

IMPRESA BIANCHI COSTRUZIONI S.R.L.



**MANUALE DELLA QUALITA'**

	DATA DI EMISSIONE	CAUSALE MODIFICHE	EMESSO DA	FUNZ.	APPROVATO DA	FUNZ.
1	02/04/14	Nuova emissione	T. Bianchi	RQ	G. Bianchi	DG
2	01/01/21	Agg. Organigramma e flussi	T. Bianchi	RQ	G. Bianchi	DG

## INDICE

0.	<b>PRESENTAZIONE DELL'IMPRESA</b>	4
1.	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	6
1.1	GENERALITA'	6
1.2	APPLICAZIONE	6
2.	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	6
3.	<b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>	7
4.	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>	8
4.1	REQUISITI GENERALI	8
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	8
4.2.1	Generalità	8
4.2.2	Manuale della Qualità	9
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	9
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	9
5.	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	9
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	9
5.2	ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	9
5.3	POLITICA PER LA QUALITÀ	9
5.4	PIANIFICAZIONE	9
5.4.1	Obiettivi per la qualità	9
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	10
5.5	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	10
5.5.1	Responsabilità ed autorità	10
5.5.2	Rappresentante della Direzione	10
5.5.3	Comunicazione interna	10
5.6	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	10
5.6.1	Generalità	10
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	11
5.6.3	Elementi in uscita per il riesame	11
6.	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	12
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	12
6.2	RISORSE UMANE	12
6.2.1	Generalità	12
6.2.2	Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza	12
6.3	INFRASTRUTTURE	12
6.4	AMBIENTE DI LAVORO	12
7.	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	13
7.1	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	13
7.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	14
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	14
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	14
7.2.3	Comunicazione con il cliente	14

<b>7.3</b>	<b>PROGETTAZIONE E SVILUPPO</b> .....	<b>15</b>
7.3.1	Pianificazione della progettazione e sviluppo .....	15
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione .....	15
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione .....	15
7.3.4	Riesame della progettazione.....	15
7.3.5	Verifica della progettazione .....	16
7.3.6	Validazione della progettazione .....	16
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione .....	16
<b>7.4</b>	<b>APPROVVIGIONAMENTO</b> .....	<b>16</b>
7.4.1	Processo di approvvigionamento .....	16
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento .....	16
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati.....	16
<b>7.5</b>	<b>PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI</b> .....	<b>17</b>
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi .....	17
7.5.2	Validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi .....	17
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità .....	17
7.5.4	Proprietà del cliente .....	17
7.5.5	Conservazione dei prodotti.....	17
<b>7.6</b>	<b>TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE</b> .....	<b>18</b>
<b>8.</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b> .....	<b>18</b>
8.1	GENERALITA' .....	18
8.2	MONITORAGGI E MISURAZIONI.....	18
8.2.1	Soddisfazione del cliente .....	18
8.2.2	Audit Interni .....	18
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi.....	19
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti.....	19
8.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI.....	19
8.4	ANALISI DEI DATI .....	19
8.5	MIGLIORAMENTO.....	20
8.5.1	Miglioramento continuo .....	20
8.5.2	Azioni correttive .....	20
8.5.3	Azioni preventive .....	20

## 0. PRESENTAZIONE DELL'IMPRESA

L' **IMPRESA BIANCHI COSTRUZIONI S.R.L.** è attiva dal 1981, ma possiede radici antiche e profonde, che traggono origine da realtà imprenditoriali operanti da più di un secolo.

La storia dell'IMPRESA BIANCHI è fatta di uomini appassionati del proprio lavoro e consapevoli dell'importanza di una costante evoluzione tecnica ed organizzativa, pur senza abbandonare la dimensione ed organizzazione caratteristica dell'Impresa familiare.

La Famiglia BIANCHI è presente nel tessuto produttivo varesino, settore edile, ininterrottamente, da cinque generazioni.

Riferimenti per datare l'inizio dell'attività imprenditoriale nel settore edile sono riscontrabili nel Comune di Morazzone, ora in Provincia di Varese, con la costruzione di alcuni edifici ad opera di **BIANCHI LUIGI** (1819-1890), poi coadiuvato dal figlio **BIANCHI GEROLAMO** (1866-1932) che, con Impresa avente sede in Morazzone, proseguì nell'attività edilizia testimoniata da importanti ville padronali con parco, eseguite a cavallo del secolo e fra queste quella di proprietà del capomastro Bianchi Gerolamo ultimata nel 1903 ed edificata dopo aver maturato importanti esperienze costruttive all'estero.

Successivamente venne costituita la **IMPRESA G. BIANCHI & ZIROTTINI**, titolare il capomastro Bianchi Gerolamo, che eseguì lavori importanti in Milano e la costruzione del padiglione "MATERNITA' e INFANZIA" del Reparto Contumaciale dell'Ospedale di Circolo in Varese.

Il progetto della notevole opera, che rappresenta uno dei primi esempi di struttura mista di cemento armato, laterizio e pietrame, fu redatto dall'ing. Bianchi Aurelio Giovanni (1893-1961).

Negli anni successivi la Famiglia BIANCHI ha proseguito ininterrottamente nell'attività edilizia con interventi di rilievo, consolidando la propria struttura imprenditoriale con i fratelli Attilio (1891-1958), Mario (1899-1975), Luigi (1901-1976), Cornelio (1903-1972), ed Isabella (1911-1994) BIANCHI, tutti figli di Gerolamo Bianchi.

In ordine cronologico rileviamo le seguenti Società con partecipazione maggioritaria dei componenti della famiglia BIANCHI:

- **IMPRESA M. BIANCHI e GEOM. ORLANDI** con sede in Milano via Brisa 2, che costruì numerosi edifici in Milano e provincia e che partecipò ai restauri del Castello Sforzesco

- **IMPRESA BIANCHI MARIO** con sede in Milano via Principe Umberto 17, che costruì numerosi edifici industriali e residenziali

- **IMPRESA C. BIANCHI & C. sas** con sede in Genova p.zza G. Verdi 6/7, che costruì edifici residenziali in Lombardia

- **IMPRESA CORNELIO BIANCHI sas di Bianchi dr. ing. Gerolamo & C.** con sede in Milano prima in p.zza Velasca 6, poi p.zza Buonarroti 24 e successivamente in via F. Carmagnola 13

- **IMPRESA CORNELIO BIANCHI srl** con sede in Milano via F. Carmagnola 13 ed uffici operativi in Brunello (VA) via campo di maggio 12

- **IMPRESA BIANCHI COSTRUZIONI srl** con sede in Milano via F. Carmagnola 13 ed uffici operativi in Brunello (VA) via campo di maggio 12

Attualmente l'IMPRESA BIANCHI COSTRUZIONI S.R.L. è diretta da Gerolamo, figlio di Cornelio.

