



Via Ezio Biondi 1 – 20154 Milano (MI)

Tel. 02 29003744

Email info@cospa.it

MANUALE INTEGRATO

QUALITA'

AMBIENTE

SICUREZZA

SECONDO LE NORME

UNI EN ISO 9001:2015 – 14001:2015 – 45001:2018

copia informatica controllata
eventuali stampe sono da considerarsi copie non controllata

INDICE

| | |
|---|----|
| STATO DELLE REVISIONI DEL MANUALE..... | 4 |
| 0 INTRODUZIONE..... | 5 |
| FIGURA 1 RAPPRESENTAZIONE SCHEMATICA DEGLI ELEMENTI DI UN SINGOLO PROCESSO..... | 6 |
| FIGURA 2 RAPPRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA DELLA PRESENTE NORMA INTERNAZIONALE NEL CICLO PDCA..... | 7 |
| 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 8 |
| 2 RIFERIMENTI NORMATIVI..... | 8 |
| 3 TERMINI E DEFINIZIONI | 8 |
| 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE..... | 9 |
| 4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO..... | 9 |
| 4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE | 10 |
| 4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO | 10 |
| 4.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E RELATIVI PROCESSI..... | 11 |
| 5 LEADERSHIP | 12 |
| 5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO..... | 12 |
| 5.1.1 GENERALITÀ..... | 12 |
| 5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE | 13 |
| 5.2 POLITICA | 13 |
| 5.2.1 STABILIRE LA POLITICA INTEGRATO..... | 13 |
| 5.2.2 COMUNICARE LA POLITICA INTEGRATO | 13 |
| 5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE..... | 13 |
| 6 PIANIFICAZIONE | 14 |
| 6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ | 14 |
| 6.2 OBIETTIVI INTEGRATO E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO..... | 15 |
| 6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE..... | 15 |
| 7 SUPPORTO | 16 |
| 7.1 RISORSE..... | 16 |
| 7.1.1 GENERALITÀ..... | 16 |
| 7.1.2 PERSONE..... | 16 |
| 7.1.3 INFRASTRUTTURA | 16 |
| 7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI..... | 16 |
| 7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE | 17 |
| 7.1.6 CONOSCENZA ORGANIZZATIVA | 17 |
| 7.2 COMPETENZA | 17 |
| 7.3 CONSAPEVOLEZZA..... | 18 |
| 7.4 COMUNICAZIONE | 18 |
| 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE..... | 19 |
| 7.5.1 GENERALITÀ..... | 19 |
| 7.5.2 CREAZIONE E AGGIORNAMENTO..... | 20 |

| | |
|---|----|
| 7.5.3 CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE | 20 |
| 8 ATTIVITÀ OPERATIVE | 20 |
| 8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI..... | 20 |
| 8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI..... | 21 |
| 8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE | 21 |
| 8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI..... | 21 |
| 8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI | 22 |
| 8.2.4 MODIFICHE AI REQUISITI PER I PRODOTTI E SERVIZI..... | 22 |
| 8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI..... | 22 |
| 8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO | 24 |
| 8.4.1 GENERALITÀ | 24 |
| 8.4.2 TIPO ED ESTENSIONE DEL CONTROLLO | 26 |
| 8.4.3 INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI..... | 27 |
| 8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI | 27 |
| 8.5.1 CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI | 27 |
| 8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ..... | 27 |
| 8.5.3 PROPRIETÀ CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI | 28 |
| 8.5.4 PRESERVAZIONE..... | 28 |
| 8.5.5 ATTIVITÀ POST-CONSEGNA | 28 |
| 8.5.6 CONTROLLO DELLE MODIFICHE | 29 |
| 8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI | 29 |
| 8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI | 30 |
| 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI..... | 31 |
| 9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE | 31 |
| 9.1.1 GENERALITÀ | 31 |
| 9.1.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE..... | 31 |
| 9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONE | 32 |
| 9.2 AUDIT INTERNO | 32 |
| 9.3 RIESAME DI DIREZIONE..... | 33 |
| 9.3.1 GENERALITÀ | 33 |
| 9.3.2 INPUT AL RIESAME DI DIREZIONE..... | 33 |
| 9.3.3 OUTPUT DEL RIESAME DI DIREZIONE..... | 34 |
| 10 MIGLIORAMENTO | 34 |
| 10.1 GENERALITÀ | 34 |
| 10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE..... | 35 |
| 10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO..... | 35 |

STATO DELLE REVISIONI DEL MANUALE EDIZIONE 9001:2015

| REVISIONE | DATA | DESCRIZIONE |
|-----------|------------|-------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 00 | 29/10/2022 | EMISSIONE |

| ELABORATO E CONTROLLATO DA | DATA | APPROVATO DA | DATA |
|----------------------------|------------|-------------------|------------|
| Silvia Spelta | 29/10/2022 | Di Carlo Giuseppe | 29/10/2022 |

0.1 Generalità

Costruzioni Pavan Srl nasce nel 1998, è una società di costruzioni di edifici residenziali e non residenziali. Si basa sulla grande esperienza del titolare, sempre "proiettata al rispetto assoluto verso il cliente", assicurando certezza, puntualità, cortesia, disponibilità ed alta professionalità. Grazie alla costante applicazione di una condotta esemplare e al rispetto dei requisiti richiesti, l'azienda vanta una clientela leader nel settore di riferimento. L'azienda attualmente è situata in un'area industriale.

La sede dell'ufficio operativo dell'Azienda è situata all'interno della Città Metropolitana di Milano in Via Ezio Biondi 1, presso 2° piano di un edificio composto da unità abitative e destinazioni d'uso commerciale.

0.2 Principi di Gestione Integrato l'Ambiente e la Sicurezza

Il manuale si basa sui principi di Gestione Integrato, l'Ambiente e la Sicurezza descritti nelle norme UNI EN ISO 9001:2015 – 14001:2015 – 45001:2018, analizza il sistema di conduzione aziendale e definisce i compiti, le autorità e le responsabilità nell'ambito della propria organizzazione allo scopo di ottimizzare le risorse e stabilire degli obiettivi ambientali finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità.

I principi di gestione per il sistema integrato sono i seguenti:

- Focalizzazione sul cliente
- Leadership
- Partecipazione attiva delle persone
- Approccio per processi
- Miglioramento
- Processo decisionale basato sulle evidenze
- Gestione delle relazioni

- Gestire i propri rischi
- Fornire elementi per un migliore controllo delle attività operative e facilitare le attività di assicurazione Ambientale
- Migliorare le proprie prestazioni in termini di Salute e Sicurezza su Lavoro

0.3 Approccio per processi

Le norme promuovono l'adozione di un approccio per processi nello sviluppare, attuare e migliorare l'efficacia di un Sistema di Gestione Integrato, al fine di accrescere la soddisfazione del cliente attraverso il soddisfacimento dei requisiti del cliente stesso. Il punto 4.4 comprende specifici requisiti considerati essenziali per l'adozione di un approccio per processi.

Comprendere e gestire processi correlati come un sistema contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri risultati attesi. Questo approccio permette all'organizzazione di tenere sotto controllo le interrelazioni e le interdipendenze fra i processi del sistema, in modo che le prestazioni complessive dell'organizzazione stessa possano essere incrementate.

L'approccio per processi implica la definizione sistematica e la gestione dei processi e delle loro interazioni, in modo da conseguire i risultati attesi in conformità alle politiche di qualità, ambiente e sicurezza e agli indirizzi strategici dell'organizzazione. La gestione dei processi e del sistema nel suo complesso può essere realizzata utilizzando il ciclo PDCA (vedi figura 2), con un orientamento generale al risk based thinking, volto a cogliere le opportunità e a prevenire risultati indesiderati.

L'applicazione dell'approccio per processi all'interno di un Sistema di Gestione Integrato permette:

- Di comprendere i requisiti e di soddisfarli in modo coerente
- Di considerare i processi in termini di valore aggiunto
- Il conseguimento di efficaci prestazioni di processo
- Il miglioramento dei processi sulla base della valutazione di dati e informazioni.

La figura 1 fornisce una rappresentazione schematica di un qualsivoglia processo e mostra l'interazione dei suoi elementi. I punti di monitoraggio e di misurazione, che sono necessari per il controllo, sono specifici per ogni processo e variano a seconda dei rischi connessi.

Figura 1.

