

MANUALE DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITA' E L'AMBIENTE

Copia controllata

n. /

Copia non controllata

n. 01

Rev.	Data	Descrizione della Modifica	Elaborato da: (RGQ/RDD)	Verificato ed Approvato da: (Direzione Generale)
00	21.09.2020	NUOVA EDIZIONE MANUALE SISTEMA GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITA' E L'AMBIENTE		

INDICE

0. INTRODUZIONE	5
0.1 GENERALITA'	5
0.1.1 PRESENTAZIONE AZIENDALE	8
0.1.2 SEDI ED UNITÀ OPERATIVE	8
0.1.3 DATI IN SINTESI	8
0.2 PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E PER L'AMBIENTE	9
0.3 APPROCCIO PER PROCESSI	9
0.3.1 GENERALITÀ	9
0.3.2 CICLO PLAN-DO-CHECK-ACT	10
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	12
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	13
3. TERMINI E DEFINIZIONI	14
3.1 TERMINI E DEFINIZIONI	14
3.2 SIGLE E ABBREVIAZIONI	15
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	17
4.1 DEFINIZIONE DEL CONTESTO	17
4.2 PARTI INTERESSATE	18
4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'SGI	19
4.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ E AMBIENTE E SUOI PROCESSI	20
4.5 DOCUMENTI E REGISTRAZIONI DEL SISTEMA GESTIONE INTEGRATO	23
4.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	24
4.5.2 MODIFICHE AI DOCUMENTI	25
4.5.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	25
4.5.3 IL MANUALE DI GESTIONE SISTEMA INTEGRATO QUALITÀ E AMBIENTE	26
4.5.4 LE PROCEDURE DI QUALITÀ E LE PROCEDURE AMBIENTALI	27
4.5.5 STRUMENTI DI LAVORO	28
5. LEADERSHIP	29
5.1 DIREZIONE AZIENDALE E FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE	29
5.1.1 DIREZIONE AZIENDALE	29
5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE	30
5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ E POLITICA AMBIENTALE	31
5.3 RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ	35

5.3.1	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	35
5.3.2	COMUNICAZIONI INTERNE	36
6.	PIANIFICAZIONE	37
6.1	RISCHI ED OPPORTUNITA'	37
6.2	OBIETTIVI PER LA QUALITA' E PIANIFICAZIONE	40
7.	SUPPORTO	42
7.1	RISORSE	42
7.1.1	GENERALITÀ	42
7.1.2	RISORSE UMANE	42
7.1.3	INFRASTRUTTURE	44
7.1.4	AMBIENTE DI LAVORO	44
7.1.5	RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURA	45
7.1.6	CONOSCENZA AZIENDALE	45
7.1.7	COMPETENZE	46
7.1.8	CONSAPEVOLEZZA	46
7.2	COMUNICAZIONE	46
7.3	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	47
8.	ATTIVITA' OPERATIVE	48
8.1	CONTROLLO OPERATIVO	48
8.2	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEI PRODOTTI / SERVIZI	48
8.2.1	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	48
8.2.2	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI	49
8.2.3	RIESAME DEI REQUISITI DEL PRODOTTO / SERVIZIO	49
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI / SERVIZI	50
8.3.1	GENERALITÀ	50
8.3.2	PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO	50
8.3.3	INPUT ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	51
8.3.4	CONTROLLO DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	51
8.3.5	OUTPUT ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	51
8.3.6	MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO	52
8.4	GESTIONE DEI FORNITORI ESTERNI DI PRODOTTI / SERVIZI	54
8.4.1	GENERALITÀ	54
8.4.2	INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO	54
8.4.3	VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI	55
8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	55
8.5.1	CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	55
8.5.2	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	57
8.5.3	PROPRIETÀ DEL CLIENTE	57
8.5.4	CONSERVAZIONE	58
8.5.5	ATTIVITÀ POST-VENDITA	58
8.5.6	GESTIONE DELLE MODIFICHE	58
8.6	RILASCIO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO	59
8.7	CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI	59
8.8	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MISURAZIONE	59

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	61
9.1 MONITORAGGIO, MISURA, ANALISI E VALUTAZIONI	61
9.1.1 <i>GENERALITÀ</i>	61
9.1.2 <i>SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</i>	61
9.2 AUDIT INTERNI	62
9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE	62
9.3.1 <i>GENERALITÀ</i>	62
9.3.2 <i>INPUT AL RIESAME</i>	64
9.3.3 <i>OUTPUT AL RIESAME</i>	64
10. MIGLIORAMENTO	65
10.1 <i>GENERALITÀ</i>	65
10.2 <i>NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE</i>	65
10.3 <i>MIGLIORAMENTO CONTINUO</i>	66

0. INTRODUZIONE

0.1 GENERALITA'

L'adozione da parte dell'organizzazione di un sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 è stata una decisione importante e strategica che ha aiutato a migliorare la prestazione complessiva ed a costruire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile.

I benefici potenziali per l'organizzazione, derivanti dall'attuazione del sistema di gestione integrato di qualità e ambiente in questione, sono stati:

- ✓ la capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli obbligatori;
- ✓ facilitare le opportunità per accrescere il livello generale di soddisfazione del cliente;
- ✓ affrontare i rischi e cogliere le opportunità associate al contesto dell'organizzazione ed agli obiettivi prefissati.

Nella progettazione ed attuazione dell'attuale sistema di gestione integrato hanno concorso:

- ✓ il contesto nel quale l'organizzazione opera ed i rischi ad esso associati;
- ✓ le mutevoli esigenze dell'organizzazione;
- ✓ i prodotti e servizi che l'organizzazione fornisce;
- ✓ i processi adottati.

Il presente Manuale Sistema Integrato rappresenta per la nostra organizzazione anche un valido strumento per definire e divulgare l'approccio alla qualità e all'integrità del patrimonio ambientale sia all'interno che verso l'esterno.

Il Manuale Sistema Integrato per la Qualità e per l'Ambiente è strutturato in capitoli esattamente congruenti con quelli delle norme internazionali di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

L'organizzazione è consapevole che i requisiti del sistema di gestione integrato per la qualità e per l'ambiente specificati nella norma internazionale adottata sono comunque complementari ai requisiti dei prodotti e servizi.

La norma UNI EN ISO 9001:2015 e la norma UNI EN ISO 14001:2015 utilizzano l'approccio per processi, che incorpora il ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) ed il Risk-Based Thinking.

Approccio per processi

Permette all'organizzazione di pianificare i propri processi e le proprie interazioni. Il ciclo PDCA permette all'organizzazione di assicurare che i propri processi siano adeguatamente dotati di risorse e gestiti, che le opportunità di miglioramento siano determinate e che si agisca di conseguenza.

Risk-Based Thinking

L'adozione del concetto di Risk-Based Thinking permette invece alla nostra organizzazione di determinare i fattori che potrebbero far deviare i propri processi ed il proprio sistema di gestione integrato per la qualità e per l'ambiente dai risultati pianificati, di mettere in atto controlli preventivi al fine di minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità quando queste si presentano.

Il concetto di Risk-Based Thinking era già implicito nelle precedenti edizioni della norma internazionale in questione, ad esempio attraverso i requisiti relativi alla pianificazione, al riesame ed al miglioramento. L'edizione 2015 della norma UNI EN ISO 9001 specifica i requisiti che si richiedono alla nostra organizzazione di comprendere il proprio contesto (Vedi Manuale – Capitolo 4.1) e di determinare i rischi come base per la pianificazione (Vedi Manuale – Capitolo 6.1). Ciò rappresenta l'applicazione del Risk-Based Thinking per pianificare ed attuare i processi del sistema di gestione per la qualità (Vedi Manuale – Capitolo 4.4) ed è di supporto nella determinazione dell'estensione delle informazioni documentate.

Adesso, rispetto alla ISO 9001:2008 c'è una maggiore flessibilità nei requisiti riguardanti i processi, le informazioni documentate e le responsabilità organizzative. Sebbene il punto 6.1 della norma in questione specifichi chiaramente che l'organizzazione deve pianificare azioni per affrontare i rischi, non vi sono tuttavia requisiti che richiedano metodi formali per la gestione del rischio o un processo documentato di gestione dello stesso.

La nostra organizzazione, per rendere meno traumatico l'adozione di codesto concetto ha deciso di continuare ad utilizzare in questa revisione del presente Sistema di Gestione per la Qualità le informazioni documentate classiche ovvero manuale, procedure e registrazioni. La nostra organizzazione ha dunque inteso correttamente quanto indicato nel punto 6.1 della norma adottata scegliendo di conservare le informazioni documentate come evidenza della propria determinazione dei rischi.

La Sefind S.r.l. è cosciente che soddisfare con regolarità i requisiti ed affrontare le esigenze e le aspettative future rappresentano una sfida in un contesto sempre più dinamico e complesso. Al fine di raggiungere questi obiettivi, la nostra organizzazione potrebbe ritenere necessaria oltre l'adozione del miglioramento continuo anche cambiamenti radicali, innovazione e riorganizzazione globale.

Le esigenze principali che hanno indotto l'organizzazione a far proprie queste prescrizioni si possono

riassumere in:

- ✓ volontà di descrivere questa struttura organizzativa indicando i compiti, le responsabilità e le autorità di ciascuno;
- ✓ esigenza di descrivere il modus operandi dell'organizzazione, identificando i processi che lo compongono e le loro interazioni richiamando tutti i documenti e le diverse modalità operative che lo supportano;
- ✓ esigenza di fornire tutti i riferimenti necessari alla rintracciabilità delle prescrizioni di sistema adottate per assicurare la corretta applicazione, il mantenimento ed il continuo miglioramento del SGI aziendale e per verificare, tenere sotto controllo, aggiornare e migliorare in maniera continua il sistema stesso;
- ✓ esigenza di dimostrare le capacità di vendere prodotti ed erogare servizi che con regolarità ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili;
- ✓ volontà di accrescere la soddisfazione dei clienti per mezzo dell'applicazione efficiente ed efficace del sistema, attraverso processi di miglioramento continuo e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- ✓ volontà di migliorare le prestazioni ambientali dell'organizzazione e ridurre al minimo le emissioni inquinanti;
- ✓ volontà di sviluppare modelli di sviluppo aziendale eticamente responsabili ed aperti alle sinergie con tutte le parti interessate alle sorti aziendali;
- ✓ volontà di garantire, anche e soprattutto nel rispetto delle vigenti normative in materia, migliori condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

I Responsabili del Sistema Gestione Integrato Qualità e Ambiente hanno la responsabilità di:

- ✓ redigere il manuale di qualità in tutte le sue parti e sezioni con la collaborazione del RDD dell'azienda;
- ✓ curare l'aggiornamento e la distribuzione;
- ✓ verificare la congruità con i requisiti della norma di riferimento, con le procedure e tutti i documenti.

Tutto il personale dell'organizzazione è chiamato a contribuire nell'applicazione, nell'aggiornamento e nel miglioramento del sistema di gestione integrato qualità e ambiente.

0.1.1 Presentazione Aziendale

La Sefind S.r.l. opera con continuità dal 1982 nelle manutenzioni degli impianti aeroportuali della Società Aeroporti di Roma in Fiumicino e Ciampino. La Sefind S.r.l. ha iniziato la propria attività nel 1982 come licenziataria in Italia della TRANSACT International Inc. per la quale ha effettuato il montaggio e la manutenzione dell'impianto di movimentazione e stoccaggio automatico delle merci containerizzate della Società Aeroporti di Roma presso l'aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino. Negli anni immediatamente successivi, oltre alla manutenzione del Cargo Merci e di altri impianti elettromeccanici industriali (Keller S.p.A., Liberatori S.p.A.), ha sviluppato, congiuntamente alla Transact International Inc., il progetto "Autoparking", finalizzato all'applicazione delle tecnologie degli impianti cargo ai parcheggi automatizzati per autovetture. Nel 1987 per la Società Reggiane -O.M.I.-, ha iniziato l'attività di manutenzione dei pontili d'imbarco passeggeri presso l'aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino. Quest'ultima attività, dal 1992, viene effettuata direttamente per la società Aeroporti di Roma, e rappresenta la principale specializzazione della Sefind S.r.l.

0.1.2 Sedi ed Unità Operative

Sede Legale ed Amministrativa

Piazza dell'Alberone, 20 - 00181 Roma.

Tel. 06.7848548, fax. 06.7848525.

Sede Operativa

Aeroporto "Leonardo da Vinci", Pal. 33/A – Varco doganale 1, 00054 Fiumicino.

Tel. 06.65953030, fax. 06.65957272

0.1.3 Dati in Sintesi

<i>Sito internet</i>	www.sefind.com
<i>Email principale</i>	info@sefind.com
<i>Partita IVA</i>	01277321004
<i>Codice Fiscale</i>	04029320589
<i>C.C.I.A.A.</i>	Roma n. 491281
<i>Iscr. Trib.</i>	Roma 1999/82

0.2 PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITA' E PER L'AMBIENTE

La nostra organizzazione basa i propri principi per la gestione del sistema integrato qualità e ambiente secondo quanto descritto dalle norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

I principi fondamentali su cui ci basiamo sono:

- ✓ la focalizzazione del cliente;
- ✓ la leadership;
- ✓ la partecipazione attiva delle persone;
- ✓ l'approccio per processi;
- ✓ il miglioramento continuo;
- ✓ il processo decisionale basato sulle evidenze;
- ✓ la gestione delle relazioni;
- ✓ minimizzare l'impatto ambientale;
- ✓ la formazione del personale su procedure di gestione delle emergenze incendio e di gestione di sversamenti accidentali di liquidi;
- ✓ la formazione del personale su procedure di stoccaggio dei rifiuti;

0.3 APPROCCIO PER PROCESSI

0.3.1 Generalità

La nostra organizzazione ha sviluppato il proprio sistema di gestione integrato della qualità e dell'ambiente in conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 che promuovono l'adozione di un approccio per processi durante il loro sviluppo, implementazione e miglioramento dell'efficacia al fine di migliorare la soddisfazione del cliente.