L'IMPRESA BIANCHI COSTRUZIONI S.R.L opera prevalentemente sul mercato lombardo, non trascurando però esperienze sul territorio nazionale, e principalmente nei seguenti settori:

- **residenziale** privato e pubblico;
- **industriale**: opifici diversi;
- **recupero e restauro** di edifici monumentali e tutelati;
- **commerciale**: uffici, centri commerciali;
- **servizi**: sedi bancarie, centri elaborazione dati;
- **garage** ed autorimesse;
- **alberghi**, ristoranti, ospedali e case di riposo;
- **trasporti** : funicolari, ponti;
- **impianti sportivi** e ricreativi;

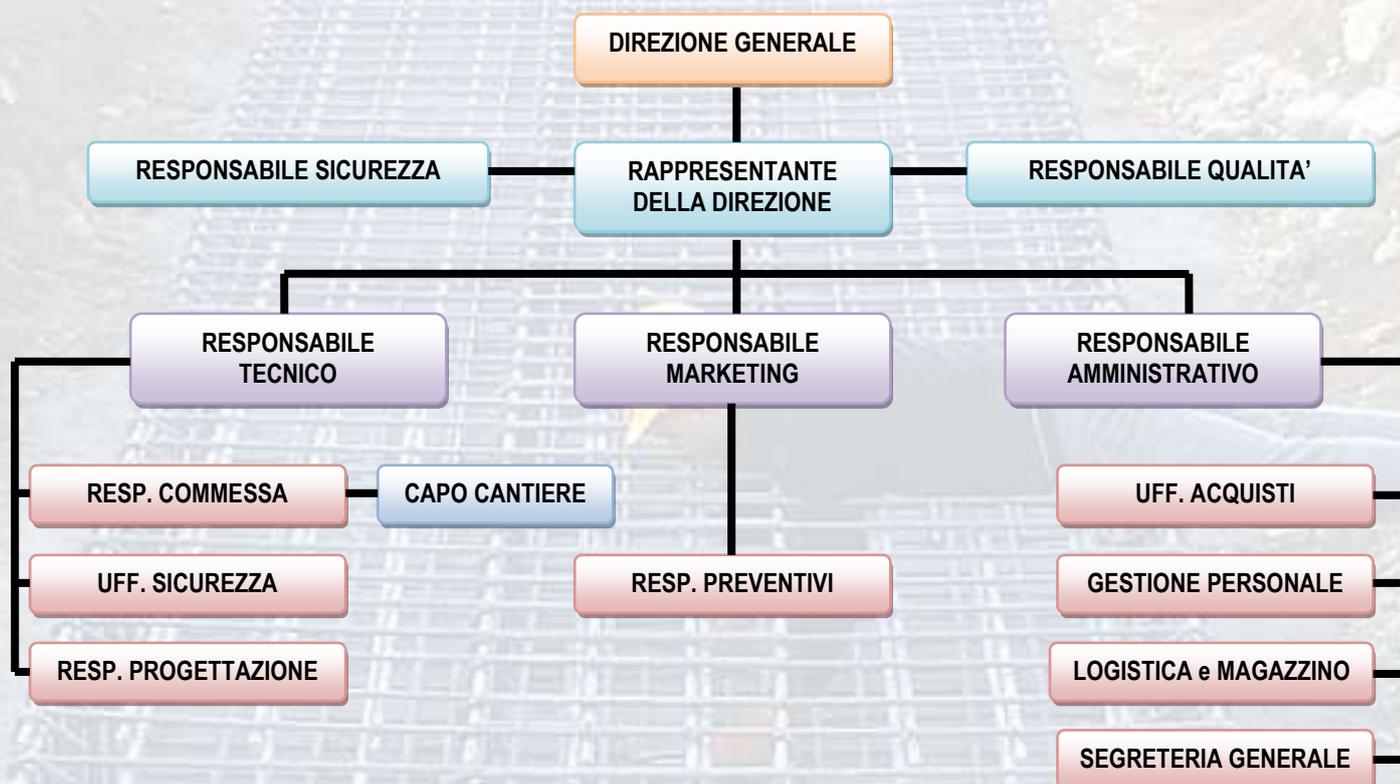
- **logistica:** magazzini, self storage.

Per svolgere la sua attività in ambiti così diversi l'IMPRESA BIANCHI COSTRUZIONI S.R.L. si avvale:

- di una Organizzazione funzionale, flessibile ed efficiente, adattabile alle diverse tipologie di lavoro ed alle mutevoli necessità ambientali;
- di Collaboratori qualificati, al cui sviluppo professionale è dedicata particolare attenzione;
- di strumenti, attrezzature e mezzi sempre aggiornati

Nel settembre del 2011 l'IMPRESA BIANCHI S.R.L. ha ricevuto dalla Unioncamere comunicazione dell'iscrizione, previa istruttoria di verifica dei requisiti, del proprio nominativo aziendale all'interno del Registro nazionale delle imprese storiche ultracentenarie.

Nell'ottobre del 2011 l'ing. Tommaso Bianchi riceve, durante il convegno organizzato a Torino per i 150 anni dell'unità d'Italia, attestato di Impresa che opera sul territorio da più di cento anni, da parte del presidente dell'Associazione Nazionale Costruttori Edili (ANCE) ing. Paolo Buzzetti.



## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 GENERALITA'

Lo scopo del presente manuale è quello di rendere evidente la volontà da parte della Direzione di creare un sistema aziendale volto in primo luogo a soddisfare il cliente nelle sue aspettative, fornendo prodotti conformi alle richieste e comunque nel rispetto di una politica della qualità.

Tale principio generale si traduce in una serie di requisiti particolari che tengono conto del fatto che la soddisfazione del cliente viene perseguita, non solo dal punto di vista tecnico e/o tecnologico, ma con riferimento a tutti gli aspetti e fasi del rapporto con il cliente stesso.

Dimostrare quindi la capacità di fornire un prodotto di "qualità", cioè conforme ai requisiti stabiliti, vuol dire anche essere in grado di ottemperare agli impegni presi con il cliente nel rispetto delle sue aspettative.