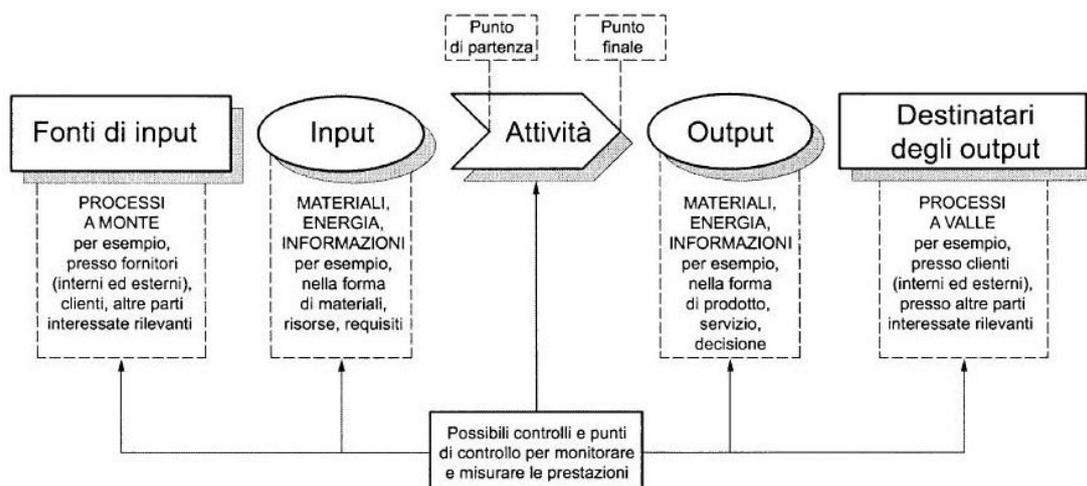
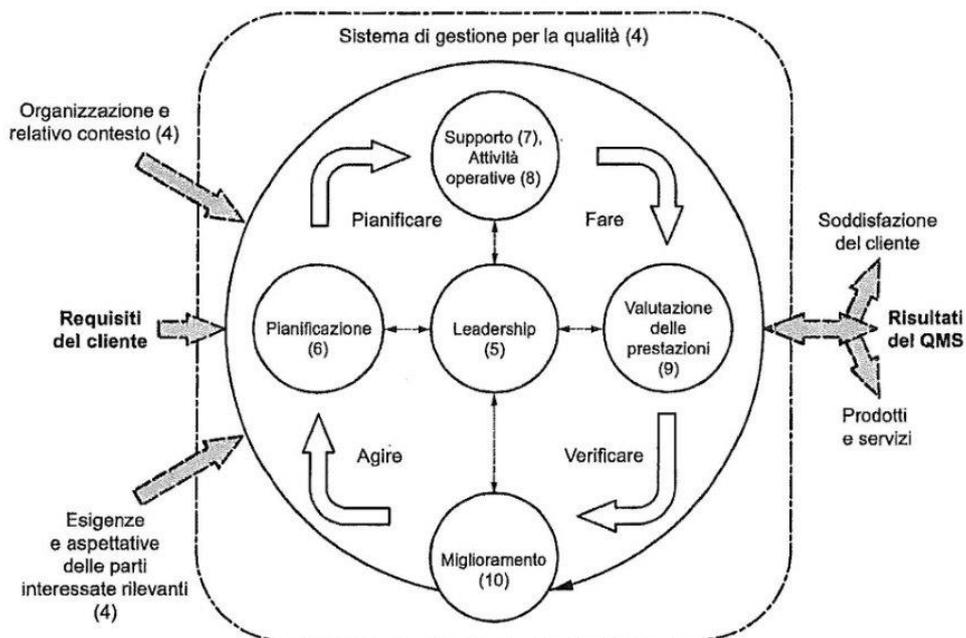


Figura 2.



L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione Integrato dell'azienda. L'azienda considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione Integrato.

L'azienda adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

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

Per l'organizzazione "risk-based thinking" significa considerare il rischio a livello qualitativo e correlato contesto dell'azienda.

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

1.0 Scopo e Campo di Applicazione

Il presente Manuale viene redatto allo scopo di definire, descrivere e regolamentare tutte le attività per implementare un efficace Sistema di Gestione Integrato in accordo alle norme UNI EN ISO.

Tale documento analizza il sistema di conduzione aziendale e definisce i compiti, le autorità e le responsabilità nell'ambito della propria organizzazione allo scopo di ottimizzare le risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi, ambientali e di sicurezza finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità.

Il Manuale è, dunque, utilizzato dalla COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. per raggiungere i seguenti scopi:

- a) Comunicare la politica, le procedure e i requisiti Integrato della COSTRUZIONI PAVAN Srl attraverso la divulgazione del Manuale;
- b) Descrivere, allo scopo di attuare, efficacemente il Sistema di Gestione Integrato;
- c) Fornire elementi per un migliore controllo delle attività operative;
- d) Fornire indicazioni procedurali necessarie per eseguire le verifiche ispettive del Sistema Integrato;
- e) Assicurare continuità e disciplinare il Sistema di Gestione Integrato e i suoi requisiti in caso di cambiamenti delle condizioni
- f) Dare indicazioni al personale in merito ai requisiti del sistema e ai metodi relativi alla conformità
- g) Presentare il Sistema di Gestione Integrato per scopi esterni, per esempio per dimostrare la sua conformità alle norme UNI EN ISO.
- h) Fornire sistematicamente servizi conformi alle aspettative, implicite ed esplicite, dei clienti e alle normative cogenti applicabili
- i) Mirare alla soddisfazione dei clienti

2.0 Riferimenti Normativi

Il Sistema di Gestione Integrato di COSTRUZIONI PAVAN Srl, come descritto nel presente Manuale, soddisfa i requisiti della seguente norma:

- **UNI EN ISO 9001:2015** "Sistemi di Gestione Integrato – Requisiti"
- **UNI EN ISO 14001:2015** "Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso"
- **UNI EN ISO 45001:2018** "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso"

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

- **UNI EN ISO 9000:2015** "Sistema di Gestione Integrato – Fondamenti e Terminologia"
- **UNI EN ISO 9004:2009** "Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'Approccio della Gestione Integrato"
- **UNI EN ISO 19011:2012** "Linee guida per audit di sistemi di gestione"
- **UNI EN ISO 14004:2016** "Sistemi di Gestione Ambientale – Linee guida generali per l'implementazione"
- **UNI EN ISO 14005:2019** "Linee guida per un approccio flessibile all'implementazione per fasi"
- **UNI EN ISO 14006:2011** "Sistemi di Gestione Ambientale - Linee guida per l'integrazione dell'ecodesign"
- **UNI EN ISO 14031:2013** "Gestione Ambientale – Valutazione della prestazione ambientale – Linee guida"
- **UNI EN ISO 14044:2018** "Gestione Ambientale – Valutazione del ciclo di vita – Requisiti e linee guida"
- **D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.** "Testo Unico Ambientale"
- **D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.** "Sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro"
- **GDPR 679/2016** "Regolamento Europeo in materia di Privacy"
- **Accordo Stato Regioni 21/12/2011** "Formazione lavoratori";

- **Accordo Stato Regioni 22/02/2012** "Formazione attrezzature di lavoro"

3.0 Termini e Definizioni

Valgono i termini e le definizioni riportati nelle norme UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di Gestione Integrato – Fondamenti e Terminologia", UNI EN ISO 45001:2018 "Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro – Requisiti e guida per l'uso" e UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di Gestione Ambientale – Requisiti e guida per l'uso".

Al fine di chiarire ed unificare i termini maggiormente in uso nella documentazione del Sistema di Gestione Integrato, che si applicano nelle attività descritte dal presente Manuale, sono di seguito riportate le seguenti definizioni:

- **Qualità:** capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un prodotto, sistema o processo di ottemperare ai requisiti dei clienti e di altre parti interessate
- **Manuale Integrato:** documento che descrive il SGI di una organizzazione
- **Sistema di Gestione Integrato:** sistema per stabilire una politica Integrato, gli obiettivi Integrato e le attività per il loro conseguimento
- **Politica Integrato:** obiettivi e indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dal vertice dell'organizzazione
- **Prodotto:** risultato di un processo
- **Processo:** attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita
- **Requisito Integrato:** requisito relativo alle caratteristiche inerenti a un processo – sistema
- **Soddisfazione del Cliente:** opinione del cliente sul grado in cui una transazione ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del cliente stesso
- **Cliente:** organizzazione o persona che riceve un prodotto o servizio
- **Pianificazione:** parte della gestione della qualità che mira a stabilire gli Obiettivi Integrato
- **Miglioramento:** parte della gestione della qualità che mira all'aumento dell'efficacia e dell'efficienza
- **Ambiente:** contesto nel quale un'organizzazione opera, comprende l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni
- **Aspetto ambientale:** elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che interagisce o può interagire con l'ambiente
- **Condizione ambientale:** stato o caratteristica dell'ambiente come determinato in un momento (definito) stabilito nel tempo
- **Impatto ambientale:** modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione
- **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;
- **Organizzazione:** insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni stabilite
- **Struttura Organizzativa:** articolazione ordinata di responsabilità, autorità e relazioni tra persone
- **Fornitore:** organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio
- **Appaltatore:** organizzazione terza che fornisce prestazioni d'opera o realizza parte di prestazioni/prodotti/servizi per conto dell'Organizzazione
- **Parte Interessata:** persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione
- **Procedura:** modo specificato per svolgere un'attività o un processo
- **Non Conformità:** non ottemperanza a un requisito
- **Risk-Based Thinking** (pensiero basato sul rischio)
- **Reclamo:** insoddisfazione del cliente
- **Azione Correttiva:** azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata

- **Azione Preventiva:** azione adottata per eliminare la possibile causa di una potenziale non conformità
- **Audit:** processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della verifica ispettiva

Si utilizzano le seguenti abbreviazioni:

| | |
|--------------|--|
| SGI | Sistema di gestione Integrato |
| MGI | Manuale della qualità |
| Sez. | Sezione |
| ALL | Allegati |
| PR | Procedura/e |
| RQHSE | Responsabile qualità ambiente salute e sicurezza |
| RSPP | Responsabile della sicurezza |
| RLS | Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza |
| MC | Medico Competente |
| AD | Amministratore Unico / Alta Direzione |
| PREP | Preposto |
| PI | Addetti alla prevenzione incendi |
| PS | Addetti al primo soccorso |
| MD | Modulo |
| POL | Politica Integrata |
| NC | Non conforme/non conformità |
| OdC | Organismo di certificazione |

4.0 Contesto dell'Organizzazione

4.1 *Comprendere l'Organizzazione e il Suo Contesto*

L'Alta Direzione è sensibile nella rilevazione dei fattori (sia essi positivi che negativi) che possono penalizzare o accrescere il business aziendale, nella rilevazione di fattori importanti che possono influenzare il modo in cui l'Organizzazione gestisce le proprie responsabilità ambientali, nella rilevazione di fattori importanti che possono influenzare il modo in cui l'Organizzazione gestisce la salute e sicurezza sul lavoro.