La comprensione e la gestione dei processi correlati come un sistema unico ha contribuito all'efficienza dell'organizzazione nel raggiungere i risultati previsti. Questo tipo di approccio ci ha consentito di controllare le interrelazioni e le interdipendenze tra i vari processi del sistema in modo che le prestazioni complessive dell'azienda e l'impatto aziendale sull'ambiente possano essere migliorate.

La nostra organizzazione realizza la gestione dei processi e del sistema nel suo complesso utilizzando il ciclo PDCA (Riferimento Manuale – Sezione 0.3.2) con un orientamento generale al Risk-Based Thinking volto a cogliere le opportunità ed a prevenire risultati indesiderati.

L'utilizzo di questo particolare sistema all'interno di un sistema di gestione integrato per la qualità e per l'ambiente permette di:

- ✓ comprendere i requisiti e soddisfarli in modo coerente;

- ✓ considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- ✓ conseguire efficaci prestazioni di processo;
- ✓ migliorare i processi sulla base della valutazione di dati e di informazioni.

0.3.2 Ciclo Plan-Do-Check-Act

La norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e la norma internazionale UNI EN ISO 14001:2015 promuovono l'adozione di un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia di un SGI al fine di accrescere la soddisfazione del cliente mediante il rispetto dei requisiti del cliente stesso.

Al fine di implementare codesto manuale è stato necessario determinare e gestire tutte le attività, tra esse collegate, dell'organizzazione.

Considerando che spesso gli elementi in uscita da un processo aziendale costituiscono direttamente gli elementi in ingresso al processo successivo, l'organizzazione ha imparato - in questa fase - ad utilizzare la tecnica dell'approccio per processi ovvero la gestione di tutte le fasi singole lavorative al fine di ottenere i risultati desiderati e prefissati con notevoli vantaggi in termini di efficienza ed efficacia aziendale.

A tutti i processi, inoltre, può essere applicata la metodologia conosciuta come "PDCA : Plan – Do – Check - Act", di seguito descritta brevemente:

Plan (Pianificare)

Definire gli obiettivi del sistema e i suoi processi, stabilire le risorse necessarie per ottenere risultati in conformità ai requisiti del cliente, a quelli cogenti ed alle politiche dell'organizzazione, prevedere ed affrontare i rischi e cogliere le eventuali opportunità che dovessero presentarsi.

Do (Fare)

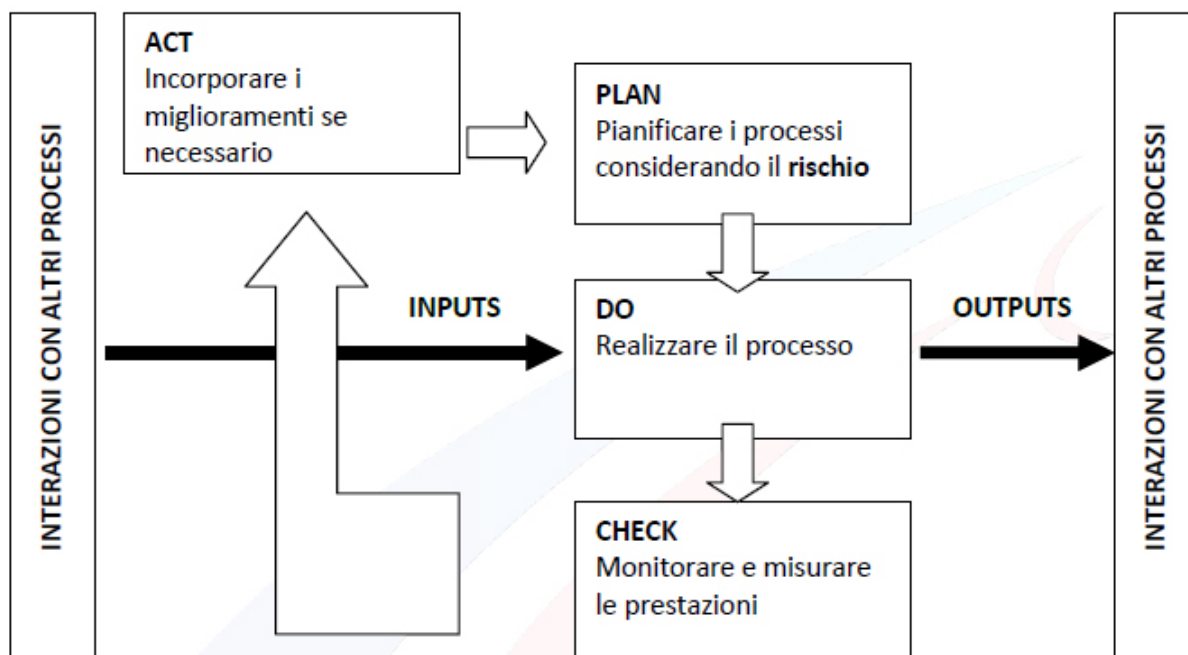
Attuare ciò che è stato pianificato.

Check (Verificare)

Monitorare e misurare i processi, i prodotti ed i servizi risultanti a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate e riferire sui risultati.

Act (Agire)

Intraprendere azioni per migliorare le prestazioni, per quanto necessario.



1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo Manuale di Sistema Integrato Qualità e Ambiente può contenere solo pagine edite dall'azienda. Il Responsabile del Sistema Integrato elaborerà tutte le correzioni che, una volta approvate dal Rappresentante della Direzione, saranno inserite nelle copie a distribuzione controllata. Il Responsabile Sistema Integrato si accerterà, inoltre, che le pagine obsolete del Manuale di Sistema Integrato Qualità e Ambiente siano ritirate. La copia custodita presso l'ufficio del Responsabile della Direzione rappresenterà la versione ufficiale cui fare riferimento per la verifica e l'aggiornamento delle diverse copie del Manuale Sistema Integrato.

L'orientamento al Sistema Integrato di Gestione Qualità e Ambiente coinvolge in un processo di miglioramento l'intera organizzazione aziendale allo scopo di migliorarne l'efficienza e l'efficacia in relazione al cliente. L'obiettivo principale è la soddisfazione del Cliente (inteso sia come cliente esterno che interno all'azienda).

La Sefind S.r.l. ha definito il proprio Sistema di Gestione Integrato come mezzo strategico per soddisfare la politica della qualità e gli obiettivi ambientali specificati e per garantire ai propri clienti che i servizi erogati e i propri prodotti siano in grado di soddisfare le loro esigenze nel rispetto delle normative e leggi applicabili e di produrre il massimo beneficio.

Il presente Manuale di Sistema Integrato Qualità e Ambiente è stato redatto in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed alla norma UNI EN ISO 14001:2015 al fine di descrivere le attività, le risorse e l'organizzazione messa in atto da Sefind S.r.l. al fine di:

- ✓ dimostrare la nostra capacità di fornire con regolarità e costanza prodotti che rispondano alle esigenze dei clienti ed alle norme cogenti applicabili al nostro settore;
- ✓ garantire l'implementazione ed il miglioramento del proprio Sistema di Gestione Integrato;
- ✓ predisporre una guida per tutto il personale coinvolto nel Sistema di Gestione Integrato;
- ✓ accrescere la soddisfazione dei clienti.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente documentato dal presente Manuale è il seguente:

**PROGETTAZIONE, COSTRUZIONE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI
ELETTROMECCANICI ED ELETTRONICI AEROPORTUALI**

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Codice	Titolo
UNI EN ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti.
UNI EN ISO 14001:2015	Sistemi di gestione ambientale. Requisiti.
UNI EN ISO 19011:2018	Linea Guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
D. Lgs 152/06	Norme in materia ambientale
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e Vocabolario
Art.13 Reg.UE 679/2016	GDPR – Regolamento generale sulla protezione dei dati
D.M. 145/2000	Capitolato Generale d'Appalto
D.P.R. 34/2000	Disciplina Sistema Qualificazione
LEGGE 166/2002	Disposizioni in materia di infrastrutture e trasporti
D.Lgs 163/2006 e smi	Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione alle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE
D. Lgs 231/2001	Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300
D. Lgs 81/2008 e smi	Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
D. Lgs 17/2010	Nuova Direttiva Macchine
CEI EN 60204-1	Sicurezza del macchinario; equipaggiamento elettrico delle macchine
UNI EN 12312-4:2014	Attrezzature per servizi aeroportuali di rampa: requisiti specifici Pontili mobili di imbarco passeggeri
UE N. 517/2014:2014	Gas fluorurati a effetto serra
D.G.R. n. 571 del 02/08/ 2019	Zona sismica per il territorio di Fiumicino
DPR n. 412 26/08/1993 e successivi aggiornamenti	Zona climatica per il territorio di Fiumicino

L' Elenco dettagliato e aggiornato delle normative di settore è raccolto nel mod. 5.3 – Lista documenti esterni.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

Di seguito sono riportate le definizioni dei termini e delle abbreviazioni contenute nella documentazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente, specifiche del settore nel quale opera l'organizzazione.

Cliente: Aziende pubbliche e private, Enti, Organismi e altre organizzazioni industriali.

Contratto: requisiti concordati fra un fornitore e un Cliente trasmessi con ogni mezzo.

Gestione per la qualità e Gestione ambientale: l'insieme delle attività di gestione aziendale che determinano la politica per la qualità e per l'ambiente, gli obiettivi e le responsabilità e li traducono in pratica con mezzi quali la pianificazione della qualità e pianificazioni ambientali, il controllo della qualità e del sistema di gestione ambientale, l'assicurazione della qualità e della salvaguardia dell'ambiente ed il miglioramento della qualità e dell'ambiente.

Istruzione di lavoro: prescrizione che definisce le modalità operative di dettaglio di una attività prevista nel sistema di gestione per la qualità.

Miglioramento della qualità e dell'ambiente: azioni intraprese nell'ambito di un'organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia del Cliente.

Non conformità: non soddisfacimento di requisiti specificati.

Non conformità ambientali: mancato rispetto di standard ambientali di riferimento

Organizzazione: società, Associazione, impresa, associazione, o loro parte (statutariamente autonoma o meno), pubblica o privata, con autonomia funzionale amministrativa.

Piani qualità: documenti che definiscono prassi, metodi, risorse e sequenze di attività messe in atto per la conduzione della qualità di un prodotto, progetto o contratto nel caso in cui ci si discosti significativamente dal sistema di gestione per la qualità.

Ambiente: area circostante al luogo in cui opera l'organizzazione, comprendente aria, acqua, terreni, risorse naturali, flora, fauna, persone (in questo contesto l'area circostante si estende all'Interno dell'organizzazione al sistema globale).

Piani ambientali: documenti che definiscono prassi, metodi e sequenze di attività messe in atto per la salvaguardia dell'ambiente nel caso in cui ci si discosti significativamente dal sistema di gestione ambientale.

Politica per la qualità e per l'ambiente: gli obiettivi e gli indirizzi generali di una organizzazione per quanto riguarda la qualità e l'ambiente, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Procedura di qualità e ambiente: un modo specificato di svolgere un processo composto da un insieme di attività; definisce cosa sarà fatto e da chi, come e quando sarà fatto, quali materiali, infrastrutture e documenti saranno utilizzati, come saranno utilizzati, come saranno eseguiti i controlli e le registrazioni.

Processo: insieme di risorse e di attività tra loro interconnesse che trasformano delle entità in ingresso in entità in uscita.

Prodotto: il risultato di attività o processi. (Il termine è usato in maniera estensiva e quindi comprende anche il concetto di servizio).

Progetto: insieme coordinato di attività intraprese con lo scopo di offrire, in un intervallo di tempo predefinito, un prodotto/servizio aderente a specificati requisiti. Un progetto richiede risorse umane e non umane, messe insieme in un'organizzazione temporanea per raggiungere obiettivi specificati.

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti. Dell'organizzazione del fornitore, per soddisfare le esigenze del cliente.

Aspetto ambientale: Qualsiasi elemento nelle attività, prodotti o servizi forniti da un'organizzazione che può interagire con l'ambiente.

Impatto ambientale: Qualsiasi modifica causata all'ambiente, sia in positivo che in negativo, interamente o parzialmente risultante da attività, prodotti o servizi di un'organizzazione.

Sistema di gestione Integrato: Sistema di gestione Integrato per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità e all'ambiente per attuare la politica per la qualità e la politica ambientale.

Norma: scheda distribuita dagli Aeroporti di Roma, su cui sono riportate il tipo di lavoro da effettuare con le relative procedure di sicurezza e la registrazione del lavoro realmente effettuato.

Penalizzazione: sospensione momentanea del servizio di un impianto per l'esecuzione dei lavori programmati e concordati con Aeroporti di Roma.

3.2 SIGLE E ABBREVIAZIONI

Le abbreviazioni di uso frequente, utilizzate nell'elaborazione del presente Manuale, sono riportate in elenco alfabetico nella tabella seguente:

Abbreviazione	Significato
AC	Azione Correttiva
DG	Direzione Generale
DT	Direzione Tecnica

Ed.	Edizione
Rev.	Revisione
MSGI	Manuale Sistema Gestione Integrato
NC	Non Conformità
PI	Procedura Integrata
PdQ	Piano della Qualità
R. ACQ	Resp. Acquisti
RNC	Rapporto di Non Conformità
RDD	Rappresentante della Direzione
RGA	Responsabile Gestione Ambientale
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
SGI	Sistema di Gestione Integrato
SGQ	Sistema di Gestione Qualità
SGA	Sistema di gestione Ambientale

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 DEFINIZIONE DEL CONTESTO

La Sefind S.r.l. ha implementato un processo strutturato di identificazione e valutazione dei fattori di contesto che sono in grado di influire in modo significativo sulla sua capacità di generare valore nel breve, medio e lungo termine, ovvero i cosiddetti fattori rilevanti.