### 1.2 APPLICAZIONE

L'Impresa applica il Sistema di Gestione della Qualità a tutti i processi di edilizia e ingegneria civile per committenza pubblica e privata senza esclusioni dei requisiti della norma di riferimento.

Nel caso di processi dati in "outsourcing" (§ 4.1) l'Impresa garantisce la responsabilità di fornire comunque un prodotto conforme alle aspettative ed ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La documentazione di sistema fa riferimento alle seguenti normative:

- Norma UNI EN ISO 9000 - Sistemi di gestione per la Qualità:"Fondamenti e terminologia";
- Norma UNI EN ISO 9001 - Sistemi di gestione per la Qualità:"Requisiti";
- Norma UNI EN ISO 9004 - Sistemi di gestione per la Qualità:"Linee guida per il miglioramento delle prestazioni";
- Norma UNI EN ISO 19011 - Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale;
- alla principali norme tecniche normalmente in uso in Italia e all'estero nel campo dell'edilizia;
- ogni altra vigente disposizione di legge, regolamenti, accordo nazionale, di categoria e aziendale in materia di sicurezza ed igiene del lavoro applicate nella loro forma valida, considerando quindi eventuali integrazioni o modifiche.

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

In questo capitolo sono elencati gli acronimi utilizzati nel presente manuale e nei documenti ad esso collegati.

<b><u>ACRONIMO</u></b>	<b><u>DENOMINAZIONE</u></b>
<b>IST</b>	Istruzione operativa
<b>MOD</b>	Modulo della Qualità
<b>MQ</b>	Manuale della Qualità
<b>NC</b>	Non Conformità
<b>PCQ</b>	Piano Controllo Qualità
<b>POS</b>	Piano Operativo della Sicurezza
<b>PRO</b>	Procedura
<b>PSC</b>	Piano della Sicurezza e di Coordinamento
<b>SQ</b>	Sistema Gestione Qualità
<b>VII</b>	Audit interni
<b>DG</b>	Direzione Generale
<b>RS</b>	Responsabile Sicurezza
<b>RM</b>	Responsabile Marketing
<b>FS</b>	Funzionario Sicurezza
<b>RD</b>	Responsabile Redazione
<b>RQ</b>	Responsabile Qualità
<b>RdD</b>	Rappresentate della Direzione
<b>FQ</b>	Funzionario Qualità
<b>RHS</b>	Responsabile Hardware e Software
<b>RG</b>	Responsabile Gare
<b>RAA</b>	Responsabile Uffici Amministrativi
<b>RTT</b>	Responsabile Uffici Tecnici
<b>UA</b>	Ufficio acquisti
<b>PC</b>	Gestione Personale
<b>TP</b>	Tecnico Progettazione
<b>RP</b>	Responsabile Progettazione
<b>RSG</b>	Segreteria Generale
<b>RAG</b>	Amministrazione Generale
<b>TC</b>	Tecnico SAL Gare Progetti
<b>TA</b>	Tecnico Amministrativo
<b>RC</b>	Responsabile Commessa
<b>LM</b>	Logistica Magazzino
<b>AU</b>	Autista
<b>CC</b>	Capo Cantiere
<b>RA</b>	Responsabile Attrezzature

## 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

### 4.1 REQUISITI GENERALI

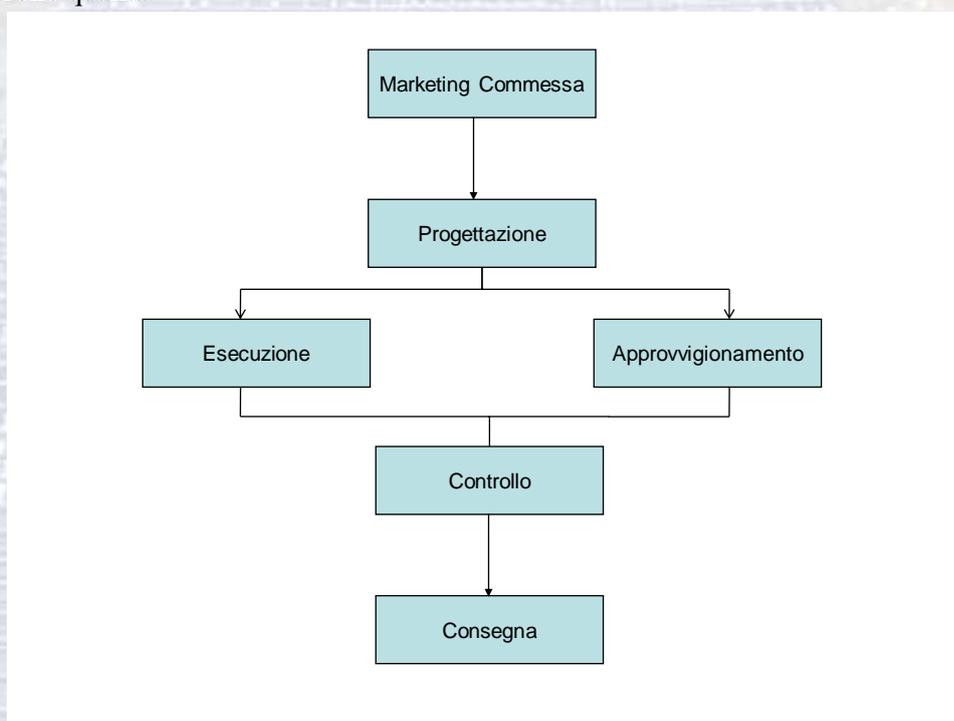
L'IMPRESA BIANCHI S.R.L. pone come obiettivo principale nella redazione del presente manuale il buon funzionamento, la precisa *determinazione* e l'efficace gestione dei molteplici processi di cui le varie attività svolte si compongono.

I processi dell'Impresa (come sotto riportati) riguardano le attività primarie direttamente connesse alla realizzazione del prodotto e a quelle di supporto regolati da apposite procedure dove si evidenziano le interazioni, le risorse necessarie e le modalità di monitoraggio e controllo.

I processi dell'Impresa che possono essere totalmente o parzialmente affidati all'esterno sono:

- Attività di progettazione
- Attività tecniche specialistiche (indagini geologiche, prove sperimentali di materiali, ecc)
- Sub-appalti (impiantistica, finiture, ecc).