Al fine di facilitare l'individuazione dei fattori interni/esterni, ogni processo è stato rappresentato in forma tabellare ricavando per ciascuno punti di forza e punti critici.

Opportunità di business, obiettivi, strategie aziendali da perseguire vengono discusse periodicamente nel Riesame della Direzione Aziendale. Vengono inoltre analizzate periodicamente, nel Riesame della Direzione, fattori che hanno determinato la crescita aziendale e quelli che l'hanno penalizzata.

4.2 *Comprendere le Esigenze e le Aspettative delle Parti Interessate*

Le parti interessate/coinvolve sono i dipendenti, i partner, i fornitori, i clienti, la collettività in senso generale.

Le esigenze e le aspettative costituiscono sicuramente una sfida continua per il management che si trova quotidianamente ad affrontare rischi, minacce, ma anche grosse opportunità di sviluppo.

Nell' **Analisi Contesto Valutazione R/O** vengono riportate e analizzate tutte le parti interessate.

4.3 *Determinare il Campo di Applicazione del Sistema di Gestione Integrato*

Il Sistema di Gestione Integrato di COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. è conforme al modello ISO 9001:2015 con il seguente campo di applicazione:

“COSTRUZIONE DI EDIFICI CIVILI ED INDUSTRIALI”

Il campo di applicazione copre tutti i requisiti delle norme.

Manuale Integrato: è il documento descrittivo del Sistema di gestione Integrato aziendale, esso è redatto dal RQHSE ed approvato dall'alta direzione. Il RQHSE ha pure il compito di provvedere al suo aggiornamento. Il MGI è formato da:

- Indice generale;
- Stato delle revisioni, in cui sono elencate le revisioni subite dal MGI;
- Legenda, in cui sono richiamate le sigle utilizzate nel presente MGI, al fine di agevolarne la comprensione;
- Introduzione, comprensiva del campo di applicazione del Sistema di gestione Qualità;
- capitoli, soddisfacenti la norma di riferimento;
- Allegati al MGI, aventi la finalità di completare il MGI e di completare la descrizione tra i processi del sistema.

Procedure Gestionali del Sistema di gestione Integrato: hanno lo scopo di definire determinate modalità operative richieste dalle norme di riferimento e di specificare le condizioni di interfaccia fra i processi coinvolti.

Documentazione legislativa di supporto: comprende tutta la documentazione sviluppata sulla base della legislazione esistente relativa alla sicurezza sul lavoro: ad es. Valutazione dei rischi revisionata al bisogno in rif. al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. (vedi Elenco normativa di riferimento) o manuale di autocontrollo. Tale documentazione è elaborata e controllata da una società di consulenza esterna, l'approvazione è a cura dell'Alta Direzione. La revisione e l'aggiornamento avviene al bisogno (variazione delle condizioni lavorative), ad opera delle stesse funzioni.

Normativa di riferimento: sono incluse in essa tutte le leggi applicabili e tutte le norme nazionali ed internazionali riguardanti i sistemi e norme relative alla sicurezza sul lavoro. La raccolta è effettuata dal RQHSE, l'aggiornamento è curato sempre dal RQHSE mediante la consultazione periodica (almeno mensile) di società di consulenza esterne, internet, ecc. La conservazione è a cura del RQHSE. La normativa di carattere tecnico è aggiornata in base a segnalazioni di associazioni di categoria.

Documentazione e modulistica varia: tutta la documentazione informatica specifica del SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO (MGI e relativi Allegati, Pr, IO, ecc.), tutti i moduli realizzati con programmi informatici ed infine una serie di documenti. Questa documentazione è gestita dal RQHSE.

Tutte queste informazioni sono disponibili e mantenute come informazioni documentate.

4.4 *Sistema di Gestione Integrato e Relativi Processi*

4.4.1

Il Sistema di Gestione Integrato, documentato attraverso il presente Manuale in accordo con le norme UNI EN ISO, definisce i processi, le risorse, le attività e le responsabilità che l'azienda mette in atto per assicurare che tutte le specifiche definite con i vari clienti/utenti, siano sistematicamente soddisfatte nel pieno rispetto degli obiettivi stabiliti dalla dichiarazione della Politica Integrato.

La presente sezione del Manuale Integrato, ha lo scopo di descrivere il Sistema di gestione Integrato nella sua strutturazione gerarchica di documenti e di registrazioni, al fine di controllare il Sistema stesso e darne evidenza ai propri clienti/utenti e a tutti coloro che ne volessero prendere visione.

Esso contiene tutte le prescrizioni da attuare per:

- determinare i processi aziendali adottati per la gestione Integrata e stabilirne le relative sequenze e interrelazioni e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- realizzare, monitorare, analizzare e controllare efficacemente i processi operativi e gestionali, attraverso l'applicazione di criteri e metodi definiti, nell'ottica del miglioramento continuativo degli stessi e della prevenzione di eventuali situazioni anomale e di non conformità, mediante l'utilizzo di risorse e informazioni adeguate.

L'organizzazione gestisce al proprio interno tutti i processi aziendali principali e ne garantisce il controllo secondo quanto indicato nelle procedure che caratterizzano il sistema. I **processi affidati all'esterno** sono quelli indicati nel par. 8.4.2 del presente Manuale e per gli stessi sono definiti tipo ed estensione del controllo da applicare agli stessi.

4.4.2

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l.:

- a) mantiene informazioni documentate per supportare il funzionamento dei propri processi;
- b) conserva informazioni documentate affinché si possa avere fiducia nel fatto che i processi sono condotti come pianificato.

5.0 Leadership

5.1 Leadership e Impegno

5.1.1 Generalità

L'Alta Direzione dimostra leadership e impegno nei riguardi del Sistema di Gestione Integrato:

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

La direzione dell'azienda fornisce evidenza del proprio impegno nello sviluppo e messa in atto del Sistema di gestione Integrato aziendale, ivi compresa la massima attenzione al suo miglioramento continuo.

5.1.2 Focalizzazione sul Cliente

L'Alta Direzione si adopera al fine di assicurare che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti, al fine ultimo di accrescere la soddisfazione del Cliente stesso. A tale scopo sono pianificati opportuni riesami.

L'Alta Direzione dimostra leadership e impegno riguardo alla Focalizzazione sul Cliente assicurando che:

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

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la Politica Integrato

L'Alta Direzione stabilisce, attua e mantiene una Politica Integrato che:

- a) è appropriata alle finalità e al contesto di COSTRUZIONI PAVAN Srl e supporti i suoi indirizzi strategici
- b) costituisce un quadro di riferimento per fissare gli Obiettivi
- c) comprende un impegno a soddisfare i Requisiti applicabili
- d) comprende un impegno per il Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione Integrato
- e) comprende l'impegno a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, appropriata allo scopo, alle dimensioni e al contesto dell'organizzazione e alla natura specifica dei suoi rischi per l'ambiente e la sicurezza dei lavoratori;
- f) comprende l'impegno ad eliminare i pericoli e a ridurre i rischi per business, ambiente e sicurezza;
- g) comprende l'impegno per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori

La politica integrata è documentata.

5.2.2 Comunicare la Politica Integrato

La Politica Integrato è:

- a) disponibile e mantenuta come informazione documentata
- b) comunicata a tutti i componenti dell'azienda sottolineando l'importanza di ottemperare ai requisiti esplicitati dal Cliente (a questo scopo i requisiti contrattuali vengono puntualmente riesaminati) ed ai requisiti richiesti dalla legge, mediante attività di formazione mirata e incontri periodici con i responsabili di funzione, che hanno il compito di trasmettere quanto emerso dalle riunioni, ma anche di porre in evidenza particolari problematiche riferite dal personale
- c) disponibile alle Parti Interessate rilevanti, per quanto appropriato

5.3 Ruoli, Responsabilità e Autorità nell'Organizzazione

L'alta direzione aziendale delega al RQHSE la responsabilità e la specifica autorità esecutiva per istituire e mantenere attivo il Sistema di gestione Qualità, compresa l'opportunità di fare riferimento

ad organizzazioni esterne (ad esempio società di consulenza). È sua la responsabilità di assicurare che tale Sistema di gestione Qualità corrisponda continuamente ai requisiti previsti dalla norma di riferimento, assicurare che i processi stiano producendo gli output attesi, assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione ed assicurare che l'integrità del Sistema di gestione Integrato sia mantenuta quando vengono pianificate e attuate modifiche al sistema stesso.