L'analisi e la valutazione dei fattori di contesto prende in considerazione il perimetro interno ed esterno all'organizzazione. Il processo di identificazione dei fattori rilevanti del contesto è stato implementato e viene riesaminato periodicamente, facendo attenzione, per quanto possibile, a rilevare le specificità più significative che rientrano nel perimetro di implementazione e mantenimento del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente.

La Sefind S.r.l. ha delineato la propria strategia individuando il suo contesto entro il quale si muove, ossia il suo settore di riferimento:

Area Geografica: l'area geografica in cui opera la Sefind S.r.l. è il territorio italiano, più specificatamente, ma non esclusivamente, gli aeroporti nazionali. Non sono tuttavia precluse attività all'estero.

Mercato di riferimento: l'organizzazione opera principalmente nel settore privato e pubblico.

Contesto legislativo: la Sefind S.r.l. rispetta tutte le normative e regolamenti applicabili (internazionali, nazionali, regionali e locali) e le regole imposte dalle norme volontarie; per essere sempre aggiornata sugli obblighi cogenti, è iscritta a newsletter e si affida a consulenti per i diversi aspetti; i rapporti con gli enti, locali e non, sono di massima trasparenza, di rispetto degli obblighi imposti e degli accordi stipulati e di collaborazione.

Concorrenza: la Sefind S.r.l. si differenzia dalle altre aziende per la qualità elevata delle prestazioni offerte a prezzi ragionevoli e trasparenti.

Tecnologia: il personale del reparto progettazione è sempre aggiornato sulle novità tecniche e tecnologiche relative all'ambito aeroportuale e non.

La Sefind S.r.l. ha esaminato approfonditamente negli ultimi anni le questioni interne ed esterne pertinenti all'attività svolta e alla sua pianificazione strategica, che potrebbero in qualche misura influenzare la sua capacità di ottenere i risultati desiderati o attesi. Tra le questioni esterne considerate, per quanto applicabile, a livello internazionale, nazionale, regionale e locale, si distinguono:

- ✓ ambiente culturale, sociale ed economico
- ✓ ambiente normativo, giuridico e legale

- ✓ ambiente tecnologico
- ✓ bisogni ed aspettative delle parti interessate
- ✓ fornitori

Tra le questioni interne considerate, per quanto applicabile, si distinguono:

- ✓ disponibilità di risorse e infrastrutture logiche e fisiche
- ✓ ridefinizione di responsabilità e autorità
- ✓ impatto dei sistemi di qualità
- ✓ impatto dei sistemi ambientali

La Sefind S.r.l. analizza i cambiamenti di contesto e le relative questioni almeno una volta l'anno in sede di riesame della Direzione (PI 01); i cambiamenti da considerare sono quelli sia di natura organizzativa sia inerenti ai processi gestionali.

4.2 PARTI INTERESSATE

La Sefind S.r.l. ha individuato le parti interessate (stakeholder) che possono avere un impatto anche potenziale sulla capacità di fornire un servizio/prodotto conforme ai requisiti del Cliente.

Nella successiva tabella vengono chiaramente identificati i requisiti attesi (bisogni e aspettative) di ciascuna parte interessata.

I requisiti definiti dalle parti vengono sistematicamente monitorati e riesaminati, almeno una volta l'anno in sede di riesame della Direzione.

Parte Interessata	Interna /esterna	Bisogni ed aspettative
Soci	Interna	Risultati dell'investimento
Dipendenti	Interna	Sicurezza economica Opportunità di carriera
Clienti	Esterni	Puntualità nell'erogazione del servizio Rispetto clausole contrattuali Rispetto delle norme
Fornitori di prodotti e servizi	Esterni	Puntualità nelle richieste e nei pagamenti
Collettività	Esterni	Comportamento responsabile ed etico
Banche	Esterni	Gestione finanziaria responsabile

4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'SGI

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente documentato dal presente Manuale è il seguente:

<p style="text-align: center;">PROGETTAZIONE, COSTRUZIONE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI ELETTROMECCANICI ED ELETTRONICI AEROPORTUALI</p>

Al fine di perimetrare, mettere in atto e migliorare il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente, l'organizzazione ha analizzato e considerato le variabili del proprio contesto, classificato le parti interessate e le loro esigenze ed ha individuato la seguente mappa dei rischi strategici di sistema.

Rischi Strategici	
1	Perdita/mancato rinnovo del contratto / appalto
2	Rischio economico finanziario
3	Rischio di inefficienza nell'esecuzione del servizio / Rischio di minore livello di servizio
4	Rischio di avere personale non adeguato
5	Rischio di avere attrezzature non adeguate
6	Gestione fornitori
7	Rischi connessi all'ambiente

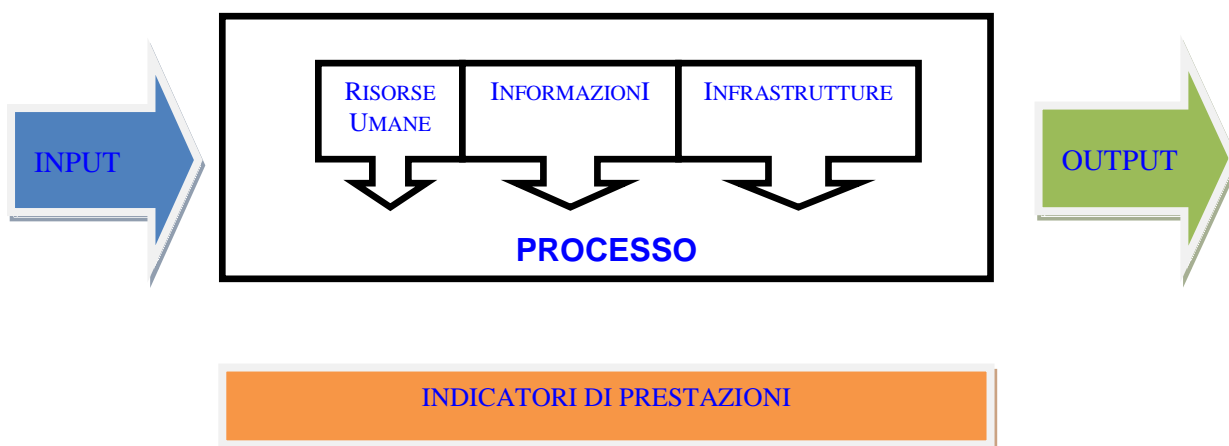
L'analisi del contesto è stato considerato un vero e proprio processo il cui obiettivo è la determinazione dei fattori che influenzano le finalità, gli obiettivi e la sostenibilità dell'organizzazione.

Il presente Manuale del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente è stato realizzato nell'ottica di fornire alle parti interessate (interne ed esterne) un'immagine chiara, ancorché sintetica, dell'approccio alla gestione, illustrandone gli aspetti salienti e gli elementi necessari a consentire al lettore di comprendere le modalità con le quali l'organizzazione ha recepito e tradotto in termini operativi i requisiti degli standard UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA' E AMBIENTE E SUOI PROCESSI

La Sefind S.r.l. ha stabilito, documentato, attuato e mantiene attivo un sistema di gestione integrato per la qualità e per l'ambiente in modo da migliorarne in modo continuo l'efficacia, in conformità ai requisiti delle presenti norme internazionali.

In generale ogni processo può essere rappresentato come segue:



Al fine di impostare correttamente detto sistema la Direzione ha sviluppato le seguenti attività di analisi:

Mappatura dei processi aziendali e relazioni input/output tra essi: attraverso questa attività l'azienda ha effettuato la ricognizione completa dei propri processi per identificare i processi critici ai fini della gestione della qualità e della gestione ambientale ovvero quei processi che risultano strumentali per la gestione ed il miglioramento del SGI, evidenziando le condizioni di dipendenza ed interrelazione tra i processi selezionati allo scopo di:

- ✓ evidenziarne la sequenza;
- ✓ individuare dati e/o documenti in input, per la corretta gestione del processo;
- ✓ individuare dati e/o documenti in output necessari all'avviamento del processo successivo;

In particolare i processi individuati risultano suddivisi in:

- ✓ Processi Direzionali: processi che coinvolgono direttamente la Direzione nell'attività di pianificazione e controllo generale dell'azienda e del SGI;
- ✓ Processi Primari: processi indispensabili per la realizzazione del prodotto;
- ✓ Processi di supporto: attività che consentono all'Azienda di gestire in forma controllata i processi primari e direzionali.

Identificazione dei criteri, metodi e strumenti necessari per la corretta gestione, controllo e miglioramento dei processi: attraverso tale attività l'azienda ha voluto dotarsi di una metodologia di gestione volta alla gestione e miglioramento dei propri processi critici al fine di documentare, per ciascuno di essi l'avvenuta pianificazione, azione, controllo e miglioramento.

Identificazione ed assegnazione delle risorse necessarie per la gestione, controllo e miglioramento dei processi: attraverso tale attività la Direzione valuta le necessità di risorse (umane, tecniche, logistiche, economiche) connesse alla gestione, controllo e miglioramento dei processi critici ed assegna dette risorse ai responsabili delle funzioni/processi interessati.

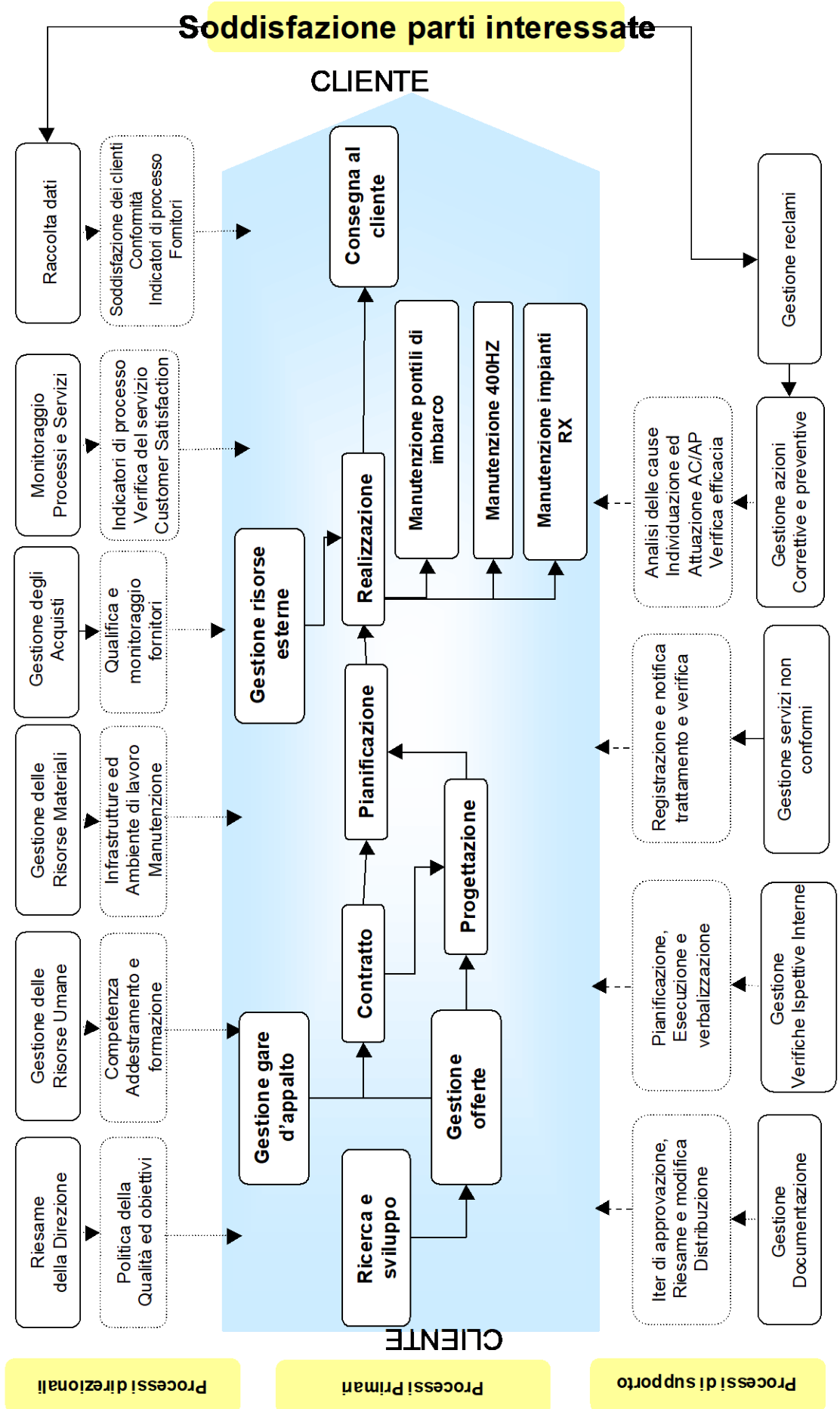
Monitoraggio, misurazione, analisi dei processi critici: attraverso tale attività i responsabili delle singole funzioni/processi, sulla base dell'analisi dei processi, definiscono idonei parametri di misurazione e monitoraggio dei processi volti a definire i miglioramenti dei processi stessi. I parametri identificati costituiscono, per la Direzione, un elemento di valutazione del grado di miglioramento della gestione.

Attuazione della metodologia ed indicatori individuati e gestione del miglioramento: attraverso tale attività la Direzione intende promuovere il sistematico impiego da parte del personale aziendale del SGI ed avvia, relativamente ai risultati raggiunti, riesami e verifiche del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento prefissati. Tutti i collaboratori sono coinvolti nella definizione e attuazione delle azioni di miglioramento individuate e sono incentivati a fornire spunti di miglioramento per i processi critici.

L'Azienda, nel corso dell'attività svolta, ove non esistano vincoli del Cliente, può ritenere necessaria la terziarizzazione di alcuni processi critici affidandoli a società esterne come accade per piccole lavorazioni aeroportuali per le quali o non e' possibile o non e' conveniente intervenire direttamente (per es. i lavori effettuati presso altre regioni).

Per tali processi la Direzione promuoverà il controllo secondo l'applicazione e la metodologia utilizzata per i processi interni, definendo, in accordo con le parti interessate, procedure applicabili e disponibilità di risorse. La Sefind S.r.l. si avvale del diritto di effettuare Verifiche Ispettive di parte seconda relativamente alle attività affidate a tali società.

