G. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 34 di 39

PRO_SGI 8.1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE ATTIVITA'

8.8 NON CONFORMITÀ DI BENI E SERVIZI

L'organizzazione garantisce che beni e i servizi non conformi dai requisiti siano identificati e controllati al fine di prevenire impatti negativi. L'organizzazione adotta azioni idonee alla natura della non conformità e dei suoi effetti. La documentazione relativa viene conservata per un periodo non inferiore all'anno.

I prodotti non conformi non sono allocati in zone particolari ma sono identificati con appositi cartellini e stoccati temporaneamente in attesa di decisione in merito al loro destino che potrà avvenire solo in forma concordata con il cliente/committente.

8.9 GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E DELLE EMERGENZE

L'organizzazione ha sviluppato e mantiene attivi piani e procedure per rispondere a incidenti e situazioni di emergenza (es. incendi, alluvioni, esplosioni, attentati, ecc.) che possano modificare le attività pianificate o gestite dal presente sistema. La gestione degli incidenti e potenziali situazioni di emergenza che hanno impatto sulla sicurezza dei prodotti, sulla legalità e qualità viene gestita come previsto dalla PRO_SGI 8.2 - GESTIONE DELLE EMERGENZE. Tale procedura viene verificata con cadenza almeno annuale. La procedura definisce la nomina e l'addestramento di un team di crisi, un elenco dei contatti da allertare, fonti di consulenza legale (se necessario), reperibilità dei contatti, informazioni relative ai clienti e un piano di comunicazione.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 8.2 - GESTIONE DELLE EMERGENZE

PRO_SGI 8.1.3 - GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

9. VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

9.1 MISURAZIONE DELLE PRESTAZIONI E CONTROLLO

Il responsabile dell'analisi dei dati è RSG che, congiuntamente alla Direzione, individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati, provenienti dalle varie fonti, allo scopo di:

- ✓ Valutare le prestazioni a fronte degli obiettivi stabiliti;
- ✓ Individuare le aree per il miglioramento con attuazione di eventuali azioni atte a prevenire NC.

Il momento di elezione per l'analisi dei dati è rappresentato dal Riesame della Direzione.

L'analisi dei dati permette di eseguire valutazioni su l'intera organizzazione con particolare riferimento a:

- ✓ Soddisfazione dei clienti;
- ✓ La conformità ai requisiti del prodotto;
- ✓ Le caratteristiche e l'andamento dei processi e dei prodotti;
- ✓ Le prestazioni dei fornitori.

Al fine di migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione la nostra organizzazione utilizza i dati e le informazioni, provenienti da

- ⇒ misurazione della soddisfazione del cliente;
- ⇒ obiettivi per la qualità e sicurezza;
- ⇒ verifiche ispettive interne / Audit;
- ⇒ analisi dei dati;
- ⇒ analisi delle non conformità e dei reclami dei clienti;

 GI.L.G. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 35 di 39

- ⇒ sviluppo di azioni correttive;
- ⇒ politica della qualità, della sicurezza e dell'ambiente.

Le informazioni raccolte, sono oggetto di valutazione nel corso delle periodiche riunioni di riesame da parte della Direzione. L'esito delle azioni attivate viene verificato in occasione dei successivi incontri di riesame, che costituiscono quindi il momento in cui valutare se il sistema di gestione per la qualità, risulta efficace per il conseguimento degli obiettivi pianificati e di conseguenza, per il miglioramento continuo.

Per eliminare le cause delle non conformità e per prevenire il loro ripetersi vengono attivate delle **Azioni Correttive** adeguate all'impatto dei problemi riscontrati.

Ove fosse necessario l'utilizzo di attrezzature per la misurazione e il controllo delle prestazioni, l'organizzazione dovrà istituire e mantenere procedure per calibrare e mantenere queste attrezzature. I dati delle attività e dei risultati di calibrazione e manutenzione dovranno essere conservati.

9.2 AUDIT

È stata predisposta la **PRO_SGI 9.2 - GESTIONE DEGLI AUDIT** al fine di descriverne le modalità di pianificazione, esecuzione e registrazione.

Le verifiche ispettive interne / Audit hanno lo scopo di verificare l'attuazione delle disposizioni definite dal Sistema di gestione al fine di migliorarne in modo continuo l'efficacia.

Gli Audit interni sono periodicamente pianificati, in occasione dei periodici riesami del sistema, da parte di RSG e della Direzione.

La pianificazione tiene conto delle aree più critiche, ma assicura che ogni funzione venga esaminata almeno una volta all'anno.