RQHSE deve riferire all'Alta Direzione sull'andamento del Sistema di Gestione Integrato, al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento mediante:

- contatti diretti
- eventuali reclami da Cliente
- rapporti di audit (interni ed esterni, comprese le visite degli organismi di controllo)
- richieste di azione correttiva
- verbali delle riunioni periodiche dei vari responsabili di funzione
- rilievi statistici documentati dalle tecniche di misurazione ed analisi implementate in azienda e che monitorano l'andamento degli obiettivi fissati l'anno precedente
- aggiornamenti relativi ai programmi annuali della il sistema integrato riguardanti:
 - gli audit
 - l'addestramento e l'aggiornamento del personale;
 - la tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione
 - gli aspetti ambientali
- eventuali problemi relativi alla qualità, ambiente e sicurezza dei prodotti
- il sorgere di nuove esigenze create da richieste di mercato o da normative applicabili

Il RQHSE ha inoltre il compito di promuovere la consapevolezza dei Requisiti del Cliente presso tutti i livelli, utilizzando strumenti quali contatti diretti e riunioni di informazione mirate.

La sua responsabilità e autorità è conosciuta presso tutto il personale.

Oltre a quanto sopra esposto, l'Alta Direzione provvede in prima persona alla pianificazione del Sistema di gestione integrato, assicurando che lo stesso soddisfi i requisiti descritti nei documenti di sistema e consegua gli obiettivi prefissati.

Tale pianificazione permette inoltre che l'integrità del Sistema di gestione integrato sia garantita anche in caso di modifiche apportate allo stesso. Le eventuali modifiche, infatti, sono gestite in tempo reale dalle stesse funzioni che ne hanno curato l'emissione.

La struttura organizzativa di COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. è riportata nell'**Organigramma Aziendale**.

6.0 Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare Rischi e Opportunità

6.1.1

Nel pianificare il Sistema di Gestione Integrato, COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. ha considerato tutti i fattori di cui al punto 4.1 e i requisiti di cui al punto 4.2 e determinato i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:

- a) fornire assicurazione che il Sistema di Gestione Integrato possa conseguire i risultati attesi
- b) accrescere gli effetti desiderati
- c) prevenire, o ridurre gli effetti indesiderati
- d) conseguire il miglioramento

I rischi sono documentati e riesaminati periodicamente.

6.1.2

COSTRUZIONI PAVAN Srl ha pianificato:

- a) le azioni per affrontare questi rischi e opportunità. Al fine di evitare il verificarsi di potenziali NC, l'azienda attua opportune azioni per eliminarne le cause. Precedentemente all'implementazione dell'azione, avviene l'attenta analisi delle cause e dei potenziali problemi da parte della funzione emittente, per commisurare l'entità dell'azione preventiva all'entità dei potenziali problemi. A tal fine è stata predisposta la **Procedura di Gestione reclami e non conformità** e **Procedura per Azioni correttive**, che permettono di:
 - individuare la NC potenziale e le sue possibili cause
 - valutare l'esigenza di adottare azioni per prevenire il verificarsi della NC
 - individuare ed attuare le azioni necessarie ed effettuare la registrazione
 - riesaminare le azioni emesse
- b) le modalità per:
 - 1) integrare e attuare le azioni nei processi del proprio Sistema di gestione Integrato
 - 2) valutare l'efficacia di tali azioni

Le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità devono essere proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità di prodotti e servizi.

Costruzioni Pavan S.r.l., nella persona dell'AD, determina i propri aspetti ambientali significativi che sono identificati e sono comunicati in modo appropriato tra i diversi livelli e le diverse funzioni aziendali.

Gli Aspetti Ambientali e gli impatti ambientali associati sono mantenuti dall'AD della Costruzioni Pavan S.r.l. come informazione documentata all'interno dell'Analisi Ambientale Iniziale.

Tutte gli eventuali cambiamenti sono tenuti sotto controllo a cura di AD.

6.1.3 Obblighi di conformità

Gli obblighi di conformità sono quelli legati alla normativa cogente in materia ambientale e di sicurezza, aggiornata da RQHSE in sede di riesame di direzione.

Gli Obblighi di conformità sono documentati nel modulo **Check list requisiti ambiente e sicurezza**

6.1.4 Attività di pianificazione

Costruzioni Pavan S.r.l., nella figura dell'AD, pianifica le azioni per affrontare i rischi e le opportunità emersi in modo tale da perseguire gli obiettivi ambientali, qualità e della sicurezza

Gli Obiettivi sono definiti dall'Alta Direzione in sede di riesame di direzione. Gli stessi sono definiti in relazione a quanto emerso dall'analisi ambientale iniziale (All 07) e dall'analisi di rischio e del contesto.

6.2 Obiettivi e Pianificazione per il loro raggiungimento

6.2.1

Gli Obiettivi Integrato sono definiti dall'alta direzione e sono definiti in relazione alle funzioni aziendali coinvolte nei vari processi. In questa operazione l'Alta Direzione è coadiuvata dai responsabili di funzione interessati e dal RQHSE, ai quali spetta il compito di rendere misurabili tali obiettivi.

Gli Obiettivi Integrato sono:

- a) coerenti con la Politica Integrata

- b) misurabili
- c) tengono in considerazione i requisiti applicabili
- d) pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi e all'aumento della Soddisfazione del Cliente
- e) monitorati
- f) comunicati
- g) aggiornati per quanto appropriato
- h) documentati

6.2.2

Nel pianificare come raggiungere i propri Obiettivi Integrato, COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. deve determinare:

- a) cosa sarà fatto
- b) quali risorse saranno richieste
- c) chi ne sarà responsabile
- d) quando sarà completato
- e) come saranno valutati i risultati

6.3 Pianificazione delle Modifiche

Nel caso ci sia necessità di modifiche al Sistema di gestione Qualità, l'organizzazione considera:

- a) le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze
- b) l'integrità del Sistema di Gestione Integrato
- c) la disponibilità di risorse
- d) l'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e autorità

Qualora siano soddisfatti i punti di cui sopra si può procedere alle modifiche necessarie, valutando successivamente l'efficacia e la costante coerenza con l'analisi dei rischi iniziali.

7.0 Supporto

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. ha:

- definito il grado di competenza necessaria per il proprio personale
- definito che cosa ottenere dai fornitori esterni

7.1.2 Persone

L'organizzazione nei Documenti di Sistema ha determinato le risorse e supporta le persone necessarie per l'efficace attuazione del proprio Sistema di Gestione integrato e per il funzionamento dei suoi processi. Tutto il personale deve concorrere attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione integrato e nel raggiungimento degli obiettivi.

7.1.3 Infrastruttura

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l., nella persona dell'Alta Direzione, definisce e predispone le strutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti del servizio/prodotto offerto. L'Alta Direzione provvede pure al mantenimento delle infrastrutture: se necessario, incarica opportune funzioni interne (quali i vari responsabili di funzione) ed esterne (quali fornitori qualificati) di provvedere alla periodica manutenzione delle stesse. La detta manutenzione (correttiva e preventiva) si applica per:

- edifici, spazi di lavoro e servizi connessi
- attrezzature ed apparecchiature di processo, intese come:

- la dotazione di automezzi e mezzi di trasporto in genere (basata sul manuale del mezzo stesso, effettuata da una officina qualificata e dalle funzioni interne, sulla base di schede manutenzione dedicate)
- la completa dotazione di attrezzature per l'ufficio, ivi compreso l'impianto informatico ed il software utilizzato (effettuata da un fornitore esterno)
- la dotazione di macchine e attrezzature utilizzate nel reparto produttivo (basata su un apposito file di manutenzione, ad opera di AD)

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei Processi

Le infrastrutture relative ai servizi di supporto (definiti come trasporti e comunicazioni) sono definite anch'esse dall'Alta Direzione e la loro efficienza è monitorata dalle funzioni interessate.

Per quanto riguarda l'ambiente di lavoro, l'azienda si adopera al fine di mantenerlo idoneo e per assicurare la conformità ai requisiti del servizio erogato, a tal fine l'azienda attua tutte le prescrizioni come da D. Lgs. N. 81/2008 e s.m.i., per cui rende effettive tutte le misure richieste "per la tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori durante il lavoro", in quanto settore di attività privata. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è un incaricato esterno che applica tutto quanto richiesto per legge sotto la supervisione dell'alta direzione.

Le condizioni delle aree nelle quali sono stoccate le merci in attesa di essere consegnate garantiscono il mantenimento delle merci e ne evitano il deterioramento. Tali condizioni sono monitorate dal personale ad ogni accesso al magazzino.

7.1.5 Risorse per il Monitoraggio e la Misurazione

7.1.5.1 Generalità

L'azienda ha pianificato i monitoraggi e le prove cui vanno sottoposti i servizi prima del rilascio, riepilogati nella modulistica utilizzata per i controlli.

7.1.5.2 Riferibilità delle Misurazioni

Tutta la dotazione di Strumenti dell'azienda è riepilogata all'interno di un file di riepilogo, che permette di identificare lo stato degli strumenti.

Il rispetto di questo punto permette che:

- 1) gli strumenti utilizzati per i controlli siano controllati ad intervalli definiti, a fronte di campioni riconosciuti
- 2) siano regolate/sostituite quando opportuno
- 3) sia evidente lo stato di taratura e l'identificazione degli strumenti
- 4) siano protette da azioni che ne pregiudichino l'affidabilità

Quando applicabile, i risultati delle prove effettuate con strumenti rivelatisi non conformi devono essere riconsiderati.

7.1.6 Conoscenza Organizzativa

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. ha determinato la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi.

Tale conoscenza è mantenuta e messa a disposizione, nella misura necessaria gestita con il mansionario **Mansionario** e le schede del personale contenute nella **Matrice delle competenze**.