Mappatura dei processi aziendali



4.5 DOCUMENTI E REGISTRAZIONI DEL SISTEMA GESTIONE INTEGRATO

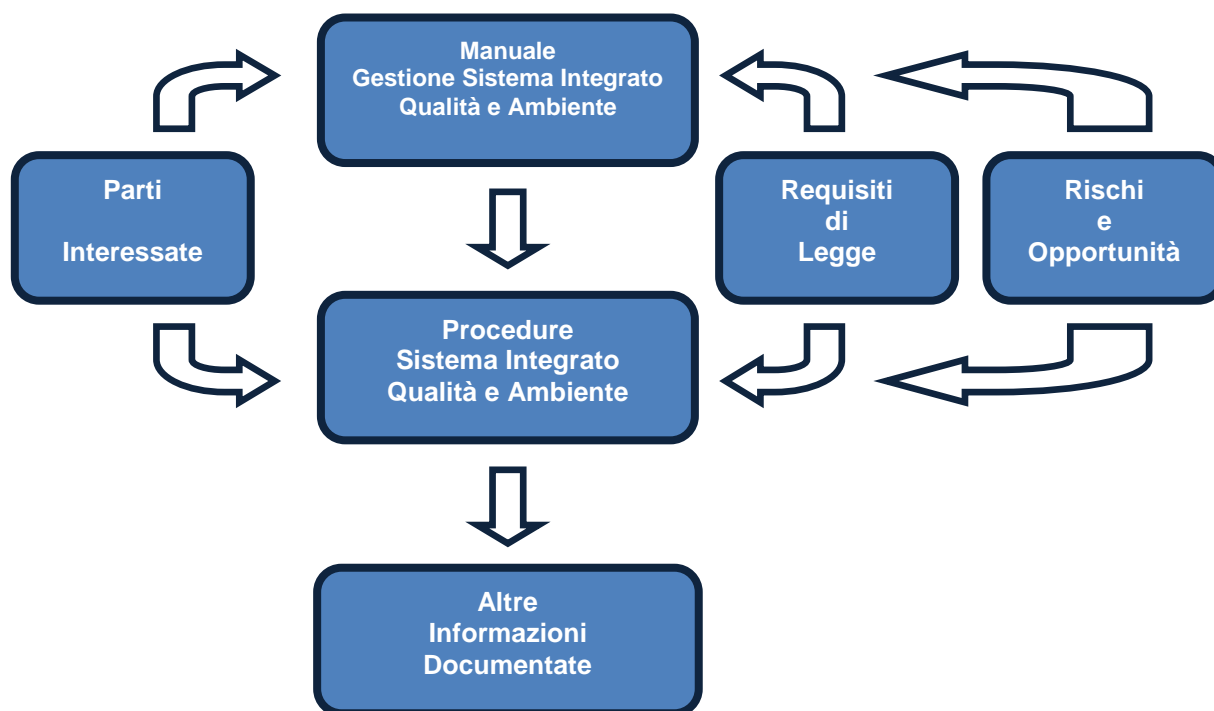
La documentazione del sistema di gestione integrato per la qualità e per l'ambiente include:

- ✓ il presente manuale della qualità e ambiente,
- ✓ dichiarazioni sulla politica e gli obiettivi per la qualità e l'ambiente,
- ✓ le procedure documentate richieste dalle norme internazionali e dal manuale stesso,
- ✓ i documenti e le registrazioni (o modelli) che l' Organizzazione ritiene necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi.

Lo schema che segue rappresenta la struttura della documentazione del sistema:



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



La struttura della documentazione è descritta di seguito:

Manuale di Gestione Sistema Integrato Qualità e Ambiente (MSI): politica, strategia, compiti, responsabilità, struttura, organizzazione, processi.

Procedure Sistema Integrato Qualità e Ambiente (PI): descrivono il modo di procedere e abbinare le attività, contengono responsabilità e competenze per ogni attività.

Strumenti di Lavoro (IL, MOD): sono i mezzi operativi necessari per gestire i processi; le Istruzioni di Lavoro (IL) descrivono come eseguire le attività; le RegISTRAZIONI, o modelli, di Lavoro (MOD) sono dei supporti necessari a registrare in modo predefinito i dati rilevati.

4.5.1 Tenuta sotto controllo dei documenti

Il processo di gestione dei documenti del SGI é descritto dalla procedura PI 05 Gestione della Documentazione che identifica le modalità di controllo necessarie per:

- ✓ approvare i documenti per verificare la loro adeguatezza prima della relativa emissione,
- ✓ riesaminare ed aggiornare, per quanto necessario, e riapprovare i documenti
- ✓ assicurare che le modifiche e lo stato di revisione vigente dei documenti siano identificati
- ✓ assicurare che le versioni pertinenti dei documenti applicabili siano disponibili nei punti di utilizzazione
- ✓ assicurare che i documenti rimangano leggibili e facilmente identificabili
- ✓ assicurare che i documenti di origine esterna, che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione integrato, siano identificati e che la loro distribuzione sia controllata
- ✓ prevenire l'utilizzazione involontaria di documenti obsoleti, ed adottare una loro adeguata identificazione, qualora siano conservati per qualsiasi scopo.

Le *Istruzioni di lavoro* descrivono in dettaglio le modalità di esecuzione di attività circoscritte. Sono documenti a livello informativo/descrittivo, di supporto alle procedure e preparati per uso interno all'Organizzazione.

Le *RegISTRAZIONI* (modulistica) sono documenti compilati da chi svolge le attività operative per fornire l'evidenza oggettiva di attività eseguite o di risultati ottenuti, di supporto alle procedure e alle istruzioni e preparati per uso interno all'Organizzazione o, esterno, se prescritto nelle procedure/istruzioni.

Esse servono per assicurare la chiarezza e completezza dell'informazione da trasmettere, registrare e conservare.

L'emissione di un documento è costituita dalle fasi di redazione e verifica/approvazione quando tali fasi sono prescritte nelle procedure applicabili. Comunque nei documenti e nelle registrazioni deve essere individuabile l'Ente o il Responsabile della loro emissione.

Il controllo dello stato di revisione, quando necessario, assicura che il documento in vigore sia l'unico disponibile nel centro di utilizzazione in quanto i documenti non validi e/o superati devono essere tempestivamente rimossi e distrutti dal destinatario. Le modifiche apportate al documento sono descritte nella tabella contenuta sul frontespizio dello stesso dove è inserita la pagina/il paragrafo modificato.

I documenti obsoleti vengono ritirati dal RDD e sostituiti dalla documentazione aggiornata.

4.5.2 Modifiche ai documenti

Le modifiche ai documenti possono essere richieste da chiunque ne ravvisi la necessità e sono realizzate seguendo lo stesso iter previsto per la prima stesura del documento.

Tutte le modifiche sono annotate sinteticamente nell'apposito spazio previsto sul cartiglio presente sui documenti.

4.5.3 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

L'Organizzazione tramite l'operato dei suoi addetti assicura la leggibilità, la facilità di identificazione e la reperibilità dei documenti di registrazione.

Le principali registrazioni relative sono:

- ✓ riesame dei requisiti della commessa (Gestione trattativa, conferme d'ordine, ordini interni, ecc);
- ✓ requisiti di ingresso per la progettazione;
- ✓ risultati dei riesami della progettazione;
- ✓ risultati delle verifiche della progettazione;
- ✓ risultati delle validazioni della progettazione;
- ✓ elaborati progettuali;
- ✓ registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i prodotti risultanti soddisfino i requisiti (Piano della Qualità; Piano Ambientale; Piano dei lavori; Piano/Esito dei controlli, rapporto/giornale di cantiere);
- ✓ registrazioni necessarie a fornire evidenza della validazione dei processi (con particolare riferimento ai processi speciali);
- ✓ registrazioni valutazione (qualità) Fornitori;
- ✓ rapporti di non conformità e relativo trattamento;
- ✓ registrazioni di reclamo/reso del Cliente;

- ✓ registrazioni dei controlli in produzione;
- ✓ verbali di collaudo finale (ove previsti);
- ✓ dichiarazioni di conformità;
- ✓ notifiche su prodotti di proprietà del Cliente.
- ✓ verbali di riesame SGI da parte della Direzione;
- ✓ rapporti di audit interno;
- ✓ richieste di azione correttiva di sistema;
- ✓ attestati di formazione e qualifica del personale;
- ✓ criteri e risultati di taratura e verifiche;
- ✓ rapporti di analisi di tendenza delle non conformità e relazioni "Stato della Qualità";
- ✓ indicatori (inclusa soddisfazione Cliente).

4.5.3 Il Manuale di Gestione Sistema Integrato Qualità e Ambiente

Il presente Manuale di Gestione Sistema Integrato Qualità e Ambiente (MGSI) include:

- ✓ una descrizione, in forma chiara ed univoca, del Sistema di gestione Integrato aziendale per la Qualità e per l'Ambiente attuato da Sefind S.r.l., determinando al suo interno: la struttura organizzativa dell'Azienda attraverso un organigramma;
- ✓ le responsabilità funzionali delle principali posizioni organizzative;
- ✓ i principi guida dell'Azienda espressi dalla Politica per la Qualità e dalla Politica Ambientale;
- ✓ i riferimenti alle procedure che devono essere osservate per raggiungere e mantenere gli obiettivi Ambientali e di Qualità aziendali;
- ✓ una descrizione delle interazioni tra i processi di sistema;
- ✓ il campo di applicazione del sistema di gestione Integrato per la qualità e per l'ambiente.

Esso enuncia la politica per la qualità e la politica ambientale, descrive la struttura organizzativa e riassume le procedure di effettuazione dei singoli processi con le relative interazioni, responsabilità e modalità di controllo/registrazione. Costituisce, inoltre, la base documentale rispetto alla quale sono effettuati gli Audit interni.

Il Manuale é un documento a livello prescrittivo/riassuntivo ed è rivolto sia all'interno dell'Organizzazione che all'esterno. E' elaborato dal RDD, dal RGQ e RGA, è verificato dalla stessa funzione ed approvato dalla DG.

Il Manuale di Gestione del Sistema Integrato può essere distribuito come :

- ✓ Copia controllata: deve essere tenuta aggiornata dal destinatario su segnalazione e trasmissione di documenti da parte RDD; l'elenco aggiornato degli Enti interni ed esterni ai quali sono state distribuite copie controllate del Manuale è conservato da RDD;

- ✓ Copia non controllata: distribuita al solo scopo informativo per cui non è richiesto l'aggiornamento e il controllo sulla distribuzione.

Le copie controllate del MSI sono identificate, nel frontespizio dal numero di copia e dal nome del destinatario. Il MSI viene revisionato o rimesso nel caso di cambiamenti organizzativi e/o di procedure gestionali e/o di normativa applicabile. Tali revisioni sono elaborate e verificate da RDD ed approvate con le stesse modalità della prima emissione. Tutte le revisioni riportano in prima pagina l'indicazione della revisione, la descrizione della modifica viene registrata nella tabella riportata sul frontespizio.

È prevista l'emissione di una nuova edizione dell'intero Manuale, con l'aggiornamento del numero di edizione, in caso di:

- ✓ modifiche sostanziali del documento (il documento revisionato presenta una sostanziale discontinuità "gestionale" con il precedente, per esempio, nel caso di una riorganizzazione in sezioni indipendenti);
- ✓ variazioni significative dell'organizzazione aziendale,
- ✓ aggiornamento della Norma di riferimento.

In tal caso si modifica l'edizione con l'avanzamento di un'unità e le revisioni ripartono dal numero "0". Le copie dei documenti superati sono conservate dal RDD. La modifica di una sola pagina del Manuale determina la revisione del Manuale stesso.

Le modifiche ai documenti possono essere richieste da chiunque ne ravvisi la necessità e sono realizzate seguendo lo stesso iter previsto per la prima stesura del documento. Tutte le modifiche sono annotate sinteticamente nell'apposito spazio previsto sul cartiglio presente sui documenti.

Le indicazioni contenute nel manuale sono applicate a tutti i processi aziendali ricadenti nello scopo e campo di applicazione del SGI. Tale documento contiene inoltre i rimandi alle Procedure del Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente e garantisce che le informazioni riportate nei documenti ad esso correlati siano coerenti ed esaustivi rispetto alle indicazioni in esso contenute.

La distribuzione del Manuale all'esterno dell'azienda avviene normalmente in copia non controllata, salvo esplicita richiesta.

4.5.4 Le Procedure di Qualità e le Procedure Ambientali

Le Procedure Qualità e le procedure Ambientali descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente e comprendono:

- ✓ le Procedure Qualità e le procedure Ambientali che descrivono i processi e le attività necessarie per mettere in atto il sistema.
- ✓ le Procedure Qualità e le procedure Ambientali che descrivono le sequenze e la natura interattiva dei processi rilevanti per garantire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le Procedure di Qualità e le Procedure Ambientali sono diffuse a tutte le persone che prendono parte alle attività indicate.

Ogni Procedura di Qualità e Ambientale contiene, come parte integrante, i moduli necessari a produrre i documenti utilizzati.

- PI 01 – Riesame di Direzione
- PI 02 – Riesame dei Requisiti Contrattuali
- PI 03 – Approvvigionamento
- PI 04 – Controllo del Processo
- PI 05 – Gestione della Documentazione
- PI 06 – Controllo della Progettazione
- PI 07 – Prodotto Non Conforme
- PI 08 – Azioni Correttive
- PI 09 – Audit Interni
- PI 10 – Gestione Addestramento e Formazione
- PI 11 – Gestione Emergenze Ambientali

Tutte le procedure sopra citate hanno modulistica allegata.

Le procedure sono documenti di natura prevalentemente gestionale determinano e descrivono le modalità di gestione e di controllo dei processi assegnando le responsabilità delle singole attività/interazioni con le evidenze oggettive da documentare e conservare.