Le verifiche vengono effettuate principalmente da RSG o comunque da personale designato dalla direzione, indipendente da chi è diretto responsabile delle attività sottoposte a verifica.

Possono essere incaricati di effettuare gli Audit interni anche professionisti esterni purché adeguatamente qualificati.

Nella **PRO_SGI 9.2 - GESTIONE DEGLI AUDIT** sono stati definiti i requisiti minimi per poter essere designati a condurre le verifiche ispettive interne / Audit sul sistema di gestione.

Con sufficiente anticipo, il verificatore, che deve rispondere a requisiti di indipendenza rispetto al settore oggetto dell'Audit, concorda con il responsabile della funzione interessata, le date e gli orari degli Audit.

Gli Audit interni vengono condotti mediante colloqui, osservazioni dirette del sistema di gestione, esame delle evidenze oggettive documentate.

Nel corso della conduzione degli Audit, l'incaricato effettua una valutazione sulla conformità riscontrata in riferimento a quanto indicato nella documentazione del Sistema (MSG, PRO_SGI, IO). Tale valutazione viene sintetizzata in un verbale riassuntivo della verifica.

Sono previsti metodi adeguati a monitorare e misurare i processi del Sistema di gestione in modo da controllare la capacità dei processi stessi ad ottenere i risultati pianificati.

Qualora tali risultati non siano raggiunti, vengono adottate correzioni ed intraprese azioni correttive, come indicato nel presente manuale.

 G.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 36 di 39

Tutte le informazioni utili a seguire l'andamento delle prestazioni, dei controlli operativi appropriati e della conformità agli obiettivi, vengono opportunamente registrate e gestite come indicato dalla parte di sistema relativa alla gestione dei documenti e delle registrazioni. I controlli sulle attività vengono condotti secondo quanto previsto dalla procedura di pianificazione e gestione di commessa.

Nel caso in cui i prodotti o servizi erogati non risultino conformi, devono essere apportate correzioni opportune prima di essere considerati conclusi, salvo diversa indicazione delle funzioni responsabili.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 9.2 - GESTIONE DEGLI AUDIT

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

Il **Riesame della direzione** valuta l'eventuale necessità di cambiare la politica, gli obiettivi e gli altri elementi del sistema di gestione, alla luce dei risultati provenienti dalle Verifiche interne del sistema stesso, da cambiamenti della situazione e dall'impegno al miglioramento continuo.

Gli elementi in ingresso per la conduzione del riesame sono:

- ✚ Risultati degli Audit;
- ✚ Informazioni di ritorno dal cliente e dalle altre parti interessate sul grado di soddisfacimento delle esigenze e aspettative;
- ✚ Prestazioni e conformità dei prodotti e dei processi;
- ✚ Stato delle azioni correttive;
- ✚ Azioni a seguire di precedenti riesami;
- ✚ Avanzamento delle modifiche pianificate che, per una serie di fattori quali: mutamenti legislativi, condizioni economico-sociali, condizioni finanziarie ecc., potrebbero avere influenza sulla qualità e sicurezza;
- ✚ Cambiamenti che potrebbero influenzare il sistema di gestione per la qualità e sicurezza;
- ✚ Raccomandazioni e proposte per il miglioramento;
- ✚ Gli obiettivi di qualità, ambiente e sicurezza.

Gli elementi in uscita dal riesame sono:

- ❖ Azioni relative al miglioramento del SGI e dei suoi processi;
- ❖ Azioni relative al miglioramento dei prodotti/servizi connessi ai requisiti del cliente;
- ❖ Obiettivi misurabili e relativi indici numerici;
- ❖ Necessità di risorse;
- ❖ Eventuale variazione della politica.

Le registrazioni dei riesami sono conservate **MOD 9.3.1 - Riesame della direzione**.

I riesami sono condotti con l'obiettivo di essere concretamente rivolti alle esigenze dell'impresa.

Nel riesame vengono presi in considerazione gli aspetti relativi alle infrastrutture e attrezzature e i bisogni degli ambienti di lavoro per il raggiungimento degli obiettivi in materia di sicurezza.

 G.I.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 37 di 39

Documenti applicabili:

PRO_SGI 9.3 - RIESAME DELLA DIREZIONE

10. MIGLIORAMENTO

10.1 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

La nostra organizzazione ha individuato, nell'ambito dei propri processi, opportune attività di misurazione e di monitoraggio. Esse sono mirate sia a determinare il grado di conformità ai requisiti in materia di sicurezza, legalità e qualità dei propri servizi e prodotti che ad indirizzare alla verifica dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e sicurezza implementato.