Nell'affrontare le esigenze e tendenze di cambiamento, COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. considera la propria conoscenza attuale e determina come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e aggiornamenti richiesti.

7.2 Competenza

Per il personale sono state definite delle competenze. Tali competenze sono formalizzate all'interno **dei Requisiti delle Competenze**. Le assunzioni vengono realizzate quando l'azienda necessita di nuovo personale e sono effettuate sulla base di una serie di requisiti di cui il candidato/a deve essere in possesso. La valutazione dei requisiti è svolta dal AD e la definizione dei rapporti di lavoro è svolta dall'alta direzione.

Di tale personale è continuamente garantito il grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

Annualmente il RQHSE presenta all'Alta Direzione un programma di massima dell'addestramento necessario per il personale aziendale.

Sono conservate appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze. A seguito di ogni corso o azione addestrativa effettuata, il RQHSE, unitamente al responsabile di funzione interessato, valuta l'efficacia dell'azione intrapresa, mediante contatti diretti con gli interessati.

Le valutazioni del RQHSE sono riportate all'interno del file Schede del personale, nel quale sono presenti le schede relative a tutto il personale dell'azienda. Tali schede sono compilate a cura del RQHSE, in esse sono elencati i corsi effettuati, le qualifiche ottenute, il ruolo in azienda oltre a quanto ritenuto opportuno dal RQHSE per la completa annotazione della formazione avvenuta.

La documentazione cartacea relativa ai corsi sostenuti viene conservata anch'essa dal RQHSE nell'archivio d'ufficio. Solitamente vengono archiviate copie degli attestati rilasciati al personale da organismi/docenti esterni. In caso di corsi interni è responsabilità del RQHSE o del responsabile di funzione interessato redigere un verbale del corso effettuato ed archiviare copia.

7.3 Consapevolezza

Le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il controllo di COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. sono consapevoli:

- a) della Politica Integrato
- b) dei pertinenti Obiettivi Integrato
- c) del proprio contributo all'efficacia del Sistema di Gestione Integrato, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni
- d) delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del Sistema di gestione Integrato

Le azioni descritte hanno la finalità di garantire la consapevolezza, da parte del personale, della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività.

7.4 Comunicazione

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l., comunica internamente al personale e collaboratori, gli obiettivi/indicatori di pertinenza alle funzioni, attività formative, documenti di sistema e non, alle parti interessate e ogni altra attività eventualmente discussa in sede di Riesame della Direzione. Le comunicazioni interne avvengono per lo più verbalmente o tramite posta elettronica.

All'esterno, clienti e fornitori, COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. può comunicare eventuali obiettivi di miglioramento, cambiamenti di mercato, informazioni sui prodotti, tramite il sito internet, mail e comunicazioni abituali dell'attività lavorativa.

In sede di Riesame, la direzione definisce eventuali attività facendo riferimento a:

- cosa vuole comunicare

- quando comunicare
- con chi comunicare
- come comunicare
- chi comunica

Genericamente si riassume la comunicazione come segue:

| Cosa Comunicare | Quando Comunicare | Con Chi Comunicare | Come Comunicare | Chi Comunica |
|--|--|------------------------------------|---|--|
| Interazione per offerte e ordini, gestione reclami, pubblicizzare nuovi prodotti, interazione per customizzazione progetti | durante l'interazione con il cliente per le varie attività | Clienti (produttori e rivenditori) | telefono, email, skype, incontri | responsabili degli uffici e delle pratiche interagenti con i Clienti |
| interazione per avere offerte, emissione ordini, ricerca di forniture, gestione Non Conformità | in caso di acquisto materiali e servizi | Fornitori | telefono, email, incontri | resp. e operatore ufficio acquisiti |
| obbiettivi aziendali, politica, attività di miglioramento, gestione dei documenti in uso per le varie funzioni, rispetto leggi cogenti | durante l'attività lavorativa ad ogni occorrenza | Personale interno | contatto diretto, per comunicazioni importanti, lettere e email | i responsabili di funzione ai sottoposti. |
| Pubblicizzare prodotti | all'occorrenza | altri | Fiere, sito internet | AD, GM |

7.5 Informazioni Documentate

7.5.1 Generalità

Il Sistema di Gestione Integrato Aziendale è formalizzato per mezzo del presente Manuale della Qualità, nel quale sono richiamate delle Procedure e delle Istruzioni Operative, aventi la finalità di descrivere l'operatività del sistema stesso, in accordo con la norma di riferimento.

Il Manuale della Qualità è integrato da alcuni Allegati, fra cui la **Politica Integrato**, nel quale sono riassunti anche gli obiettivi di massima della qualità individuati dal vertice dell'organizzazione.

In breve, il Sistema di gestione Integrato aziendale poggia sui seguenti documenti:

- 1) Manuale Integrato
- 2) Procedure Gestionali
- 3) Istruzioni Operative
- 4) Documentazione Legislativa di Supporto
- 5) Normativa di Riferimento
- 6) Documentazione e Modulistica Varia

7.5.2 Creazione e Aggiornamento

Le modalità di gestione dei documenti e delle registrazioni avviene in accordo alla **procedura di Gestione delle informazioni documentate**.

7.5.3 Controllo delle Informazioni Documentate

7.5.3.1

Tutta la Documentazione appena descritta è tenuta sotto controllo nei tempi e nei modi indicati dalla **procedura di Gestione delle informazioni documentate**.

7.5.3.2

La **procedura di Gestione delle informazioni documentate** descrive anche in che modo vengono identificate, archiviate, protette, rese reperibili e, al limite, eliminate le registrazioni relative al Sistema di gestione Integrato Aziendale.

Le Informazioni Documentate di Origine Esterna, determinate come necessarie da COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione Integrato, sono identificate, per quanto appropriato, e tenute sotto controllo.

Le Informazioni Documentate conservate come evidenza di conformità sono protette da alterazioni involontarie.

8.0 Attività Operative

8.1 Pianificazione e Controllo Operativi

Il presente capitolo è stato emesso al fine di definire le modalità di pianificazione attuate dall'azienda per lo sviluppo dei processi relativi alla realizzazione del servizio. Tale pianificazione è in linea con i requisiti esplicitati dagli altri processi collegati (ad esempio il processo di acquisizione degli ordini Cliente o il processo di realizzazione del servizio, direttamente collegati rispettivamente 'a monte' il primo e 'a valle' il secondo).

Tale pianificazione è relativa al servizio offerto dalla società.

L'utilizzo della modulistica di tutto il sistema documentale messo in atto, descritto nel presente Manuale Integrato, permette un puntuale controllo del processo di realizzazione del servizio e consente un buono scambio di informazioni fra le funzioni preposte.

La stessa pianificazione permette attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova specifiche, pensate ed attuate in relazione al processo verificato.

La presentazione degli elementi in uscita dalla attività di pianificazione è quindi correlata alle necessità e coerente con il modo di operare dell'azienda.

8.2 Requisiti per i Prodotti e i Servizi e Preparazione alle emergenze

A seguito delle risultanze della valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori (DvR), la COSTRUZIONI PAVAN Srl prende in considerazione anche le situazioni d'emergenza derivanti da rischi incidentali quali:

- rischi da incendio;
- rischi per presenza di atmosfere esplosive;
- rischi derivanti da sversamenti di sostanze chimiche pericolose;

- rischi da scosse sismiche / crolli strutturali;
- sversamento accidentale di sostanze chimiche sul suolo;
- rischi da eventi atmosferici significativi (es. allagamenti, precipitazioni atmosferiche intense, ecc.).

In relazione ai sopra citati aspetti l'RSPP, il Medico Competente e il personale designato per la lotta antincendio, gestione dell'emergenza e primo soccorso, insieme a RQHSE, stabilisce quali siano le norme comportamentali e i mezzi e le misure più idonee per rispondere a potenziali incidenti e situazioni di emergenza, nonché prevenire e/o attenuare l'impatto interno e sull'ambiente circostante che ne potrebbe conseguire secondo quanto previsto nel Piano di emergenza e di evacuazione e dalla procedura di gestione delle emergenze.

Il PdE è documentato e contiene:

- l'identificazione delle situazioni di emergenza che possono compromettere la sicurezza e la salute di coloro che si trovano all'interno o all'esterno del sito produttivo;
- l'identificazione delle situazioni di emergenza che possono provocare danni per l'ambiente circostante;
- l'identificazione dei soggetti aziendali con specifici compiti in materia di lotta antincendio, gestione dell'emergenza e primo soccorso;
- le istruzioni di comportamento per tutti i dipendenti, adeguate a ciascuna area di competenza;
- le procedure comportamentali per contenere le conseguenze dell'evento e riportare il sistema alla normalità;
- i programmi di training del personale;
- le azioni per il ripristino a seguito di una situazione di emergenza.

Quanto indicato nel PdE viene verificato periodicamente (almeno 1 volta all'anno) mediante simulazioni di incidente/emergenza. Sulla base delle risultanze e delle simulazioni di incidente/emergenza il PdE stesso può essere oggetto di modifiche al fine di permettere la migliore gestione tecnico-operativa delle potenziali situazioni emergenziali individuate.

RQHSE con la collaborazione dell'RSPP ha inoltre il compito di riesaminare periodicamente i documenti predisposti, in particolar modo dopo il verificarsi incidenti, mancati-incidenti o emergenze, avvalendosi della collaborazione dei Preposti dei reparti interessati.