Sono documenti a livello informativo/organizzativo, di supporto al MSI e preparati per uso interno all'Organizzazione.

4.5.5 Strumenti di lavoro

Le Istruzioni di Lavoro e le RegISTRAZIONI di lavoro sono altri documenti contenenti, o in cui registrare, informazioni documentate e che sono richiamati dal Manuale Sistema Integrato e dalle Procedure Qualità e Ambientali: si tratta di piani, moduli e schede, check list, necessari a descrivere come condurre determinate attività, nonché istruzioni che descrivono la pratica operativa e le attività di controllo dei processi.

5. LEADERSHIP

5.1 DIREZIONE AZIENDALE E FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

5.1.1 Direzione Aziendale

La Direzione riconosce la necessità di determinare un SGI applicabile alle attività di realizzazione dei prodotti e conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

Il SGI è inteso come strumento di organizzazione per la razionalizzazione ed il miglioramento di tutte le attività dell'azienda con l'obiettivo di realizzare la Qualità e la tutela Ambientale richiesta dalle prescrizioni contrattuali e normative applicabili, nell'ottica di soddisfare le aspettative implicite ed esplicite del Cliente.

La Direzione dimostra il comando e l'impegno rispetto al Sistema Gestione Integrato:

- ✓ assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema;
- ✓ comunicando al personale l'importanza di soddisfare tutti i requisiti sia del Cliente, sia quelli cogenti applicabili, sia quelli definiti dall'azienda stessa. Tali comunicazioni possono essere fatte tramite comunicazioni diffuse in bacheca aziendale, riunioni mirate con i responsabili di area;
- ✓ assicurando che la politica per la qualità e la politica ambientale e gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia aziendale ed il contesto in cui opera l'azienda;
- ✓ assicurando che la politica per la qualità e la politica ambientale siano comunicate, comprese ed applicate all'interno dell'organizzazione;
- ✓ assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione integrato nei processi aziendali;
- ✓ promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi;
- ✓ assicurando che le risorse necessarie per il sistema di gestione integrato siano disponibili;
- ✓ comunicando l'importanza di un sistema di gestione integrato per la qualità e per l'ambiente efficace e della conformità dei requisiti del sistema di gestione integrato;
- ✓ assicurando che il sistema di gestione integrato raggiunga i suoi risultati definiti;
- ✓ ingaggiando, dirigendo e supportando persone che contribuiscono all'efficacia del sistema di gestione integrato
- ✓ promuovendo il miglioramento continuo;
- ✓ supportando gli altri ruoli manageriali importanti a dimostrare la loro leadership sia applicata nella loro area di influenza;
- ✓ effettuando riesami della direzione.

I requisiti e le modalità di attuazione delle attività del SGI contenuti nel MSI delineano la Politica per la Qualità e la Politica Ambientale dell'azienda e, come tali, richiedono la completa comprensione, osservanza e sostegno da parte del personale nell'ambito delle rispettive competenze e responsabilità. La Direzione delega, un Rappresentante della Direzione al quale sono attribuite tutte le funzioni della Direzione Generale quando quest'ultima è impossibilitata per qualsiasi motivo ad esercitarle inoltre, lo stesso ha il compito della gestione del Sistema descritto nel presente manuale, affinché, interagendo con fornitori, dipendenti aziendali, Clienti ed enti di certificazione esterni, possa garantire la massima soddisfazione di tutte le parti interessate.

5.1.2 Focalizzazione sul Cliente

La Direzione Aziendale ha nei Clienti le sue parti interessate. La Direzione Aziendale ha inteso ed intende recepirne nel tempo, le esigenze e le aspettative rispetto alle proprie prestazioni, per tradurli in requisiti comunicati a tutti i livelli dell'organizzazione e per concentrarsi sul miglioramento dei processi, assicurando, così, valore alle parti interessate individuate.

La Direzione dimostra il suo ruolo e impegno rispetto alla attenzione al cliente assicurando:

- ✓ la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti;
- ✓ la determinazione e indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente;
- ✓ la attenzione che i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili;
- ✓ l'attenzione che la soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo.

Il Cliente soddisfatto è la risultante di processi aziendali ottimizzati che massimizzano la qualità dei prodotti e servizi correlati e la sicurezza degli stessi (all'uso e manutenzione); quindi lo sforzo di tutta l'azienda deve essere concentrato nella ricerca del miglioramento dei processi, per dare come conseguenza prodotti e servizi di qualità crescente e sicuri. A tale scopo si è ritenuto necessario:

- ✓ definire gli obiettivi e gli indirizzi generali;
- ✓ definire il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente;
- ✓ determinare il coinvolgimento, l'impegno e la partecipazione di tutti i componenti dell'organizzazione nel conseguimento degli obiettivi espressi nella Politica per la Qualità e nella Politica Ambientale;
- ✓ destinare risorse e mezzi adeguati alle necessità;
- ✓ mantenere addestrato e formato tutto il personale per mezzo di opportuni corsi di addestramento, formazione ed aggiornamento in modo da metterlo nelle condizioni di svolgere al meglio il proprio lavoro e di renderlo partecipe e consapevole dell'importanza del proprio ruolo;

- ✓ privilegiare le azioni di prevenzione per evitare l'insorgere dei problemi, senza tuttavia sottovalutare la possibilità di intervenire e porre rimedio nei casi di inconvenienti o non conformità;
- ✓ raccogliere e conservare i documenti riguardanti il SGI a dimostrazione del conseguimento delle richieste delle parti interessate e dei conseguenti requisiti.

A tal fine la Direzione Aziendale ha predisposto una procedura atta alla rilevazione contestuale delle esigenze del Cliente (PI 02, *Riesame dei requisiti contrattuali*), nella quale sono esplicitati i processi relativi alla rilevazione delle richieste del Cliente, alla analisi della fattibilità di risposta alle suddette richieste, alle modalità di riesame e di modifiche dei contratti, alla modalità con cui con esso si comunica.

La Sefind S.r.l. provvede inoltre a monitorare le informazioni circa la soddisfazione e/o insoddisfazione del Committente, come una delle misure delle prestazioni del sistema.

Le fonti di informazioni sulla soddisfazione del cliente, per le attività svolte dalla Sefind S.r.l., sono:

- ✓ incontri con i clienti;
- ✓ ordini di servizio della Direzione Lavori, aventi per oggetto aspetti con impatto diretto sulla qualità erogata;
- ✓ i questionari di customer satisfaction;
- ✓ sondaggi presso gli utenti;
- ✓ controllo delle non conformità rilevate in tutte le fasi di erogazione di servizio;
- ✓ gestione dei reclami provenienti dai clienti relativamente alle attività fornite dalla Sefind S.r.l. al fine di migliorare il servizio offerto ed erogato;
- ✓ incremento del numero di clienti.

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ E POLITICA AMBIENTALE

La Direzione aziendale ha predisposto una Politica della Qualità ed una Politica Ambientale documentata che comprende:

- ✓ l'impegno e gli obiettivi del SGI;
- ✓ l'impegno al soddisfacimento dei requisiti del prodotto e delle esigenze dei clienti.

La Politica della Qualità e la Politica Ambientale è approvata dalla Direzione che periodicamente ne riesamina i contenuti al fine di verificare che la politica sia:

- ✓ adeguata agli scopi ed obiettivi aziendali;
- ✓ coerente con i requisiti del prodotto e con le esigenze della clientela;
- ✓ orientata al miglioramento continuo dei prodotti e processi aziendali.

Al fine di garantire la conoscenza della Politica della Qualità e della Politica Ambientale a tutti i livelli dell'organizzazione, la Direzione si impegna a divulgare i contenuti a tutti i dipendenti attraverso appositi incontri ed attraverso l'affissione della Politica della Qualità e della Politica Ambientale in una apposita bacheca. Inoltre al fine di verificare la comprensione e l'interiorizzazione da parte di tutto il personale di quanto enunciato e descritto nella Politica della Qualità e nella Politica Ambientale, la Direzione ha inserito tale elemento nel programma di addestramento aziendale.

La Direzione si impegna a garantire con mezzi idonei il monitoraggio del Sistema di Gestione Integrato nel suo complesso attraverso le Verifiche Ispettive e l'attività di Riesame da parte della Direzione.

Politica aziendale

La Sefind S.r.l. inizia la propria attività nel 1982. Da allora risolve i problemi tecnici aeroportuali con soluzioni innovative, rapide, valide ed economiche che derivano da una lunga esperienza e dall'efficienza tipica di una media impresa italiana.

Adeguare l'affidabilità degli impianti alle crescenti esigenze aeroportuali, è uno degli obiettivi della Sefind S.r.l. che per questo progetta e realizza dispositivi elettromeccanici innovativi, la cui validità è confermata dalla loro successiva adozione da parte di molti Aeroporti.

La Sefind S.r.l. è specializzata nell'installazione e manutenzione dei pontili di imbarco passeggeri e degli impianti di piazzola; progetta e realizza sistemi elettromeccanici, oleodinamici ed elettronici; sviluppa apparati di monitoraggio e controllo.

La Direzione chiede un costante impegno e lavoro da parte di tutti per conseguire:

- ✓ un elevato livello di soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei Clienti, assicurando innanzi tutto che i termini contrattuali siano soddisfatti in base alla normativa vigente, ai regolamenti, agli accordi operativi ed ai requisiti del servizio;
- ✓ un elevato livello di professionalità e di competenza del personale, promuovendone il coinvolgimento, la formazione e ricercando la condivisione degli obiettivi;
- ✓ la massima collaborazione con i fornitori, nella convinzione che rapporti di reciproco beneficio possano migliorare la capacità di creare valore per i clienti;
- ✓ un continuo miglioramento dei processi gestionali ed operativi, sia rivolti verso il Cliente che verso l'interno
- ✓ un costante controllo dei costi.

La Direzione al fine di rendere operative le linee generali di politica aziendale qui espresse, emette ogni anno il “Piano Obiettivi Aziendali” che dispiega le azioni operative, i risultati attesi, le responsabilità e le risorse assegnate.

La Direzione inoltre credendo profondamente in questi principi si impegna a promuovere le Politiche per la Qualità e la Gestione del Servizio coadiuvata dal Rappresentante della Direzione.

La Direzione Generale infine si impegna a diffondere tale Politica a tutte le risorse interne ed esterne, ai Clienti e ai Fornitori, e a valutarla periodicamente in sede di Riesame della Direzione per verificarne l'adeguatezza ed eventualmente revisionarla.

Politica ambientale

La politica ambientale rappresenta per la SEFIND S.r.l. l'espressione delle responsabilità e dell'impegno ad attuare comportamenti ed attività che siano in grado di portare un miglioramento delle proprie prestazioni in campo ambientale, ponendo al centro delle proprie attenzioni l'ambiente come ricchezza comune da salvaguardare.

Come già fatto per gli aspetti della qualità, la SEFIND S.r.l. vuole dare evidenza della bontà della propria strategia di sviluppo sostenibile attuando una corretta gestione degli aspetti energetici e ambientali.

A tale scopo la SEFIND S.r.l. dichiara il proprio impegno a gestire e sviluppare le proprie attività con una costante attenzione e miglioramento continuo dell'Ambiente attraverso l'applicazione, il controllo e lo sviluppo del Sistema di Gestione Ambientale, conforme alla norma UNI EN ISO 14001.

La Politica ambientale di SEFIND S.r.l. si concretizza nei seguenti principi gestionali:

- ✓ rispetto integrale della legislazione vigente (inclusa ogni altra prescrizione ambientale sottoscritta dall'azienda), della normativa di riferimento e delle procedure aziendali in materia di protezione ambientale;
- ✓ impiego di processi e tecnologie che prevengano e/o riducano gli impatti sull'ambiente;
- ✓ gestione delle attività produttive in modo da ridurre gli impatti ambientali ad essa direttamente connessi, con particolare attenzione alla gestione dei rifiuti prodotti e ai rischi legati all'utilizzo di sostanze inquinanti;
- ✓ utilizzo di mezzi e materiali che presentino caratteristiche conformi alla legislazione ambientale vigente, bassi consumi, basso impatto ambientale, riciclabilità;
- ✓ diffusione all'interno dell'azienda, mediante una costante azione di sensibilizzazione, di una cultura volta alla messa in atto delle forme di comportamento corrette sotto il profilo della tutela dell'ambiente e del territorio;

- ✓ sviluppo, mediante la formazione e l'informazione, delle competenze professionali e dell'impegno ad operare nel rispetto delle procedure di prevenzione e protezione;
- ✓ coinvolgimento e partecipazione del personale al processo di miglioramento continuo e alla prevenzione in materia di tutela ambientale;
- ✓ incremento delle performance ambientali;
- ✓ coinvolgimento delle imprese che cooperano con SEFIND S.r.l. nella tutela ambientale, in particolare mediante la comunicazione della politica e degli obiettivi;
- ✓ verifica continua della gestione della tutela ambientale, attraverso l'analisi critica dei risultati conseguiti e la revisione dei principi sopra riportati e del Sistema di Gestione Ambientale.

La Direzione è impegnata nell'attuazione dei principi della Politica ambientale e degli obiettivi che da essa discendono e a tale scopo mette a disposizione le strutture e le risorse necessarie; inoltre effettua un monitoraggio periodico del raggiungimento degli obiettivi e, ove necessario, promuove gli opportuni interventi correttivi o migliorativi.

La Politica ambientale ha anche un ruolo di documento di comunicazione aziendale; per dargli la massima diffusione, all'interno della Società il suddetto documento è a disposizione degli operatori e, per le altre parti interessate (esterne) è disponibile sul sito internet aziendale.

È compito del Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale:

- ✓ verificare che tale documento sia compreso dai propri collaboratori e, se necessario, fornire i chiarimenti richiesti;
- ✓ adottare gli opportuni provvedimenti, affinché i dipendenti operino in modo corretto da un punto di vista del rispetto ambientale nello svolgimento delle proprie mansioni.