Il controllo degli stessi è comunque garantito dalla documentazione del sistema di gestione qualità, nello specifico dai piani di controllo qualità.



### 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

#### 4.2.1 Generalità

L'IMPRESA BIANCHI S.R.L. ha definito il proprio **Sistema Qualità (SQ)** nel presente **Manuale Qualità (MQ)** redatto dal **Responsabile Qualità (RQ)** ed approvato dalla **Direzione Generale (DG)** che comprende:

- a) la dichiarazione della Politica per la Qualità allegata;
- b) le procedure richieste dalla norma di riferimento;
- c) le istruzioni e gli altri documenti necessari per assicurare all'Impresa la pianificazione, il funzionamento ed il controllo dei processi;
- d) le registrazioni richieste dalla norma di riferimento e quelle che l'Impresa ritiene necessarie al corretto funzionamento aziendale;
- e) documenti di origine esterna.

#### 4.2.2 Manuale della Qualità

L'Impresa ha preparato e tiene aggiornato il presente **Manuale Qualità (MQ)** che ha lo scopo di descrivere nel suo complesso le modalità di implementazione e gestione del **Sistema Qualità (SQ)**.

Sono anche identificati tutti i processi dell'Impresa attraverso anche le procedure collegate che descrivono operativamente i processi identificati e le loro eventuali interazioni.

Il **Manuale Qualità (MQ)** è a disposizione di tutto il Personale dell'Impresa allo scopo di consentire a tutti la consultazione.

#### 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

L'Impresa per tenere sotto controllo i documenti richiesti dal suo **Sistema Qualità (SQ)** ha predisposto e mantiene attiva la procedura di riferimento PRO 01.

#### 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni previste dalla norma di riferimento o che l'Impresa ritiene possano dare evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del **Sistema Qualità (SQ)** sono archiviate e conservate secondo quanto previsto dalla PRO 02.

### 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

#### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La **Direzione Generale (DG)** dell'IMPRESA BIANCHI S.R.L., al fine di garantire il proprio sistema di gestione qualità e il miglioramento continuo:

- assicura la comunicazione all'organizzazione dell'importanza dei requisiti del cliente;
- stabilisce la propria politica per la qualità e gli obiettivi da essa derivanti;
- mette a disposizione le risorse necessarie;
- effettua i periodici riesami del sistema.

#### 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La **Direzione Generale (DG)** si impegna ad attuare tutte quelle prescrizioni previste dal presente manuale per il raggiungimento dei requisiti rivolti a soddisfare il cliente, oltre che a controllarne la corretta attuazione.

#### 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ'

La politica per la qualità dell'IMPRESA BIANCHI S.R.L., viene verificata durante il riesame da parte della direzione allo scopo di accertarne l'adeguatezza alla strategia aziendale e stabilire e riesaminare gli obiettivi.

Essa contiene gli obiettivi individuati, viene illustrata e comunicata all'interno dell'organizzazione mediante l'affissione nei luoghi di lavoro e la pubblicazione sul server dell'Impresa.

#### 5.4 PIANIFICAZIONE

##### 5.4.1 Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi principali che si intendono perseguire, mantenere e migliorare, nel rispetto della politica per la qualità sono, oltre ai requisiti contrattualmente stabiliti e ai requisiti cogenti applicabili, definiti durante il periodico riesame della Direzione e comunicati alle funzioni aziendali coinvolte.

L'Impresa Bianchi assicura la disponibilità delle risorse umane e tecniche per il conseguimento di tali obiettivi.

#### 5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

Gli obiettivi per la qualità vengono conseguiti attraverso una adeguata pianificazione del sistema di gestione per la qualità che si attua principalmente attraverso l'attiva partecipazione dell'intero personale alla sua realizzazione ed applicazione.

Nel caso vi siano modifiche al SQ queste saranno programmata in modo da mantenere la conformità dello stesso.

### 5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

#### 5.5.1 Responsabilità ed autorità

Nel MOD\_001 viene riportato l'organigramma dell'Impresa.

Le mansioni verranno trattate nell'apposito "Mansionario" al quale si rimanda.

#### 5.5.2 Rappresentante della Direzione

La **Direzione Generale** è anche il Rappresentante della Direzione che ha la responsabilità ed autorità per:

- Assicurare che i processi del **Sistema Qualità (SQ)** siano attuati e tenuti aggiornati;
- Che le prestazioni di sistema *evidenzino* il miglioramento;
- Promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno dell'Impresa;
- Tenere i collegamenti con le Organizzazioni esterne in materia di **Sistema Qualità (SQ)**;
- Diffondere una coscienza in materia di qualità, formando e controllando il personale.

#### 5.5.3 Comunicazione interna

L'IMPRESA BIANCHI S.R.L., consapevole del fatto che la comunicazione è di fondamentale importanza per una corretta attuazione del Sistema Qualità, ha individuato diverse modalità di comunicazione:

- comunicazioni dirette attraverso mail o documentazione cartacea;
- incontri/riunioni per pianificazione commesse;
- affissioni in bacheca.

### 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

#### 5.6.1 Generalità

Il **Sistema Qualità (SQ)** è sottoposto a revisioni periodiche da parte della **Direzione Generale (DG)** al fine di garantire l'affidabilità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema che deve sempre e comunque rispettare i requisiti fondamentali, allo scopo di conseguire obiettivi di qualità espressi, nel rispetto delle norme.

A cura del **Responsabile Qualità (RQ)** vengono convocate le riunioni ordinarie per il Riesame almeno una volta l'anno per evidenziare i miglioramenti, le eventuali modifiche del SQ della politica e degli obiettivi.. Il **Responsabile Qualità (RQ)** tiene opportuna registrazione e conservazione dei risultati del Riesame e delle eventuali variazioni apportate.