8.2.1 *Comunicazione con il Cliente*

L'azienda ha stabilito ed attivato modalità efficaci di comunicazione con il Cliente in merito a:

- informazioni relative al servizio e relative alla gestione delle commesse del Cliente
- informazioni di ritorno dal Cliente
- reclami da Cliente, che possono pervenire sia in forma scritta che verbale. In entrambi i casi il reclamo viene annotato da chi lo riceve all'interno dell'apposito registro, per permetterne la valutazione da parte delle funzioni interessate

8.2.2 *Determinazione dei Requisiti relativi ai Prodotti e Servizi*

I Requisiti relativi al Prodotto sono oggetto di Riesame da parte dell'Azienda. Tale Riesame è effettuato:

- in fase di elaborazione delle offerte, prima della presentazione delle stesse al Cliente, ad opera di chi prepara l'offerta
- in fase di accettazione del contratto con il Cliente
- in fase di accettazione di modifiche relative a contratti in corso

Il corretto svolgimento di tali Riesami permette di:

- verificare la completezza e la chiarezza delle richieste del committente
- verificare l'evadibilità temporale delle richieste del committente
- verificare la fattibilità tecnica qualitativa di quanto richiesto dal committente
- verificare la remuneratività della potenziale commessa
- verificare la congruenza dell'offerta/contratto

Le verifiche suddette garantiscono la completa evadibilità di quanto concordato o proposto al committente.

Le registrazioni di tali riesami sono conservate come descritto nella **procedura delle informazioni documentate**.

Nel caso di Cambiamenti o Modifiche Significativi dei requisiti relativi al servizio, il personale dell'azienda viene informato per mezzo di riunioni specifiche mirate alla esplicitazione dei nuovi requisiti.

8.2.3 *Riesame dei Requisiti relativi ai Prodotti e Servizi*

8.2.3.1

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. ha individuato una serie di requisiti relativi:

- a quanto specificato direttamente con il Cliente
- a quanto non specificato dal Cliente, ma comunque necessario per l'uso specificato o atteso. A questo scopo l'azienda prende in esame le mutazioni e le tendenze del mercato, al fine di soddisfare le esigenze inesprese dal Cliente, o comunque attese
- a quanto cogente in merito al servizio. L'azienda rispetta le leggi applicabili e si attiene alle normative vigenti. Tali normative/leggi sono custodite dal RQHSE. Il RQHSE gestisce un elenco della normativa applicabile, aggiornato con l'ausilio di società esterne di consulenza e di associazioni di categoria, che hanno il compito di informare l'azienda in merito alle mutazioni legislative e dalla normativa applicabile

8.2.3.2

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. conserva informazioni documentate:

- a) dei risultati del Riesame
- b) di ogni nuovo requisito per i prodotti e servizi

8.2.4 *Modifiche ai Requisiti per i Prodotti e Servizi*

Quando i requisiti di prodotti e servizi vengono modificati, COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. aggiorna le pertinenti Informazioni Documentate e si assicura che le persone pertinenti siano rese consapevoli in merito ai Requisiti Modificati.

8.3 *Progettazione e Sviluppo di Prodotti e Servizi*

Le modalità operative e le relative responsabilità del processo di progettazione non si applicano in toto a Costruzioni Pavan S.r.l. in quanto le fasi progettuali compresi riesami e verifiche vengono eseguiti da parte del committente.

Tuttavia, Costruzioni Pavan S.r.l. effettua fisiologicamente nell'erogazione della sua attività i controlli relativi alla soddisfazione degli elementi di input (normalmente riportati nei contratti), la verifica della corrispondenza con lo studio di fattibilità del progetto, verifica dei dettagli che specificano le caratteristiche dei prodotti e dei servizi necessari allo svolgimento dell'attività.

Talvolta in alcuni tipi di contratti, vengono allegati i disegni progettuali. In questi casi Costruzioni Pavan esegue un riesame e verifica del progetto apponendone la firma sui documenti stessi.

La validazione può avvenire in corso d'opera.

8.4 *Controllo dei Processi, Prodotti, e Servizi forniti dall'Esterno*

8.4.1 *Generalità*

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. si assicura che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. I prodotti acquistati dall'azienda possono essere oggetto di controlli di conformità in accettazione. Tali controlli si basano su analisi di natura preventiva e valutazioni consuntive del loro comportamento. I risultati sono adeguatamente documentati.

L'azienda divide i propri fornitori in due macrocategorie:

- fornitori strategici influenzano in modo determinante la qualità del prodotto finale; perciò, vengono valutati e qualificati
- fornitori non strategici, non influenzano in modo determinante la qualità del prodotto finale, perciò non vengono valutati

La responsabilità della scelta dei nuovi fornitori strategici è affidata al RQHSE.

È responsabilità del RQHSE, in collaborazione con l'AD e in accordo con il AA, individuare potenziali fornitori di materie prime, prodotti e servizi relativamente alle necessità produttive aziendali.

I nominativi dei nuovi fornitori possono essere segnalati e/o raccomandati da:

- collaboratori
- consulenti
- Clienti
- altri fornitori
- altra fonte

oppure possono essere individuati tramite ricerche per mezzo delle fonti comuni di informazione, ad esempio:

- pagine gialle, pagine utili, ecc.
- fiere, promozioni
- internet

I criteri di scelta per i nuovi fornitori rappresentano la capacità ed il possesso dei mezzi al fine di soddisfare i requisiti di ogni fornitura:

- referenze
- qualità e costo del prodotto fornito
- controlli sul prodotto fornito
- gestione del Cliente prima, durante e dopo la fornitura; per esempio:
- puntualità di consegna
- disponibilità e assistenza post vendita
- fornitura di documentazione
- organizzazione della struttura aziendale

La prima fase del l'iter qualificativo consiste in un approccio telefonico allo scopo di averne una prima valutazione indicativa. Al nuovo fornitore vengono richieste poi specifiche informazioni per inserirlo nell'**Elenco fornitori**.

Sulla base dei dati raccolti, della documentazione ottenuta e dell'esperienza acquisita, il RQHSE assieme agli altri responsabili effettua una prima valutazione nei confronti del fornitore strategico.

Si valutano alcuni requisiti fondamentali, fra cui:

- disponibilità di particolari attrezzature/aree di lavoro
- presenza di aree per lo stoccaggio
- presenza strumenti di controllo adeguati e periodicamente tarati ove richiesto
- personale qualificato
- affidabilità finanziaria

In ogni caso se il fornitore risulta essere certificato o in possesso di certificazioni specifiche se ne richiede copia da archiviare.

Sulla base del questionario, eventuale visita e tutte le altre informazioni raccolte, sentito il parere dell'AD, il RQHSE decide se inserire il fornitore nel gestionale informatico.

I fornitori sono sottoposti a continuo monitoraggio: la qualifica non ha scadenza, essi possono però venire declassati o eliminati dal parco fornitori aziendali in seguito a problemi o disservizi. I fornitori possono essere oggetto di azioni correttive da parte del RQHSE. Eventuali non conformità fatte registrare dai fornitori critici sono riepilogate numericamente all'interno del file di gestione.

Annualmente i fornitori sono comunque oggetto di valutazione generale delle prestazioni.

Le registrazioni relative ai fornitori sono trattate all'interno del modulo **Elenco fornitori**.

Se un fornitore non dovesse collaborare con l'azienda per più di tre 4 anni, viene nuovamente sottoposto all'iter di qualifica.

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. deve conservare informazioni documentate di queste attività e di ogni necessaria azione che scaturisce dalle valutazioni.

8.4.2 *Tipo ed Estensione del Controllo*

Data la natura dei prodotti acquistati dall'azienda per lo svolgimento della propria attività è eseguito un controllo qualitativo del prodotto acquistato in entrata di tipo per lo più visivo. È data fondamentale importanza alla valutazione dei propri fornitori, che vengono selezionati come descritto in precedenza.

Come già detto, I fornitori possono essere oggetto di visita, al fine di valutare l'idoneità dei metodi del fornitore per l'erogazione/fornitura del servizio/prodotto approvvigionato. Qualora l'azienda intendesse visitare i propri fornitori, sarà cura del RQHSE contattare il fornitore interessato per preavvisarlo e concordare con lui le modalità di svolgimento della visita.

I processi sono tenuti sotto controllo qualificando il fornitore come stabilito dal par. 8.4.

8.4.3 *Informazioni ai Fornitori Esterni*

Tutti gli ordini d'acquisto emessi all'interno dell'azienda sono redatti ed approvati dalle funzioni competenti, come schematizzato nel relativo diagramma di flusso.

8.5 *Produzione ed Erogazione dei Servizi*

8.5.1 *Controllo della Produzione e dell'Erogazione dei Servizi*

Tenere sotto controllo le attività di erogazione dei servizi significa assicurare che i principali processi della COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. vengono pianificati ed attuati in condizioni controllate, secondo quanto riportato nelle procedure di riferimento.

Tali condizioni prevedono che:

- Le specifiche della commessa siano chiare a tutti i responsabili del prodotto/servizio;
- Venga effettuata una programmazione temporale di massima della commessa;
- Tutte le procedure e le loro eventuali modifiche siano tenute sotto controllo secondo quanto previsto dalle regole del sistema qualità;
- Vengano predisposte idonee documentazioni per formalizzare l'esecuzione di ciascuna attività in funzione della complessità delle stesse;
- Vengano predisposti maggiori controlli per le attività in outsourcing;
- Che il personale sia addestrato secondo quanto previsto nelle procedure che regolano le attività.