5.3 RUOLI, AUTORITA' E RESPONSABILITA'

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definite ed assegnate per:

- ✓ assicurare che la conformità del sistema di gestione integrato ai requisiti delle norme;
- ✓ assicurare che l'output dei processi sia quanto previsto;
- ✓ si riporti sulle performance del sistema di gestione integrato, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione e soprattutto si riportino informazioni alla Direzione;
- ✓ assicurare la focalizzazione al cliente in tutta l'organizzazione;
- ✓ assicurare che l'integrità del sistema di gestione integrato per la qualità e per l'ambiente sia mantenuta quando cambiamenti al sistema siano previsti e implementati.

La Sefind S.r.l. ha definito e documentato le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la Qualità del servizio/prodotto erogato, attraverso:

- ✓ un organigramma aziendale;
- ✓ la descrizione dei ruoli e delle responsabilità aziendali che influenzano il sistema integrato.

Essi sono diffusi all'interno dell'Azienda ed eventualmente resi disponibili al Committente per assicurare un efficace rapporto Cliente-Fornitore. La Direzione è responsabile dell'approvazione dei documenti menzionati. Il documento completo contenente l'organigramma aziendale, corredato delle descrizioni di tutte le funzioni e delle rispettive autonomie e deleghe, è depositato negli uffici del RDD. Il mansionario e l'organigramma aziendale nominativo costituiscono l'Allegato 1 e 2 al presente Manuale del Sistema di Gestione Integrato.

5.3.1 Responsabilità della Direzione

È compito della Direzione designare un Rappresentante della Direzione che è scelto fra i membri della struttura direzionale dell'organizzazione che, indipendentemente da altre responsabilità, deve avere la responsabilità e l'autorità per:

- ✓ assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione integrato siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati;
- ✓ riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione integrato e su ogni esigenza per il miglioramento;
- ✓ assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

La Sefind S.r.l. assicura che le prescrizioni della norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 siano applicate e mantenute attive, attraverso le attività di supervisione del RDD.

5.3.2 Comunicazioni interne

La Sefind S.r.l. mantiene un canale continuo di comunicazione interna per diffondere al personale le informazioni pertinenti la gestione del sistema integrato presenti in azienda. l'azienda dispone di bacheca per le comunicazione.

L'obiettivo è quello di permettere all'organizzazione di comunicare eventuali suggerimenti per una migliore gestione del sistema integrato.

Le comunicazioni interne possono essere gestite:

- ✓ mediante comunicazione scritta e distribuita all' interno dell'Organizzazione.
- ✓ mediante comunicazione scritta affissa nella bacheca;
- ✓ mediante piccole riunioni periodiche che permettono il confronto e la discussione sulle problematiche aziendali.

Oggetto della comunicazione interna sono: definizione delle date degli audit interni; convocazione di personale per riunioni o formazione; disposizioni particolari e non sistematiche ai processi e ai prodotti, risultati e prestazioni del sistema, obiettivi del Sistema di Gestione Integrato e Politica per la Qualità e per l'Ambiente.

Ogni comunicazione riporta, se necessario, la data di validità della stessa oltre alla quale è annullata e ritirata.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 RISCHI ED OPPORTUNITA'

Il Risk-Based Thinking è un metodo basato sulle capacità di ciascuno, nell'organizzazione della Sefind S.r.l., di assumere decisioni ed intraprendere azioni in modo non meccanico ed acritico, ma come effetto di una valutazione razionale delle possibili conseguenze, positive o negative, delle proprie scelte. Durante la pianificazione del Sistema di Gestione Integrato l'Azienda considera le parti interessate e il campo di applicazione del sistema, per trattare i rischi e le opportunità al fine di:

- ✓ dare assicurazione che il Sistema di Gestione Integrato raggiunga i risultati attesi;
- ✓ prevenire, o ridurre effetti indesiderati;
- ✓ mettere in atto il miglioramento continuo.

L'azienda pianifica le azioni per trattare i rischi e le eventuali opportunità, le modalità per rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi e quindi valutarne l'efficacia.

Al fine di mettere in atto e migliorare il Sistema di Gestione Integrato, l'azienda ha analizzato e considerato le variabili del proprio contesto, classificato le parti interessate e le loro esigenze ed ha individuato la seguente mappa dei rischi strategici di sistema.



L'analisi del contesto è stata considerata come un vero e proprio processo il cui obiettivo è la determinazione dei fattori che influenzano le finalità e gli obiettivi dell'azienda.

I fattori di contesto sono oggetto di periodica valutazione (almeno annuale ed in sede di Riesame) per far emergere (o confermare) quelli considerati prioritari in termini di rilevanza e influenza sugli obiettivi strategici e sulla sua capacità di ottenere i risultati attesi dal Sistema di Gestione Integrato.

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'azienda "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

Per poter definire il perimetro di applicazione del Sistema di Gestione Integrato sono stati individuati, e sono oggetto di riesame periodico, in sede di Riesame del sistema, i fattori di contesto interni ed esterni rilevanti nonché gli stakeholder capaci di influenzare o essere influenzati dall'attività aziendale e le loro esigenze/aspettative.

I rischi sono classificati in base alla loro priorità. La priorità è determinata dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato (impatto) e la probabilità che l'evento rischioso si verifichi (frequenza).

Dopo aver individuato i rischi e le opportunità strategico-operative all'interno dell'organizzazione è stata sviluppata una metodologia per poter valutare i rischi/opportunità e stabilire una priorità per effettuare azioni di miglioramento.

La valutazione viene stimata sulla base di:

- ✓ Frequenza (F)
- ✓ Impatto (I)

i quali hanno medesima rilevanza (50% ciascuno).

La valutazione del rischio stimata sarà considerata secondo le seguenti tabelle:

Frequenza	Alta	Media	Bassa	Remota
Punteggio	4	3	2	1

Impatto	Alto	Medio	Sotto controllo	Ridotto (Irrilevante)
Punteggio	4	3	2	1

Ogni rischio è sottoposto ad una valutazione funzionale alla definizione di priorità d'azione e dell'eventuale monitoraggio e all'implementazione di tali azioni. La valutazione è registrata dal **RGS**. Dopo aver valutato i rischi si identifica per ognuno, se presente, la possibilità di abbattere il rischio con un fattore di correzione, nel caso in cui sia già gestito, presidiato e/o monitorato.

Ad ogni rischio, individuato a partire dai processi, deve essere assegnato un indicatore per poter effettuare il monitoraggio e stabilire i piani di miglioramento per la gestione.

Tramite il monitoraggio dell'indicatore si può capire se il rischio sia sotto controllo o meno. Nell'eventualità in cui non lo sia, si mettono in atto piani di azione e strategie di miglioramento.

La gestione del rischio può essere fatta in base alla valutazione e all'esito del monitoraggio precedente.

I modi in cui può essere gestito il rischio sono:

<i>Valutazione del rischio (F x I)</i>	<i>Punteggio</i>	<i>Gestione</i>
Alto	13-16	Piani d'azione o miglioramento da realizzare entro 6 mesi
Medio	9-12	Modifica o aggiornamento di procedure (verifiche entro 12 mesi)
Sotto controllo	4-8	Monitoraggio annuale continuo e report
Ridotto	0-3	Verifica in sede di riesame

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio. Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere:

- ✓ evitare il rischio;
- ✓ accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità;
- ✓ eliminare la fonte di rischio;
- ✓ modificarne la probabilità o gli effetti;
- ✓ condividere il rischio;
- ✓ decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

I risultati dell'applicazione della presente procedura di analisi e gestione dei rischi e opportunità è soggetta a riesami periodici (almeno una volta all'anno) realizzati da RGQ e RGA in collaborazione con responsabili dei piani di azione per la gestione dei rischi e opportunità, e finalizzati a:

- ✓ Verificare l'attualità delle informazioni e dei dati utilizzati in fase di analisi ;
- ✓ Raccogliere i dati di monitoraggio delle azioni di trattamento dei rischi e valorizzazione delle opportunità in base agli indicatori specifici indicati in fase di sviluppo del piano;
- ✓ Realizzare il confronto fra obiettivi e risultati;
- ✓ Definire interventi di miglioramento e/o correttivi;
- ✓ Pianificare l'implementazione degli interventi definiti.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE

La definizione degli indirizzi direzionali in merito al Sistema di Gestione Integrato si concretizzano nelle seguenti modalità:

- ✓ la Sefind S.r.l., con il coinvolgimento delle persone e la sua organizzazione, sviluppa gli obiettivi strategici al fine di perseguire lo sviluppo delle competenze e la soddisfazione del cliente;
- ✓ lo sviluppo dei risultati complessivi avviene attraverso una logica di funzionamento per processi e attraverso un più ampio coinvolgimento delle persone nell'individuazione e nelle selezioni delle azioni da intraprendere.

La Direzione assegna alle principali funzioni responsabili i compiti di:

- ✓ assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo ed efficace il Sistema di Gestione Integrato;
- ✓ riferire alla Direzione sull'andamento del Sistema di Gestione Integrato al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.

Gli obiettivi definiti sono coerenti

- ✓ con gli obiettivi generali espressi nella politica della Qualità e nella Politica Ambientale.
- ✓ con la considerazione primaria della soddisfazione del Cliente e perseguono il miglioramento continuo delle prestazioni dei processi significativi.

Gli obiettivi sono presi in carico, ciascuno per l'area e l'attività di competenza, da tutte le funzioni. Il livello di raggiungimento degli obiettivi è, nel tempo, tenuto sotto controllo. Gli obiettivi sono stabiliti con frequenza annuale e riportati nel MOD 1.2 Piano Obiettivi.

La Direzione della Sefind S.r.l. garantisce che gli obiettivi per la qualità e per l'ambiente siano stabiliti per le funzioni ed i livelli aziendali pertinenti. Gli obiettivi per la qualità e per l'ambiente sono misurabili e coerenti con la politica per la qualità e la politica ambientale, includendo l'impegno per il miglioramento continuativo, e sono specificati nel Verbale di Riesame della Direzione nella parte dedicata agli obiettivi.

La Direzione inoltre assicura, sulla base del proprio impegno e con l'ausilio di personale qualificato, che l'integrità del sistema è conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso. Sefind S.r.l. garantisce che le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi per la qualità e per l'ambiente siano identificate e pianificate. I risultati della pianificazione sono documentati. La pianificazione per la qualità e per l'ambiente comprende:

- ✓ i processi richiesti dal sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente;
- ✓ le risorse necessarie;
- ✓ il miglioramento continuativo del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente.

Annualmente attraverso il Riesame della Direzione viene verificato il raggiungimento degli obiettivi e definito azioni di miglioramento attribuendo compiti e responsabilità.

7. SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 Generalità

La Direzione Generale assicura, sia in termini di personale sia di mezzi, l'identificazione delle risorse necessarie all'espletamento delle attività descritte nel Sistema di Gestione Integrato, e per il miglioramento continuo della sua efficacia.

Al fine di rendere efficaci le attività di gestione, svolgimento e verifica del Sistema di Gestione Integrato, la Direzione, in fase di riesame del SGI dell'Azienda, valuta, tra l'altro, le esigenze di risorse specifiche per lo svolgimento del progetto e ne dispone l'allocazione. Tali risorse comprendono:

- ✓ risorse umane;
- ✓ risorse strumentali;
- ✓ risorse economiche;
- ✓ risorse organizzative;
- ✓ risorse logistiche.

Le risorse messe a disposizione garantiscono il rispetto dei requisiti delle norme di riferimento. Esse si riferiscono:

- ✓ all'efficace applicazione ed aggiornamento del sistema di gestione integrato;
- ✓ al continuo miglioramento del sistema implementato;
- ✓ alla garanzie di crescenti livelli di soddisfazione della clientela.

7.1.2 Risorse umane

La Sefind S.r.l. dedica grande attenzione alle risorse umane, in quanto uno dei modi principali con i quali influenzare positivamente, a priori, la Qualità delle forniture e garantire la soddisfazione del Cliente ottemperando ai requisiti stabiliti, è quello di impiegare risorse adeguate agli obiettivi da raggiungere. La Sefind S.r.l. garantisce la determinazione e la disponibilità di adeguate risorse intese in termini di personale e strumenti per gestire attuare e rivedere tutte le attività aziendali concernenti la qualità dei prodotti o dei servizi.

Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto deve essere competente sulla base di istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza appropriati. La Sefind S.r.l. ha determinato le esigenze di abilità e di formazione del Personale necessaria per svolgere le attività assegnate. L'efficacia della formazione è valutata in sede di Riesame della

Direzione; sono inoltre conservate le registrazioni circa il titolo di studio, l'addestramento, le abilità e l'esperienza. Il R. PERS in collaborazione con il RDD conserva e gestisce le registrazioni in formato elettronico delle Schede del Personale.

La Direzione Generale della Sefind S.r.l. è attivata per generare e mantenere la consapevolezza di tutti i dipendenti circa:

- ✓ l'importanza della conformità con la politica per la qualità e per l'ambiente, e con i requisiti di del sistema di gestione integrato;
- ✓ l'impatto significativo, reale o potenziale, con la qualità delle loro attività lavorative;
- ✓ i benefici connessi con il miglioramento delle prestazioni del personale;
- ✓ i propri ruoli e le proprie responsabilità nell'ottenere la conformità con la politica e con i requisiti del proprio sistema di gestione integrato;
- ✓ le conseguenze potenziali di scostamenti dalle procedure specificate;

Le risorse da impegnare in un progetto sono selezionate in base alle conoscenze tecniche della persona, ai corsi di formazione frequentati ed alle esperienze professionali acquisite.

Attraverso la procedura PI 10 Gestione Addestramento e Formazione assicura il processo di valutazione delle competenze del personale.