Tutta l'attività di controllo e monitoraggio è volta a migliorare in modo continuativo l'organizzazione.

Tali attività si esplicano in:

1. esecuzione di controlli di qualità e monitoraggi sulle attività;
2. rilevazione e gestione delle non conformità, ivi incluso il ritiro di prodotti non conformi;
3. rilevazione e gestione dei reclami;
4. valutazione del sistema di gestione per la qualità attraverso l'esecuzione di verifiche ispettive interne / Audit;
5. rilevazione della soddisfazione dei clienti attraverso opportune indagini.

Le attività sopra elencate sono descritte nel dettaglio nelle procedure e di seguito riassunte.

Ove opportuno tali controlli permettono di eseguire elaborazioni a supporto del riesame del sistema da parte della direzione.

Le **Non Conformità** possono riguardare il Sistema, i processi, oltre a servizi/prodotti forniti o ricevuti. Le NC possono essere accidentali, quindi determinate da eventi fortuiti, oppure possono essere strutturali e quindi riconducibili in linea generale al sistema organizzativo e di qualità aziendale.

La gestione delle non conformità, ovvero dei problemi che si presentano, include i seguenti aspetti:

- ✓ identificazione e il controllo dei servizi e prodotti non conformi ai requisiti;
- ✓ comunicazione alle funzioni interessate;
- ✓ correzione delle non conformità rilevate;
- ✓ verifica della efficacia della correzione;
- ✓ registrazioni.

La metodologia da adottare, le responsabilità, le autorità, nonché i moduli di registrazione delle NC e le relative modalità di gestione, sono dettagliatamente descritti nella procedura **PRO_SGI 10.1 - GESTIONE DELLE CONFORMITÀ**. Essa ha lo scopo di impedire che le difformità possano evolvere in modo non controllato.

La nostra organizzazione prende in considerazione sia **Reclami** scritti, che Reclami di natura verbale da parte dei Clienti.

Qualora i reclami pervengano in forma verbale vengono registrati con la modulistica prevista in **PRO_SGI 10.1 - GESTIONE DELLE CONFORMITÀ**. Successivamente RSG insieme con RF ne valuta la sussistenza ed eventualmente compila la relativa modulistica.

I Reclami scritti, che pervengono all'organizzazione, sono identificati e opportunamente conservati da RSG che ne individua le azioni più opportune con il supporto delle funzioni responsabili e della Direzione.

A seguito di un reclamo pervenuto in forma scritta si predisporre una comunicazione di risposta da inviare al cliente.

La procedura **PRO_SGI 10.2 - GESTIONE AZIONI CORRETTIVE** definisce i seguenti requisiti per le azioni correttive intraprese:

- identificazione e registrazione delle non conformità (compresi i reclami dei clienti);

 G.I.L.C. IMPIANTI	REVISIONE 02
	Del 13/09/2020
MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO per la QUALITÀ, l'AMBIENTE e la SICUREZZA	Pagina 39 di 39

- individuazione e registrazione delle cause delle non conformità (relative al prodotto, ai processi, al sistema qualità);
- valutazione delle esigenze di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità;
- individuazione ed attuazione delle azioni correttive necessarie;
- registrazione dei risultati delle azioni adottate;
- effettuazione del riesame delle azioni correttive adottate al fine di verificarne l'efficacia.

L'esito e l'efficacia delle azioni correttive intraprese viene discusso nel corso del riesame periodico del sistema di gestione da parte della Direzione.

Per eliminare le cause di non conformità potenziali ed evitare quindi il verificarsi di queste, si applicano le logiche del risk based thinking e si rimanda alla **PRO_SGI 6.1 - RISK ASSESSMENT**.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 10.1 - GESTIONE DELLE CONFORMITA'

PRO_SGI 10.2 - GESTIONE AZIONI CORRETTIVE

10.2 MIGLIORAMENTO

Per monitorare la **soddisfazione del cliente** è stato predisposto un questionario di **customer satisfaction** per acquisire le informazioni in merito alla soddisfazione del cliente. Il questionario viene somministrato a tutti i clienti. I risultati vengono raccolti ed elaborati da RSG.

Altri dati utili a percepire la soddisfazione dei clienti sono:

- ♣ i reclami pervenuti dai clienti;
- ♣ le insolvenze.

I dati raccolti dalle indagini sono elaborati da RSG e valutati con la direzione nelle periodiche riunioni di riesame, in cui vengono definite opportune azioni di miglioramento e la loro priorità.

Documenti applicabili:

PRO_SGI 9.3 - RIESAME DELLA DIREZIONE