A questo proposito sono stati definiti:

- i criteri di qualificazione del personale, vedi **Requisiti delle competenze**
- i criteri di definizione delle apparecchiature da utilizzare: l'attrezzatura presente in azienda viene utilizzata in seguito all'attenta valutazione della validità della stessa preventivamente all'acquisto
- i criteri per l'utilizzo di procedure definite
- i requisiti per le registrazioni
- i requisiti relativi alla rivalidazione, in caso di modifiche occorse ai processi, tutti i punti sopra elencati verranno riesaminati dalle funzioni competenti

I processi i cui risultati non possono essere verificati con controlli o attività di monitoraggio, vengono validati con lo scopo di dimostrare la capacità della COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. di ottenere i risultati previsti in condizioni di normale operatività.

La validazione viene normalmente eseguita in corso d'opera e vengono tenuti in considerazione:

- I controlli eseguiti;
- Il rispetto dei tempi;
- l'uso di appropriate procedure ed istruzioni;
- eventuale qualificazione del personale impiegato;
- le registrazioni effettuate.

8.5.2 Identificazione e Rintracciabilità

L'identificazione e la rintracciabilità sono requisiti espressamente richiesti dalla norma. Non bisogna sottovalutare questo punto, poiché costituisce la base di partenza per il know-how dell'Azienda. Poter rilevare immediatamente e in qualsiasi momento la provenienza dello stato delle lavorazioni, delle misure, dei controlli, ecc. è una prerogativa che evita errori e che permette di risparmiare tempo, oltre ad essere uno strumento fondamentale di efficienza e di assicurazione della qualità. La Direzione ha stabilito delle modalità per l'identificazione e la rintracciabilità sia dei prodotti impiegati nelle opere, sia degli interventi delegati a terzi.

L'identificazione dei prodotti avviene tramite le certificazioni dei prodotti utilizzati e la rintracciabilità attraverso i Documenti di Trasporto del materiale acquistato.

8.5.3 Proprietà che Appartengono ai Clienti o ai Fornitori Esterni

L'organizzazione gestisce con cura la proprietà del cliente quando la stessa è gestita e usata dall'organizzazione (identificare, verificare, conservare).

Nel momento in cui un'Azienda prende in consegna uno stabile su cui realizzare delle opere, diventa importante definire lo stato delle cose, per evitare spiacevoli contestazioni su manomissioni o danneggiamenti.

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l., per il soddisfacimento di questo punto della norma, procede come di seguito riportato:

- verifica lo stato degli ambienti, delle apparecchiature, impianti, di proprietà del cliente, utilizzati nell'ambito della realizzazione dell'intervento;
- tutela lo stato delle proprietà del cliente (edificio, impianti, arredo, ecc) incluso la proprietà intellettuale (progettazione) e in caso di perdita o danneggiamento ne dà comunicazione al cliente e conserva l'apposita registrazione.
- Stipula una polizza RCT a garanzia dei danni provocati da terzi.

8.5.4 *Preservazione*

La COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. gestisce con cura le attività relative alla movimentazione, all'immagazzinamento, al confezionamento e alla consegna dei prodotti che andranno a fare parte integrante del prodotto/servizio fornito al fine di prevenire danni o deterioramenti degli stessi.

Per ogni materiale immagazzinato si prendono le opportune precauzioni per non causare danni che ne compromettano la funzionalità e l'utilizzo.

La conservazione del prodotto avviene in ambienti tali da garantire una adeguata protezione del prodotto nei confronti degli agenti atmosferici e l'integrità dell'imballo.

8.5.5 *Attività Post-Consegna*

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. non effettua attività post-consegna, in quanto non fornisce prodotti ma servizi. Tuttavia nello stipulare i contratti vengono definiti i metodi e le modalità di mantenimento dei servizi offerti.

8.5.6 *Controllo delle Modifiche*

Eventuali modifiche sono gestite (vale a dire eseguite, identificate e documentate), valutate ed approvate dalle funzioni competenti con lo stesso iter descritto in precedenza.

8.6 *Rilascio di Prodotti e Servizi*

Le caratteristiche del servizio offerto dall'azienda sono controllate:

- mediante l'analisi della percezione da parte del Cliente
- mediante l'analisi dei dati inseriti nel file di riepilogo dei reclami e delle non conformità, a seguito dell'analisi settimanale del Registro delle segnalazioni
- mediante il controllo dei servizi

All'interno dei files vengono pure registrate le NC che si verificano in fase di produzione, riportate nei moduli utilizzati per i controlli produttivi e sul Registro delle Segnalazioni.

La compilazione della modulistica per i controlli produttivi permette di evidenziare la conformità dei prodotti ai criteri definiti internamente, dal Cliente e dalla normativa/legislazione in vigore, infatti se le fasi di controllo non sono state effettuate correttamente la lavorazione non può proseguire. I moduli citati permettono inoltre di identificare i vari esecutori dei controlli, responsabili del rilascio dei prodotti finiti. Non sono previsti casi particolari di rilascio dei prodotti senza che siano stati completati tutti i controlli previsti.

I metodi sopra descritti permettono di definire degli obiettivi quantificabili da raggiungere, nel corso del riesame da parte della direzione. Qualora tali obiettivi non dovessero essere raggiunti, l'AD ed il RQHSE hanno la responsabilità di adottare opportune Azioni Correttive.

8.7 *Controllo degli Output Non Conformi*

8.7.1

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. ha attuato precise metodologie per evitare che eventuali NC procedano nel processo dei servizi offerti. A questo scopo le NC vengono trattate in tempo reale da chi le rileva, secondo quanto definito nella **procedura Gestione reclami e non conformità**.

Le azioni relative alla risoluzione delle NC devono essere completamente soddisfacenti e riverificate, per permettere il proseguire del Ciclo Produttivo: generalmente non è prevista la possibilità di rilascio del prodotto con riserva. Unica eccezione a questa prescrizione è costituita dall'esplicita richiesta del Cliente. In questo caso, il responsabile di funzione coinvolto ha cura di inviare al Cliente una comunicazione liberatoria. Nel contempo il fatto viene annotato sul **Registro delle segnalazioni**.

Le registrazioni relative al trattamento delle NC sono conservate come prescritto nella **procedura Gestione reclami e non conformità**.

8.7.2

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. conserva informazioni documentate che:

- a) descrivono la Non Conformità
- b) descrivono le Azioni Adottate
- c) descrivono ogni Concessione Ottenuta
- d) identificano l'Autorità che decide le Azioni in riferimento alla Non Conformità

9.0 **Valutazione delle Prestazioni**

9.1 *Monitoraggio, Misurazione, Analisi e Valutazione*

9.1.1 *Generalità*

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. ha identificato le modalità applicate per la pianificazione e la successiva attuazione dei processi relativi al monitoraggio, alla misurazione, all'analisi ed al conseguente miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi
- assicurare la conformità del SGI
- migliorare in modo continuo l'efficacia del SGI
- verificare il raggiungimento degli obiettivi pianificati

L'azienda ha identificato e definito i processi aziendali, come riassunto **Flusso dei Processi**.

Tali processi sono:

- 1) commerciale – si monitora l'andamento delle vendite, in valore assoluto ed in quantità
- 2) progettazione – si monitora l'indice di successo dei progetti e l'andamento delle non conformità riconducibili alla progettazione
- 3) approvvigionamento – si monitora l'andamento delle non conformità rilevate ai fornitori
- 4) produttivo – si monitora l'andamento della qualità dei prodotti, mediante controllo analitico
- 5) consegne – si monitora l'andamento delle consegne, in relazione all'utilizzo medio e velocità media di consegna
- 6) ambientale – si monitorano i consumi, i rifiuti prodotti e le emissioni al fine di impattare il meno possibile sull'ambiente

Oltre ai processi sopra indicati, viene attuato il monitoraggio dell'andamento delle non conformità rilevate in azienda, mediante l'aggiornamento di appositi files di registrazione, al fine di valutare i prodotti forniti. Il file è aggiornato dal RQHSE, sulla base delle NC registrate:

- sul Registro delle Segnalazioni
- in Fase di Audit

Viene attuato il monitoraggio dell'andamento delle non conformità, incidenti ambientali, quasi incidenti (near-miss) e infortuni rilevati in azienda, mediante l'aggiornamento di appositi moduli di registrazione, al fine di valutare le proprie prestazioni in merito alla Sistema di Gestione Integrato. Il file è aggiornato dal RQHSE, sulla base delle segnalazioni riportate.

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dei risultati.

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

In applicazione a quanto stabilito dalla norma di riferimento e nel rispetto della propria tradizione, COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. ha implementato una metodologia atta a tenere sotto controllo le informazioni relative alla percezione del Cliente del prodotto offerto dall'azienda, al fine di monitorare le prestazioni del SGI aziendale e soddisfare le richieste della Clientela.

A questo scopo vengono effettuati incontri periodici con il AD, aventi la finalità di recepire e successivamente valutare le impressioni dei Clienti. Eventuali rilievi, suggerimenti, problemi emersi dalle riunioni vengono annotati all'interno del Registro delle Segnalazioni, così come i Reclami.