La Direzione:

- ✓ ha provveduto, a determinare, documentandolo nel Mansionario aziendale (Allegato 1 al MSI), per ciascuna figura aziendale, il grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza necessari per poter ricoprire tale ruolo. Le registrazioni relative alle varie figure aziendali sono conservate a cura del R. PERS in collaborazione con il RDD;
- ✓ provvede a fornire addestramento-formazione, sia in fase di inserimento iniziale, sia al passaggio a nuove funzioni all'interno dell'Impresa, e comunque in qualsiasi caso in cui il personale non rientri nei requisiti definiti;
- ✓ assicura che il personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per il Sistema di Gestione Integrato sensibilizzando il personale nel corso di riunioni periodiche, svolte in occasione degli incontri per la gestione delle commesse,
- ✓ prevede, al termine delle fasi di addestramento-formazione, o di altre azioni tese ad accrescere le competenze aziendali, a verificarne l'esito con modalità di volta in volta definite e conservarne le relative registrazioni. Una componente essenziale del Sistema di Gestione Integrato percepita dal Cliente è determinata dalla competenza professionale, dalla capacità di comunicazione e dalla motivazione delle persone che interagiscono con il Cliente.

7.1.3 Infrastrutture

La Direzione ha provveduto a determinare, predisporre e mantenere le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti.

Tali infrastrutture comprendono:

- ✓ gli uffici nei quali si trovano la direzione, l'amministrazione, la segreteria e l'ufficio tecnico dell'impresa;
- ✓ i locali per il rimessaggio degli automezzi e delle attrezzature;
- ✓ gli automezzi e le attrezzature di proprietà dell'Impresa.
- ✓ apparecchiature di processo (sia hardware sia software);
- ✓ servizi di supporto (quali trasporti, sistemi di comunicazione o informativi).
- ✓ area di stoccaggio rifiuti adiacente ai locali aziendali
- ✓ area di stoccaggio bombole gas refrigerante esterna ai locali aziendali
- ✓ deposito vernici e diluenti esterno ai locali aziendali

L'Impresa provvede a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza di dette infrastrutture attraverso un monitoraggio continuo delle stesse e una loro valutazione in occasione degli Audit Interni.

La procedura PI 04 Controllo del Processo definisce le modalità per le attività di manutenzione previste. In particolare la manutenzione dei mezzi e delle attrezzature utilizzate nei cantieri oltre a costituire una garanzia per il mantenimento delle condizioni di sicurezza del personale operativo, risulta fondamentale per il conseguimento della qualità prestabilita sugli interventi realizzati.

Inoltre i responsabili di funzione nel caso in cui verificano anomalie alle infrastrutture ne danno comunicazione alla Direzione Tecnica per una pronta gestione.

7.1.4 Ambiente di lavoro

La Sefind S.r.l. ha provveduto a determinare e gestire i fattori inerenti all'ambiente di lavoro che determinano la conformità dei requisiti di prodotto/servizio forniti ai propri clienti.

In generale l'orientamento dell'azienda è quello di:

- ✓ predisporre ambienti di lavoro e in particolare spazi aziendali che facilitino l'esecuzione delle attività e che siano adeguati sotto il profilo dei fattori fisici e ambientali (quali rumore, temperatura, umidità, illuminazione o condizioni atmosferiche)
- ✓ predisposizione di ambienti di lavoro, aree di cantiere conformi alle normative cogenti;
- ✓ rendere disponibili equipaggiamenti, attrezzature e dispositivi per operare presso impianti e cantieri in modo sicuro, confortevole e tecnicamente avanzato,
- ✓ predisporre per ciascun cantiere il Piano Operativo di Sicurezza e la valutazione di rischi per la sede e le attività aziendali.

- ✓ Predisporre delle procedure da attuare in caso di emergenza ambientale (PI 11) con verifiche periodiche mediante opportuni verbali per simulazione incendio e simulazione sversamento.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misura

Quando il monitoraggio e la misura sono usate per dare evidenza della conformità dei prodotti e dei servizi a requisiti, sono determinate le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Le risorse messe in campo:

- ✓ sono appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti;
- ✓ sono tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo.

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

Le risorse per le misure sono:

- ✓ verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, è registrato, e mantenuto come informazione documentata, il riferimento adottato per la taratura o la verifica;
- ✓ identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura;
- ✓ protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni.

E' valutata la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora si rilevi che l'apparecchiatura non è conforme ai requisiti. Nel caso, sono prese opportune azioni correttive.

7.1.6 Conoscenza aziendale

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le conoscenze sono conservate, e rese disponibili nella misura in cui sono utili.

In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale, la Sefind S.r.l. considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso:

- ✓ l'analisi degli errori;
- ✓ la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste;
- ✓ la conservazione degli esperimenti realizzati.

Sulle risorse esterne attraverso:

- ✓ reperimento di standard, norme, codici, etc.;
- ✓ l'attivazione di università e centri di ricerca;
- ✓ la partecipazioni a conferenze;
- ✓ l'istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti e fornitori;
- ✓ l'attivazione di consulenze.

7.1.7 Competenze

La Sefind S.r.l. determina la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto ed il rispetto dell'ambiente. Assicura inoltre che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza.

Ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

La Sefind S.r.l. conserva informazioni documentate come evidenza delle competenze.

7.1.8 Consapevolezza

Le persone che operano all'interno della Sefind S.r.l. conoscono:

- ✓ la politica per la Qualità;
- ✓ la politica Ambientale;
- ✓ gli obiettivi generali del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente e gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato che li riguardano;
- ✓ l'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema di Gestione Integrato;
- ✓ le implicazioni delle Non Conformità ai requisiti del Sistema di Gestione Integrato.

7.2 COMUNICAZIONE

L'Azienda ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini della gestione del Sistema Integrato per la Qualità e per l'Ambiente.

E' chiarito:

- ✓ cosa è necessario comunicare
- ✓ quando comunicare
- ✓ con chi avere comunicazione
- ✓ come comunicare

7.3 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Nel Sistema di Gestione Integrato sono incluse:

- ✓ le informazioni documentate richieste dalla Norma ISO 9001.2015;
- ✓ le informazioni documentate richieste dalla Norma ISO 14001.2015;
- ✓ le informazioni documentate che la Sefind S.r.l. ritiene necessarie per l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente.

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

- ✓ il titolo;
- ✓ un codice di riferimento;
- ✓ la data di emissione/aggiornamento;
- ✓ i riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione/aggiornamento.

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- ✓ supporto (ogni qualvolta ciò sia possibile è preferito il supporto elettronico piuttosto che cartaceo);
- ✓ lingua (e' utilizzata, di regola, la lingua italiana, ad eccezione delle comunicazioni con i clienti esteri, nel qual caso è utilizzata la lingua inglese);
- ✓ responsabilità dei riesami e delle approvazioni.

Le informazioni documentate sono:

- ✓ rese disponibili dove e quando necessario;
- ✓ protette da usi impropri, perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza.

La Sefind S.r.l., quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- ✓ la distribuzione, l'accesso, l'uso e ed il ritiro;
- ✓ la conservazione, la protezione, la leggibilità;
- ✓ la gestione delle modifiche;
- ✓ l'archiviazione e la catalogazione.

Le informazioni documentate di origine esterna, che l'Azienda ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del Sistema di Gestione Integrato, sono identificate e tenute sotto controllo.

8. ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 CONTROLLO OPERATIVO

La pianificazione dei processi di realizzazione viene effettuata per commessa in coerenza con gli altri requisiti del SGI e viene documentata sui flussi descrittivi i processi sui quali si specificano le fasi delle attività e le risorse impiegate così come descritto in procedura.

Per ogni commessa è prevista l'adozione di un Piano Qualità e di un Piano Ambientale, inteso come documento nel quale è descritto come s'intende garantire il soddisfacimento dei requisiti della specifica fornitura, in coerenza con i requisiti generali del Sistema di Gestione Integrato come indicato nella procedura PI 04 Controllo del Processo.

Il suddetto documento descrive le modalità di pianificazione per la realizzazione dei prodotti/servizi definendone i requisiti di qualità, i processi, documenti e risorse necessarie, nonché le attività di controllo e di registrazione degli stessi.

8.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEI PRODOTTI / SERVIZI

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

L'azienda ha identificato come propri i seguenti criteri di comunicazione con il cliente:

- ✓ e-mail,
- ✓ telefono,
- ✓ fax,
- ✓ lettera.

La gestione delle comunicazioni con la Clientela, che avviene tramite e-mail, telefono e fax, è stata affidata dalla Direzione alla Segreteria Tecnica. I contenuti delle comunicazioni col Cliente riguardano in prevalenza:

- ✓ informazioni relative al prodotto (comprese verifiche e collaudi);
- ✓ gestione delle richieste, offerte, contratti e relative varianti;
- ✓ informazioni di ritorno da parte del Cliente compresi reclami

La Sefind S.r.l. promuove ed assicura una continua comunicazione con il Cliente nelle diverse fasi del processo che vanno dalle informazioni sul prodotto prima ancora di iniziare rapporti contrattuali specifici, alla sua realizzazione.

8.2.2 Determinazione dei requisiti

L'azienda attraverso la pianificazione, gestione e controllo dei propri processi garantisce che siano chiaramente determinati ed inseriti nelle specifiche di processo:

- ✓ i requisiti specificati dal cliente;
- ✓ i requisiti necessari all'uso del prodotto (ancorché non specificati dal cliente);
- ✓ i requisiti cogenti applicabili al nostro settore merceologico.

Inoltre il responsabile del processo di realizzazione del prodotto definisce, in sede di pianificazione del processo, tutti gli ulteriori requisiti del prodotto che ne caratterizzano e differenziano le specifiche.

8.2.3 Riesame dei requisiti del prodotto / servizio

La Sefind S.r.l. ha predisposto e mantiene attiva la procedura per il riesame del contratto e per il coordinamento delle attività relative. PI 02 Riesame dei Requisiti Contrattuali. Essa permette di accertare che gli aspetti della fornitura siano compiutamente e chiaramente previsti nelle clausole contrattuali ed eventuali scostamenti da quanto pianificato siano individuati e risolti. Prima di sottoporre un'offerta o di accettare un contratto o un ordine, l'offerta, il contratto o l'ordine sono riesaminati dalla funzione competente per assicurare:

- ✓ la corretta, completa e non ambigua determinazione degli impegni;
- ✓ che eventuali scostamenti tra i requisiti riportati nel contratto o nell'ordine e quelli riportati in offerta, siano risolti;
- ✓ la capacità dell'Azienda di soddisfare i requisiti della fornitura, in termini di requisiti tecnici, di disponibilità di risorse, di tempi e di costi;
- ✓ che i rischi della fornitura siano stati evidenziati e valutati.

In presenza di un'incompleta identificazione dei requisiti del cliente l'azienda provvede a contattare il Cliente prima della conclusione dell'accordo al fine di confermare i dati acquisiti.

Nel corso della gestione del contratto si può rendere necessario apportare delle modifiche al contratto stesso. Ogni qual volta è il Cliente a manifestare esigenze diverse da quelle che hanno portato alla definizione del contratto, l'interfaccia interna si fa carico di analizzare la capacità e la disponibilità dell'Azienda di soddisfare tali nuove esigenze. In caso positivo definisce le modifiche al contratto, di comune accordo con le funzioni interessate e coinvolte nella produzione e fornitura dei prodotti, e le propone al committente. Tutte le proposte dell'Azienda di effettuare modifiche al contratto vanno in ogni caso concordate con il Cliente e devono risultare da documentazione scritta.

Più in particolare l'azienda acquisisce contratti/ordini/richieste dal cliente attraverso tre percorsi:

- ✓ l'esame dei bandi di gara;
- ✓ licitazioni o trattative private;
- ✓ ordini attuativi pervenuti da clienti consolidati.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI / SERVIZI

8.3.1 Generalità

I requisiti dei prodotti/servizi della Sefind S.r.l. sono definiti dal Cliente, oppure da parti interessate diverse dal Cliente, nei dettagli opportuni per la produzione. Non risulta dunque necessaria la gestione di un processo di Progettazione e Sviluppo.

8.3.2 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Il processo di progettazione viene eseguito internamente all'Azienda, in quanto la Sefind S.r.l. ha all'interno della sua struttura personale tecnico competente per svolgere l'attività. Le attività di pianificazione e controllo del detto processo risultano comunque gestite dalla Sefind S.r.l. in accordo a quanto previsto dalla PI 06 Controllo della Progettazione.

Il Responsabile della Progettazione, di concerto con la Direzione, identifica le attività di progettazione e di verifica, sulla base delle specifiche del Cliente, delle esigenze di approvvigionamento, di processo e di tempistica delle consegne. Viene perciò elaborata la pianificazione delle attività di progettazione considerando:

- ✓ le fasi di sviluppo del progetto;
- ✓ le attività da svolgere per ciascuna fase;
- ✓ i tempi di esecuzione di ciascuna fase;
- ✓ chi è responsabile e chi è coinvolto operativamente in ciascuna attività;
- ✓ le interfacce organizzative e tecniche coinvolte nel progetto;
- ✓ i momenti di verifica e di riesame;
- ✓ i responsabili delle verifiche e dei riesami;
- ✓ gli strumenti e le procedure per la verifica e per il riesame;
- ✓ gli elaborati da produrre;
- ✓ la documentazione da acquisire all'esterno;
- ✓ le tecniche di progettazione;
- ✓ i criteri di accettazione;
- ✓ la verifica dell'applicazione di norme, regolamenti e leggi applicabili a quella progettazione.

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

Il Responsabile della Progettazione determina i dati ed i requisiti di base della progettazione in maniera chiara e completa in modo da evitare interpretazioni ambigue e conflitti ed inoltre, circoscrive i requisiti del prodotto da progettare, ossia definisce:

- ✓ requisiti del cliente definiti e documentati come descritto in precedenza;
- ✓ requisiti funzionali del prodotto;
- ✓ requisiti cogenti applicabili al prodotto;
- ✓ informazioni acquisibili in progetti similari;
- ✓ altri requisiti utili per lo svolgimento dell'attività di progettazione.

I dati e requisiti di base della progettazione tengono in ogni caso conto dei risultati delle attività di riesame del contratto. Una volta definiti, essi entrano a far parte della documentazione di progetto e come tale conservati in accordo alla PI 05 Gestione della Documentazione.