### 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

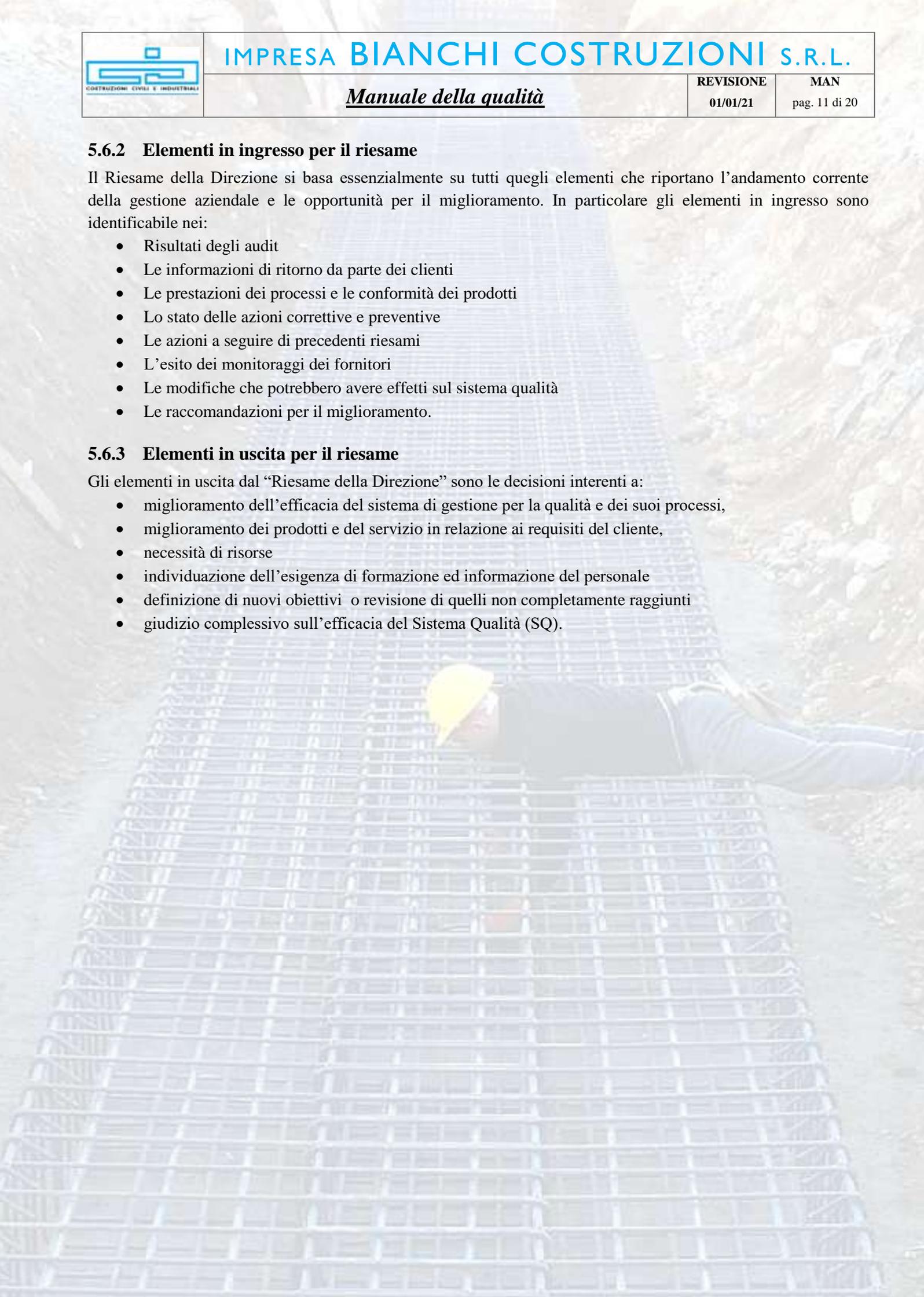
Il Riesame della Direzione si basa essenzialmente su tutti quegli elementi che riportano l'andamento corrente della gestione aziendale e le opportunità per il miglioramento. In particolare gli elementi in ingresso sono identificabile nei:

- Risultati degli audit
- Le informazioni di ritorno da parte dei clienti
- Le prestazioni dei processi e le conformità dei prodotti
- Lo stato delle azioni correttive e preventive
- Le azioni a seguire di precedenti riesami
- L'esito dei monitoraggi dei fornitori
- Le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema qualità
- Le raccomandazioni per il miglioramento.

### 5.6.3 Elementi in uscita per il riesame

Gli elementi in uscita dal "Riesame della Direzione" sono le decisioni interenti a:

- miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi,
- miglioramento dei prodotti e del servizio in relazione ai requisiti del cliente,
- necessità di risorse
- individuazione dell'esigenza di formazione ed informazione del personale
- definizione di nuovi obiettivi o revisione di quelli non completamente raggiunti
- giudizio complessivo sull'efficacia del Sistema Qualità (SQ).



## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Per la realizzazione del prodotto, nel rispetto dei requisiti stabiliti con il cliente ed a quelli cogenti, l'IMPRESA BIANCHI S.R.L., mette a disposizione tutte le sue risorse tecniche e umane al fine di perseguire gli Obiettivi della Qualità.

### 6.2 RISORSE UMANE

#### 6.2.1 Generalità

L'IMPRESA BIANCHI S.R.L., basa la propria capacità operativa, sulla competenza di tutte le figure rientranti nei processi delle diverse attività aziendali. Per tale motivo l'Impresa si preoccupa di selezionare, addestrare, formare ed istruire in modo adeguato tutte le risorse umane a disposizione, curandone inoltre il continuo aggiornamento sia nell'ambito dell'attività svolta che in quello proprio della gestione della qualità.

#### 6.2.2 Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza

Ogni anno la **Direzione Generale (DG)**, sentiti i responsabili di settore, definisce un piano di formazione ed addestramento per tutte quelle figure aziendali.

Le competenze e le professionalità richieste alle diverse funzioni per lo svolgimento dei processi dell'Impresa che influenzano la conformità ai requisiti, sono desunte a partire dall'organigramma aziendale, dalle schede personali appositamente redatte in cui verranno indicate e aggiornate le caratteristiche e le peculiarità di ogni funzione, secondo le modalità della PRO 09 a cui si rimanda per ogni dettaglio.

### 6.3 INFRASTRUTTURE

Le Infrastrutture dell'IMPRESA BIANCHI S.R.L. devono assicurare la conformità dei prodotti ai requisiti.

Si possono dividere in tre principali settori quali

1. Edifici, spazi di lavoro attrezzati e servizi connessi
2. Attrezzatura di processo, sia hardware che software
3. Servizi generali di supporto, quali trasporti e comunicazioni

La necessità di adeguare, mantenere o potenziare le infrastrutture può essere rilevata in primo luogo dalla **Direzione Generale (DG)**. Spetta poi a tutti i responsabili di settore portare all'attenzione della Direzione la necessità di adeguare le infrastrutture al rispetto dei requisiti preposti nonché a quelli cogenti.