9.1.3 Analisi e Valutazione

In base a quanto raccolto e registrato all'interno dei files di statistica, l'AD e RQHSE hanno la possibilità di valutare l'adeguatezza e l'efficacia del SGI. A seguito delle valutazioni scaturite da questa analisi, l'AD ed il RQHSE possono individuare dove poter apportare miglioramenti continui dell'efficacia del SGI.

L'analisi dei dati implementata in azienda fornisce informazioni relative a:

- Soddisfazione del Cliente (andamento reclami e percezione delle esigenze del Cliente, mediante riunioni mirate con i rappresentanti dell'azienda, oltre che questionari telefonici diretti)
- conformità legislativa ambiente e sicurezza (andamento nc interne e resi e analisi di laboratorio)
- andamento dei processi aziendali e dei prodotti offerti:
 - indice commerciale
 - indice progettazione
 - indice approvvigionamento
 - indice produzione
 - indice consegne
 - andamento non conformità e reclami
 - rifiuti
 - infortuni
 - riunioni di sensibilizzazione
 - consumi energetici

Le informazioni sopra ottenute sono oggetto di osservazione da parte dell'AD e del QHSE nel corso del Riesame del SGI.

9.2 *Audit Interno*

9.2.1

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. ha implementato la pianificazione annuale di un Programma di Audit Interni, a seguito dell'analisi dei processi aziendali. Tale pianificazione è formalizzata per mezzo del **Programma_audit** compilato annualmente dal RQHSE. Possono essere effettuate anche audit non pianificati, in caso ad esempio di mutamenti della struttura aziendale, a discrezione del RQHSE e sentito AD.

9.2.2

L'effettuazione degli audit pianificati permette di valutare se il SGI:

- si rivela conforme alla pianificazione effettuata, ai requisiti delle norma qualità ambiente e sicurezza UNI EN ISO ed ai requisiti stabiliti internamente ed esplicitati nella documentazione del SGI
- è attuato efficacemente, è aggiornato e soddisfa le reali esigenze aziendali

Le modalità di conduzione degli Audit e di Documentazione dei loro risultati sono definite nella procedura **Audit**. La stessa procedura indica come devono essere trattate le RegISTRAZIONI Relative.

Se nel corso dell'Audit dovessero essere emesse delle Azioni Correttive il responsabile del processo sottoposto a verifica deve assicurare che queste vengano tempestivamente ed efficacemente recepite e messe in atto. La corretta implementazione di tali Azioni sarà oggetto dell'Audit Successivo.

9.3 *Riesame di Direzione*

9.3.1 *Generalità*

Annualmente, ma con maggiore frequenza se la condizione lo richiede (ad esempio in previsione di cambiamenti significativi nella struttura aziendale, ecc.), l'AD, RQHSE e il AD effettuano il riesame del SGI allo scopo di valutarne la corretta applicazione, la continua adeguatezza e l'efficacia:

- nel soddisfare la conformità alla normativa di riferimento
- nel raggiungere gli obiettivi prefissati attraverso l'osservazione di alcuni indici della qualità. Tali indici, scelti dall'AD, sono monitorati nel corso dell'anno attraverso puntuale e periodica registrazione da parte di personale incaricato

Il Riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del SGI, inclusi Politica Integrato e Obiettivi Integrato.

9.3.2 *Input al Riesame di Direzione*

Il Riesame di Direzione è pianificato e condotto prendendo in considerazione:

- i cambiamenti sopravvenuti nel contenuto degli Obiettivi Aziendali (compresa la PpQ), nella Struttura Organizzativa, nella Normativa di Riferimento
- eventuali modifiche da apportare alla documentazione del SGI (ad esempio MGI, Pr, ecc.)
- la verifica del progredire del programma di addestramento/aggiornamento del personale per valutare la necessità di nuovi corsi/incontri formativi
- la verifica del progredire del programma di verifiche ispettive
- i rapporti degli audit (di 1°, 2° e 3° parte) effettuate fino a quel momento, ivi comprese le verifiche da parte degli organismi di controllo (ASL, ISPELS, ecc.)
- le richieste delle azioni correttive/preventive emesse, il loro stato di avanzamento e l'efficacia, ivi comprese le azioni emesse a seguito dei precedenti riesami

- i reclami mossi dai Clienti registrati e tutte le altre informazioni di ritorno (quali, ad esempio, questionari informativi per la valutazione della soddisfazione dei Clienti, ecc.)
- la verifica degli indici della qualità monitorati dalla misurazione e analisi al fine di monitorare le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti, oltre che la percezione da parte del Cliente del prodotto offerto
- le raccomandazioni per il miglioramento
- la necessità di carattere generale (eventuale acquisizione nuove strumentazioni/infrastrutture)
- qualsiasi altra informazione utile per l'interpretazione dei risultati ottenuti fino a quel momento e per la definizione degli obiettivi futuri

L'AD potrebbe richiedere azioni correttive, L'AD delega al RQHSE il controllo dell'avanzamento delle eventuali azioni correttive emesse.

9.3.3 Output del Riesame di Direzione

Una volta completato il riesame l'AD:

- emette un rapporto finale relativo al SGI in atto, comprensivo di nuovi obiettivi da raggiungere; tale rapporto è identificato dalla data di svolgimento del riesame e comprende le azioni mirate:
 - al miglioramento dell'efficacia del SGI e dei suoi processi
 - al miglioramento dei prodotti, in relazione ai requisiti del Cliente analizzati
 - ai bisogni di risorse, segnalati dal personale o comunque evidenziati dal riesame
- allega la documentazione che ritiene importante per completare la lettura del rapporto
- allega copia delle richieste di azione correttiva/preventiva eventualmente emesse
- trasmette il rapporto al RQHSE che, dopo averne preso visione, lo archivia nell'archivio Riesami del SGI

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. deve conservare informazioni documentate quale evidenza dei risultati dei riesami di direzione.

10.0 Miglioramento

10.1 Generalità

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. determina e seleziona opportunità di miglioramento e attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la soddisfazione.

Queste devono comprendere:

- il miglioramento dei prodotti e dei servizi, per soddisfare i requisiti, così come per affrontare le esigenze e le Aspettative Future
- la Correzione, la Prevenzione o la Riduzione degli Effetti Indesiderati
- il Miglioramento delle Prestazioni e dell'Efficacia del Sistema di Gestione Integrato

10.2 Non Conformità e Azioni Correttive

10.2.1

L'azienda ha attuato precise metodologie per evitare che eventuali NC procedano nel processo produttivo. A questo scopo le NC vengono trattate in tempo reale da chi le rileva, secondo quanto definito nella **procedura Gestione reclami e non conformità**.

Le Azioni relative alla risoluzione delle NC devono essere completamente soddisfacenti e riverificate, per permettere il proseguire del ciclo produttivo: generalmente non è prevista la possibilità di rilascio del prodotto con riserva. Unica eccezione a questa prescrizione è costituita dall'esplicita richiesta

del Cliente. In questo caso, il responsabile di funzione coinvolto ha cura di inviare al Cliente una comunicazione liberatoria. Nel contempo il fatto viene annotato sul Registro delle Segnalazioni.

L'azienda attua Azioni Correttive al fine di eliminare le cause di Non Conformità, per prevenire il loro ripetersi. Azioni Correttive possono essere emesse da:

- RQHSE
- AD
- AD

Le Azioni Correttive emesse devono tenere conto dell'entità e della natura delle NC riscontrate. Al fine di assicurarne l'adeguatezza agli effetti delle NC verificatesi, le Azioni Correttive sono emesse dopo un attento esame della situazione.

Le modalità di emissione e controllo delle Azioni Correttive sono descritte nella **procedura Azioni correttive**, che precisa le modalità di:

- Riesame della Non Conformità
- individuazione delle Cause delle Non Conformità
- valutazione dell'esigenza di adottare Azioni per evitare il ripetersi delle Non Conformità
- l'individuazione e l'attuazione delle Azioni necessarie
- il Riesame delle Azioni Correttive

Le Azioni Correttive devono essere adeguate agli Effetti delle Non Conformità Riscontrate.

10.2.2

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. conserva Informazioni Documentate quale evidenza:

- a) della Natura delle Non Conformità e di ogni successiva Azione intrapresa;
- b) dei risultati di ogni Azione Correttiva

10.3 *Miglioramento Continuo*

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. ha fra i suoi obiettivi primari il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio SGI. A tal fine l'azienda utilizza:

- la Politica Integrato
- i risultati degli audit
- l'analisi dei dati
- le azioni correttive e preventive emesse
- i Riesami da parte della Direzione
- ogni altra informazione disponibile ritenuta utile dall'AD per permettere il miglioramento del SGI

COSTRUZIONI PAVAN S.r.l. al fine di evitare il verificarsi di potenziali NC, attua opportune Azioni Preventive per eliminarne le cause. Precedentemente all'implementazione dell'Azione, avviene l'attenta analisi delle cause e dei potenziali problemi da parte della funzione emittente, per commisurare l'entità dell'Azione Preventiva all'entità dei potenziali problemi.

ALLEGATI AL MANUALE:

- ALL 01 POLITICA INTEGRATA
- ALL 02 ORGANIGRAMMA
- ALL 03 ANALISI DEL CONTESTO VALUTAZIONE R/O

- ALL 04 MANSIONARIO
- ALL 05 REQUISITI DELLE COMPETENZE
- ALL 06 FLUSSO DEI PROCESSI
- ALL 07 ANALISI AMBIENTALE