A tale scopo per tutte le attrezzature e gli strumenti aziendali, per cui sia sostenibile e tecnicamente possibile, sarà stabilito un piano di manutenzione ordinaria e straordinaria. Le modalità verranno descritte alla PRO\_08.

Per quanto riguarda le modalità di gestione della rete informatica dell'Impresa si fa riferimento alla PRO\_02 e PRO\_03.

### 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

L'Impresa garantisce l'adeguatezza dei luoghi di lavoro in relazione a quanto stabilito *dalla legislazione vigente* per garantire la conformità dei requisiti necessari.

Per quanto riguarda il cantiere questo sarà dotato di tutti i necessari apprestamenti per garantire le attività previste.

## 7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

### 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Il processo che conduce alla progettazione e realizzazione di un'opera si sviluppa nelle fasi sotto riportate:



#### FASE PRELIMINARE: RICERCA DEI DATI (MARKETING)

- Ricerca possibili clienti tramite pubblicazioni di bandi di gare o inviti diretti;
- Selezione del bando;
- Studio preliminare;
- Fattibilità offerta

#### FASE DI OFFERTA: PREVENTIVO – GARA

- Nomina dei responsabili del preventivo;
- Studio dettagliato del progetto;
- Selezione dei fornitori;
- Redazione del preventivo;
- Esame della Direzione;
- Consegna dell'offerta

#### FASE DI CONTRATTO

- Accettazione offerta;
- Stesura del contratto;
- Stipula del contratto

#### COMMESSA: SVILUPPO COMMESSA (CANTIERE)

- Apertura commessa;
- Programmazione attività di cantiere;
- Approntamento cantiere;
- Esecuzione delle opere;
- Consegna opera;
- Chiusura commessa.

L'Impresa si impegna quindi a seguire con attenzione i processi identificati attraverso il controllo, il monitoraggio, la misura, la validazione degli stessi registrandoli nelle documentazione di riferimento.

## 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

### 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

Tutti i requisiti relativi al prodotto da realizzare, quali quelli specificati e non specificati con il cliente, quelli cogenti e altri requisiti dovuti ad eventuali necessità interne vengono determinati mediante:

- Documentazione di gara
- Disegni
- Condizioni tecniche particolari proprie del sito mediante sopralluogo
- Rilievi fotografici
- Verbali eventualmente predisposti
- Altro

### 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

Gli elementi per una corretta gestione, ai fini di produrre un servizio in linea alle richieste del Committente, vengono definite nel contratto stipulato tra le parti.

Lo scopo del riesame dei requisiti relativi al prodotto è quello di verificare che siano adeguatamente definiti tutti i requisiti contrattuali e che essi corrispondano a quelli riportati nell'offerta nonché siano valutate le capacità dell'Impresa di soddisfare le prescrizioni relative.

I requisiti relativi al prodotto vengono riesaminati prima della stipula del contratto con il cliente. L'esito positivo di tale riesame conduce alla decisione di procedere con l'iter che conduce alla stipula del contratto con il cliente secondo le indicazioni della PRO 11 a cui si rimanda per i dettagli del caso.

### 7.2.3 Comunicazione con il cliente

Tutte le comunicazioni con il cliente in merito alla realizzazione del prodotto vengono effettuate dal **Responsabile di Commessa (RC)** e **Capo Cantiere (CC)** archiviandole in modo da renderle facilmente rintracciabili e accessibili (vedi PRO 02).

Per quanto riguarda contratti e ordini le comunicazioni con il cliente sono effettuate dalla **Direzione Generale (DG)** e dal **Responsabile di Commessa (RC)**.

Le informazioni da parte del cliente, compresi gli eventuali reclami, sono gestite dalla **Direzione Generale (DG)** e dal **Responsabile di Commessa (RC)**.

## 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

### 7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

La progettazione può essere suddivisa in: preliminare, definitiva, esecutiva e costruttiva. L'impresa Bianchi, svolge la sua attività di progettazione principalmente in quella esecutiva e costruttiva.

Le responsabilità e i processi che intervengono durante la fase di progettazione sono descritti alla PRO 12 a cui si fa espresso riferimento.

### 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione

Gli elementi in ingresso alla progettazione sono tutti i dati, le informazioni e i documenti forniti dalla **Direzione Generale (DG)**, e frutto dell'analisi di fattibilità dello stesso. Tali elementi possono essere di natura grafica o descrittiva. In generale elementi in ingresso sono costituiti da:

- Indicazioni riportate sui bandi o capitolati di gara
- Progettazione di base ove prevista (studi di fattibilità, ecc)
- Specifiche di fornitura
- Legislazione applicabile
- altro

Tutti i dati in ingresso alla progettazione verranno analizzati secondo le modalità indicate sulla PRO 12 a cui si rimanda per i dettagli del caso. L'esito positivo di tale analisi comporta il passaggio alle successive fasi operative della progettazione.

### 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione

Gli elementi in uscita dalla progettazione, *in forma adeguata*, sono tutti i dati, le informazioni e i documenti frutto dell'attività di tutte le figure rientranti nella fase di progettazione. Tali elementi possono essere di natura grafica o descrittiva.

In generale elementi in uscita dai processi di progettazione sono rappresentati da:

- relazioni illustrative,
- relazioni tecniche,
- specifiche tecniche,
- elaborati grafici,
- contratti,
- valutazioni tecniche
- altro

### 7.3.4 Riesame della progettazione

Durante la progettazione verranno effettuati dei riesami della progettazione anche mediante semplici riunioni, a cui parteciperanno tutte le funzioni coinvolte nella progettazione. In tale attività vengono presi in considerazione i seguenti aspetti:

- La rispondenza ai requisiti contrattuali
- L'aderenza alle normative vigenti e la correttezza grafica e formale
- La correttezza dei dati informativi e la loro completezza come ad esempio quote, scritte, indicazioni, ecc.
- La correttezza tecnica, compreso il corretto uso della metodologia di calcolo e di analisi
- La congruenza rispetto ad elaborati complementari
- La coerenza dei costi.

Le modalità di attuazione dei riesami sono riportate in specifiche indicazioni di cui alla PRO 12.

### **7.3.5 Verifica della progettazione**

La fase di verifica della progettazione è effettuata secondo le indicazioni previste alla PRO 12.

### **7.3.6 Validazione della progettazione**

L'atto di validazione coincide con l'accettazione dell'opera da parte del cliente, secondo quanto specificato nella PRO 12.

### **7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione**

Per le modalità di attuazione si rimanda alle indicazioni riportate nell'apposita procedura PRO 12.

## **7.4 APPROVVIGIONAMENTO**

### **7.4.1 Processo di approvvigionamento**

Gli approvvigionamenti costituiscono elemento importante per l'operatività e per la realizzazione delle opere; essi riguardano l'acquisto di beni strumentali e di servizio, cioè la fornitura di materiali, di strumentazione tecnica, di subappalti di attività o di servizi.

Gli approvvigionamenti vengono gestiti attraverso la specifica procedura PRO 14 a cui si rimanda.

Il controllo e la gestione di tutti i fornitori riveste fondamentale importanza nell'attuazione di un corretto approvvigionamento. I fornitori devono essere quindi selezionati e controllati. A tale scopo si rimanda alla specifica procedura PRO 04.

### **7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento**

I requisiti che il materiale o il servizio devono rispettare, sono stabiliti all'atto della stipula del relativo contratto di approvvigionamento di cui alla PRO 14.

### **7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati**

La verifica della conformità ai requisiti deve essere effettuata in ingresso come previsto dalla PRO 14.

Tutte le anomalie o non conformità rilevate, vengono segnalate secondo le modalità previste dalla PRO 05.

## 7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

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

L'impresa si impegna a pianificare e svolgere attività di produzione ed erogazione di servizi in condizioni controllate. I servizi erogati dall'Impresa sono sostanzialmente quelli di esecuzione e progettazione, ove preventivamente concordato, di opere dell'ingegneria civile in genere.

Tali condizioni includono:

- La disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del prodotto
- La disponibilità di istruzioni di lavoro ove necessario
- L'utilizzazione di apparecchiature idonee
- La disponibilità e l'utilizzazione di apparecchiature per il monitoraggio e le misurazioni
- L'attuazione di attività di monitoraggio e di misurazione
- L'attuazione di attività per il rilascio e la consegna dei prodotti *e attività successive alla consegna*

Le condizioni di cui sopra sono ampiamente trattate nelle specifiche procedure, in particolare si vedano le procedure PRO 06, PRO 11, PRO 12, PRO 13, PRO 15.

### 7.5.2 Validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi

L'Impresa si impegna a validare i processi produttivi nel caso in cui il risultato non può essere verificato attraverso attività di monitoraggio e misurazione e le carenze si possono evidenziare quando il prodotto è già in uso, attraverso specifici requisiti grazie ai quali dimostrare la capacità dei processi di garantire il conseguimento di quanto pianificato. A tale scopo l'impresa fornisce disposizioni in merito a:

- Criteri per il riesame e l'approvazione dei processi
- Approvazione di apparecchiature e qualifica del personale
- Requisiti per le registrazioni
- Al controllo continuo

Le condizioni di cui sopra sono ampiamente descritte nelle specifiche procedure.

### 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'Impresa si impegna a rendere rintracciabili i propri prodotti/servizi in tutte le fasi del processo attraverso una sistematica codifica della documentazione prodotta o ricevuta. Per maggiori dettagli circa le modalità di identificazione e rintracciabilità si rimanda alla relativa procedura PRO 02 nella quale vengono definite le modalità di codifica, registrazione, conservazione e rintracciabilità della documentazione.

L'Impresa garantisce l'identificazione e rintracciabilità di quanto prodotto mediante il giornale di cantiere.

Le forniture di materiale che vengono utilizzate in cantiere sono stoccate in apposita area e univocamente identificate.

### 7.5.4 Proprietà del cliente

L'impresa si impegna ad avere cura delle proprietà del cliente quando queste sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate dall'Impresa stessa.

Qualora le proprietà del cliente vengano danneggiate, inadeguate o perse, l'Impresa si impegna a comunicare tempestivamente l'avvenuto e mantenerne registrazione.

### 7.5.5 Conservazione dei prodotti

L'Impresa si impegna a garantire la conformità del prodotto durante le lavorazioni interne attraverso una corretta pianificazione dei processi di lavorazione (PRO 06).

La conservazione del prodotto comprende l'identificazione, la movimentazione, l'immagazzinamento e la protezione di tutti i prodotti che rientrano nel processo produttivo. Tale controllo viene espletato attraverso le indicazioni fornite alla PRO 15.

## 7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Per le apparecchiature di monitoraggio e misurazione si intende quell'insieme di strumenti di cui l'Impresa dispone che vengono utilizzati per rilevare misure, controllare le caratteristiche meccaniche dei materiali o delle opere e verificare le deformazioni delle strutture.

Gli strumenti di cui l'Impresa dispone sono quelli che vengono usati per rilevare misure (livelli, teodoliti, metri, stadie ecc), controllare le caratteristiche meccaniche dei materiali o delle opere (sclerometri, cono di Abrams ecc) verificare le deformazioni delle strutture, (flessimetri, calibri ecc).

L'Impresa si impegna ad individuare i monitoraggi e le misurazioni atte a dimostrare la conformità dei prodotti ai requisiti determinati. Tali controlli verranno effettuati con apparecchiature idonee e risorse adeguate.

L'adeguatezza delle apparecchiature utilizzate è verificata e descritta nell'apposita procedura PRO 08, con indicazione anche delle azioni correttive da intraprendere nel caso di uso improprio di strumento non idoneo.

## 8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 GENERALITA'

L'Impresa si impegna a pianificare, attuare, monitorare, misurare, analizzare e migliorare i seguenti parametri:

- Dimostrazione della conformità ai requisiti dei prodotti
- Assicurazione della conformità del **Sistema Qualità (SQ)**
- Miglioramento dell'efficacia del **Sistema Qualità (SQ)**

La conformità dei prodotti viene assicurata mediante la predisposizione di una specifica procedura, la PRO 06 alla quale si rimanda per i dettagli del caso.

La conformità del **Sistema Qualità (SQ)**, viene assicurata mediante la predisposizione di una specifica procedura, la PRO 05 alla quale si rimanda per i dettagli del caso. Infine il miglioramento continuo è il frutto dell'analisi delle **NoN Conformità (NC)** e della loro soluzione attraverso l'attuazione di azioni correttive e preventive atte a sanare ogni difformità del sistema ed a impedirne il verificarsi di nuove situazioni anomale.

Il **Responsabile Qualità (RQ)** presenterà alla **Direzione Generale (DG)**, durante il Riesame i risultati del **SQ**.

Tale documentazione sarà archiviata secondo la PRO 02.

### 8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

#### 8.2.1 Soddisfazione del cliente

L'Impresa per misurare il grado di soddisfazione del cliente valuta oggettivamente l'andamento delle commesse compilando il MOD\_690 dove il RC evidenzia un giudizio sulle attività relative in funzione della percezione che il cliente stesso ha espresso.

In relazione alle risposte dello stesso la Direzione durante il Riesame valuterà la soddisfazione del cliente mediante la media dei risultati ottenuti su tutte le commesse valutate nell'arco dell'anno.

Se il risultato è  $\geq 2$  la valutazione è positiva.

#### 8.2.2 Audit Interni

L'IMPRESA BIANCHI S.R.L. si avvale degli *audit interni* per valutare il grado di attuazione del proprio **Sistema Qualità (SQ)**. In particolare la conduzione di *audit* permette di stabilire se:

- Il **Sistema Qualità (SQ)** è conforme a quanto pianificato nei documenti della qualità aziendale
- E' conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001
- E' stato sufficientemente attuato, mantenuto ed aggiornato.

Vi sono più tipologie di *audit*:

- Audit interni;
- Audit esterni (processo sub-fornitori, terzisti, ecc.)

Il responsabile di conduzione *degli audit* deve essere sempre indipendente dalla funzione oggetto di verifica per assicurare obiettività e imparzialità. Gli *audit* possono essere condotti sia da personale interno che da personale esterno in base all'esperienza o qualifica che possa permettere e garantire un corretto svolgimento degli stessi.

Nello specifico la gestione *degli audit* è documentata nella procedura PRO 07 a cui si demanda per i dettagli del caso.

### 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'Impresa adotta come indice di riferimento per il monitoraggio e la misurazione dei processi il numero e il tipo delle **NoN Conformità (NC)** secondo quanto pianificato alle procedure specifiche quali PRO 05, PRO 06.

Il fine è quello di dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati e a intraprendere **Azioni Correttive e Preventive** nel caso si verificano delle anomalie negli stessi processi aziendali.

Inoltre sono presenti i piani di controllo dove sono monitorate le attività specifiche relative alle commesse.

### 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

Il monitoraggio e la misurazione dei prodotti aziendali riveste fondamentale importanza per l'Impresa. A tale scopo è stata formulata una specifica procedura che ha lo scopo di controllare in modo specifico e attento tutti i prodotti aziendali e la loro conformità ai requisiti di base oltre che a quelli pianificati dando evidenza documentale di tutte le azioni intraprese e rivolte a garantire la qualità di tutti i prodotti in ingresso e in uscita dall'Impresa. A tale scopo si fa espresso riferimento alla PRO 17 a cui si rimanda per gli approfondimenti del caso.

## 8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Le **NoN Conformità (NC)** sono generalmente causate da:

- Verifiche in fase di accettazione,
- verifiche nel corso di processi,
- verifiche finali,
- reclami da parte dei clienti,
- audit interni/esterni

Le **NoN Conformità (NC)** possono essere riscontrate da chiunque all'interno dell'Impresa. Una volta individuata la **NoN Conformità (NC)** occorre:

- compilare il relativo MOD\_665
- isolare il prodotto NC al fine di non confonderlo con il materiale conforme
- decidere il trattamento della NC
- analizzare la causa della NC
- decidere quali azioni correttive intraprendere al fine di rimuovere le cause che hanno provocato la NC.

Nella PRO 06 vengono descritte nel dettaglio tutte le azioni intraprese, le registrazioni e le responsabilità rivolte ad una corretta gestione dei prodotti Non Conformi.

## 8.4 ANALISI DEI DATI

L'IMPRESA BIANCHI S.R.L. analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del proprio **Sistema Qualità (SQ)** adottato e per individuare le possibilità di miglioramento. La responsabilità della raccolta dei dati spetta a **Responsabile Qualità (RQ)** e la tipologia degli stessi è la seguente:

- Dati sull'efficacia del **Sistema Qualità (SQ)**: sono tutti quei dati che forniscono informazioni sull'andamento complessivo dell'Organizzazione. Esempi sono: verifiche di azioni correttive e preventive, risultati di Riesami della Direzione e di audit, NC.
- Dati sulla conformità *ai requisiti* dei prodotti o dei processi. I primi sono quei dati che riportano informazioni sulla rispondenza dei prodotti ai requisiti specificati (per es.: rapporti di collaudo finale). I secondi riportano in merito all'efficacia e all'efficienza di un processo: tempi, risorse ecc.
- Dati sulla soddisfazione del cliente sono tutti quei dati che forniscono informazioni sul riscontro, da parte del cliente, della qualità del prodotto/servizio fornito dall'Impresa (per esempio feed-back rapporti di Customer Satisfaction)
- Dati sui fornitori: sono quei dati che riportano le informazioni sulla qualità del servizio di approvvigionamento: schede di qualificazione, audit condotti presso il fornitore, scheda di valutazione ecc.

## 8.5 MIGLIORAMENTO

### 8.5.1 Miglioramento continuo

L'IMPRESA BIANCHI S.R.L., migliora con continuità l'efficacia del proprio sistema di gestione della qualità utilizzando i seguenti strumenti:

- La pianificazione della politica della qualità con gli obiettivi annualmente assegnati (Cap. 5.4), verificati e misurati in occasione dei Riesami da parte della Direzione
- I risultati dei riesami della direzione
- I risultati dell'indagine sulla soddisfazione del cliente
- I risultati delle audit sia interni o degli organismi di Certificazione
- Le non conformità interne ed i reclami con la conseguenti azioni correttive
- L'individuazione di azioni preventive e l'addestramento e la formazione delle funzioni responsabili. A tale scopo si veda la PRO 09.

### 8.5.2 Azioni correttive

L'Impresa adotta azioni correttive per eliminare la cause di non conformità ed evitare che si ripetano. Le azioni correttive sono commisurate alla dimensione e all'impatto dei problemi incontrati. L'Impresa ha predisposto una procedura documentata PRO 05 "Azioni Correttive e Preventive".

### 8.5.3 Azioni preventive

L'IMPRESA BIANCHI S.R.L. intraprende delle azioni preventive per eliminare le cause di una NC potenziale, che non si è ancora manifestata ma che potrebbe verificarsi. Si rimanda alla PRO 05 per maggiori dettagli.