Il Responsabile della Progettazione assicura il riesame degli elementi in ingresso per quanto riguarda la loro adeguatezza e assicura la loro completezza, la non ambiguità e la mancanza di conflitto tra loro.

8.3.4 Controllo della progettazione e sviluppo

La Sefind S.r.l. tiene sotto controllo la Progettazione e lo Sviluppo in modo che:

- ✓ i risultati da ottenere attraverso il processo siano chiaramente definiti;
- ✓ i riesami della Progettazione e Sviluppo siano pianificati;
- ✓ opportune verifiche siano condotte al fine di assicurare che gli input siano stati considerati;
- ✓ opportune validazioni siano condotte al fine di assicurare che il risultato sia conforme con l'applicazione e l'uso del prodotto / servizio (quando conosciuto).

8.3.5 Output alla progettazione e sviluppo

I risultati della progettazione devono essere in una forma adeguata per la verifica a fronte degli elementi in ingresso, devono essere approvati dal Responsabile della Progettazione prima del loro rilascio e devono essere emessi in maniera tale che:

- ✓ l'attività sia stata svolta in accordo con quanto pianificato;
- ✓ il progetto soddisfi i requisiti in ingresso definiti e documentati;
- ✓ il progetto fornisce informazioni sufficienti ed utili per lo sviluppo del prodotto con particolare riferimento alle attività di approvvigionamento e produzione;

- ✓ siano stati definiti e documentati i criteri di accettazione del prodotto;
- ✓ siano stati definiti e documentati le caratteristiche del prodotto per la sua sicura ed adeguata utilizzazione.

I risultati della progettazione sono comunque sempre documentati ed espressi in modo da poter essere verificati a fronte dei dati e requisiti di base. La procedura PI 06 Controllo della Progettazione garantisce la conformità dei risultati ai requisiti della progettazione.

8.3.6 Modifiche alla progettazione e sviluppo

Riesame della progettazione

In corrispondenza di appropriate fasi della progettazione il Responsabile della Progettazione programma l'attività di riesame sistematiche, indicate nella pianificazione del Progetto, allo scopo di valutare i requisiti considerati nelle fasi di progettazione sino ad allora eseguite e la idoneità della stessa attività di progettazione a soddisfarli, e per individuare problemi e predisporre soluzione.

All'attività di riesame partecipano tutte le funzioni interessate alle fasi di progettazione riesaminate, compreso, ove ritenuto necessario, il Committente del Progetto; essa può contemplare:

- ✓ valutazione dell'adeguatezza degli elementi di ingresso;
- ✓ verifica dello stato di avanzamento del progetto rispetto a quanto pianificato;
- ✓ valutazione di eventuali verbali di verifica;
- ✓ controllo di eventuali modifiche e dei loro effetti, nel corso del processo di progettazione;
- ✓ individuazione e la correzione di problemi;
- ✓ opportunità di miglioramento del progetto e del processo di progettazione.

Le registrazioni dei risultati del Riesame sono conservate in accordo alla PI 05 Gestione della Documentazione.

Verifica della progettazione

In corrispondenza di appropriate fasi della progettazione, lo staff di progettazione esegue le attività di verifica indicate nella precedente attività di pianificazione del Progetto, allo scopo di verificare l'adeguatezza e la rispondenza dei risultati delle fasi di progettazione sino ad allora eseguiti con gli elementi in ingresso alla progettazione stessa; essa può contemplare:

- ✓ confronti fra i requisiti in entrata e gli elementi in uscita della fase progettuale verificata;
- ✓ confronti con progetti similari;
- ✓ eventuali prove e/o simulazioni, per riscontrare la conformità ai requisiti in entrata prestabiliti;
- ✓ valutazioni, basate su precedenti esperienze, relative a non conformità e a carenze.

Le registrazioni dei risultati della verifica sono conservate in accordo alla PI 05 Gestione della Documentazione.

Validazione della progettazione

Per definizione la validazione di un progetto è il riconoscimento che l'oggetto definito attraverso le attività progettuali è adatto all'uso previsto.

La validazione del progetto deve seguire l'iter tracciato dai punti seguenti:

- ✓ la validazione della documentazione tecnica deve essere realizzata con le attività di progetto (viene intesa documentazione di progetto: tutte le informazioni tecniche gestite con modalità controllate e su qualsiasi supporto registrate);
- ✓ la validazione (convalida) dell'opera deve essere fatta in riferimento alle richieste del Cliente o comunque ai dati d'ingresso riesaminati ed eseguendo le prove necessarie a comprovare "l'usabilità" per il Committente.

Il Responsabile della Progettazione convoca un incontro durante il quale sarà effettuata la validazione dell'attività di progettazione e del progetto stesso. A tale incontro parteciperanno tutte le funzioni coinvolte in tutte le fasi della progettazione.

Tale attività di validazione deve fornire dati che consentano il riesame delle metodologie e delle decisioni adottate nella fase progettuale, ossia:

- ✓ il miglioramento del processo e del prodotto;
- ✓ utilizzabilità degli elementi in uscita;
- ✓ adeguatezza delle registrazioni relative a tutta l'attività di progettazione, comprese quelle di verifica e di riesame;
- ✓ attività di indagine delle eventuali non conformità rilevate durante il processo di progettazione.

Alla consegna del prodotto realizzato risultante dalla progettazione il Responsabile della Progettazione effettua la validazione finale della progettazione, al fine di ottenere informazioni derivanti dalle fasi di costruzione e d'uso per individuare le ricadute e gli spunti di miglioramento che il prodotto risultante dalla progettazione e sviluppo è in grado di indurre sul processo di progettazione che l'ha generato.

Le registrazioni dei risultati della Validazione sono conservati in accordo alla PI 05 Gestione della Documentazione.

8.4 GESTIONE DEI FORNITORI ESTERNI DI PRODOTTI / SERVIZI

8.4.1 Generalità

L'Azienda non considera critico il processo di approvvigionamento in quanto la maggior parte dei beni acquistati sono prodotti di consumo che non hanno impatto sulla qualità del servizio offerto. Tuttavia, poiché è diventata prassi del Cliente la richiesta di acquisto anticipato di beni per conto dello stesso per la manutenzione affidata, il SGQ aziendale assicura che sia i beni che i servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento, sia in termini di funzionalità che di sicurezza degli stessi. A tal fine l'azienda ha evidenziato come critici i processi di:

- ✓ qualificazione e monitoraggio dei fornitori di prodotti critici ai fini della realizzazione del servizio;
- ✓ gestione degli ordini di acquisto;
- ✓ gestione delle verifiche sul prodotto/servizio approvvigionato.

La pianificazione dei processi ed il loro controllo garantisce che i processi citati siano gestiti in modo controllato e ne sia sempre documentata l'attività. Le modalità di valutazione dei fornitori sono descritte nella PI 03 Approvvigionamento.

8.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Le caratteristiche dei prodotti/servizi da acquistare sono riportati nelle Richieste di acquisto che contengono almeno le seguenti informazioni:

- ✓ unità organizzativa emittente;
- ✓ riferimento destinazione;
- ✓ descrizione e quantità dei prodotti/servizi da acquistare ivi comprese le specifiche tecniche;
- ✓ termini di consegna.

Tutti gli ordini di acquisto sono firmati dal Direttore Tecnico o funzione munita di specifica delega.

L'emissione di un ordine ad un Fornitore Qualificato può derivare o da Richiesta di materiali fatta pervenire con firma valida alla Direzione Tecnica oppure dalle liste dei materiali derivanti dallo sviluppo dei progetti. Qualora non risultassero nell'Elenco dei Fornitori Qualificati, la funzione acquisti procederà alla ricerca e alla qualifica di nuovi con l'ausilio della funzione interessata all'acquisto. Il Processo di approvvigionamento viene gestito dalla Sefind S.r.l. secondo indicazioni riportate in apposita procedura PI 03 Approvvigionamento.

8.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Tutti i materiali provenienti da fornitori e destinati alla Sefind S.r.l. subiscono un controllo prima della loro utilizzazione. Controlli in accettazione (per i prodotti acquistati): l'addetto al ricevimento dei materiali/prodotti è il TC designato.

Questa attività prevede che tutti prodotti di fornitura siano sottoposti ad opportuni, e documentati controlli in accettazione, tali da accertarne la conformità ai requisiti di specifica e a garantirne l'idoneità all'utilizzo nelle lavorazioni successive. La tipologia e la profondità dei controlli al ricevimento tiene conto della criticità del prodotto acquistato, dell'affidabilità del fornitore, del tipo di controlli eseguiti all'origine e della loro evidenza.

Quando previsto contrattualmente, la Sefind S.r.l. garantisce al Cliente il diritto di accertare, anche presso i fornitori, che i prodotti siano conformi ai requisiti specificati; per assicurare questa possibilità viene inserita nell'Ordine di Acquisto una opportuna clausola.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

La Sefind S.r.l. provvede ad assicurare il controllo del processo attraverso un'adeguata definizione dei criteri per identificare, pianificare e controllare le fasi di lavoro nelle quali è scomponibile il processo stesso, sia dal punto di vista della qualità che della sicurezza/ambiente. A supporto delle attività sono elaborati i Piani della Qualità ed i Piani Ambientali. Le metodologie principali con le quali i criteri suddetti si esplicano sono le seguenti:

- ✓ scelta di materiali e servizi idonei;
- ✓ pianificazione del programma di realizzazione;
- ✓ disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del prodotto e servizio da fornire;
- ✓ predisposizione di tutta la documentazione necessaria per la corretta esecuzione della fase di cantiere e dei controlli in accettazione, in processo, al collaudo;
- ✓ controllo del processo produttivo, e conseguente validazione dello stesso (PI 04);
- ✓ attuazione dei monitoraggi e della misurazioni;
- ✓ effettuazione di controlli finali (PI 04);
- ✓ attuazione del rilascio, della consegna e delle attività successive alla consegna del prodotto;
- ✓ predisposizione di strumenti di misura opportunamente tarati;
- ✓ utilizzo di apparecchiature e attrezzature idonee alla lavorazione, debitamente sottoposte ad una manutenzione periodica riportata sugli appositi moduli di riferimento (PI 04);
- ✓ identificazione di prodotti o attività non conformi lungo il processo produttivo (PI 07);
- ✓ la misurazione delle prestazioni del processo tramite opportuni indicatori.

Le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi soddisfano i requisiti, vengono opportunamente conservate. I processi produttivi attuati nell'ambito della Sefind S.r.l. sono, perciò, gestiti in forma controllata, al fine di garantire sistematicamente la conformità ai requisiti specificati, con l'obiettivo prioritario di migliorarne i relativi standard di qualità ed ambientali e della piena soddisfazione del Cliente e delle altre parti interessate.

I responsabili Tecnici coordinano il personale operativo, assegnando compiti e responsabilità specifiche in base ai profili professionali delineati nelle procedure di formazione e addestramento applicate, con particolare riguardo alla scelta degli operatori, incaricati dell'esecuzione di attività critiche per il risultato finale.

La distribuzione dei compiti tiene dunque conto della disponibilità effettiva delle risorse (attrezzature, materiali e personale disponibili e loro livello di competenza specifica per un dato processo o fase di lavoro). Gli operatori eseguono quindi le attività di propria competenza conformemente alle prescrizioni alle procedure del SGI, che consentono di:

- ✓ identificare i documenti e i dati di riferimento;
- ✓ identificare ciascuna fase del processo, al fine di controllarne lo stato di avanzamento;
- ✓ identificare, definire e programmare le attività di realizzazione e controllo, assegnando risorse adeguate sia in termini di personale (addestramento), sia di mezzi e attrezzature necessari per assicurare una continua capacità del processo (comprese le fasi di manutenzione dei mezzi produttivi);
- ✓ identificare i prodotti, i materiali, le attrezzature e gli strumenti da utilizzare;
- ✓ documentare i controlli di qualità (e di legge) eseguiti, e la loro conformità alle specifiche ed ai parametri di riferimento prestabiliti;
- ✓ segnalare, registrare, formalizzare e risolvere le eventuali NC;
- ✓ eseguire le attività di movimentazione, conservazione e consegna secondo precisi criteri che consentano di preservare la conformità di materiali e prodotti da possibili danni, perdita di identificazione/rintracciabilità, alterazioni o difetti delle prestazioni attese.

L'insieme delle registrazioni, con l'approvazione dal Committente del verbale di Collaudo, costituisce la prova della conformità delle lavorazioni eseguite.

In caso di anomalie, rilevabili tramite gli stessi Moduli (o Registrazioni), o in caso di NC e reclami, vengono tempestivamente avviate le opportune azioni risolutive, gestite d'intesa tra la RDD e le funzioni aziendali coinvolte, secondo quanto stabilito dalle procedure dedicate

Tutta la documentazione di processo è archiviata e conservata in accordo alle disposizioni della procedura PI 05 Gestione della Documentazione.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione dei prodotti/materiali utilizzati dalla Sefind S.r.l., avviene attraverso l'archiviazione nella Cartella Commessa dei seguenti documenti:

- ✓ una copia dell'ordine di tutti i materiali i prodotti servizi acquistati per la commessa, compresi le certificazioni o dichiarazioni di conformità e schede tecniche e di sicurezza degli stessi ove applicabili;
- ✓ DdT relativi;
- ✓ contratto d'opera riesaminato e gli eventuali schemi progettuali forniti dal Cliente;
- ✓ le registrazioni di tutti i controlli effettuati;
- ✓ formulari di identificazione dei rifiuti;
- ✓ certificazione avvenuta verifica periodica estintori;
- ✓ registro ed inserimento dei dati relativi alle lavorazioni di manutenzione e controllo sugli impianti Fgas sulla banca dati del Ministero dell'Ambiente.

La cartella Commessa contiene pertanto tutte le notizie e la documentazione relativa alla commessa sia eventualmente fornita dal Cliente sia prodotta dalla Sefind S.r.l. tutto questo al fine di identificare e rendere rintracciabili tutti i passaggi delle fasi dei processi.

8.5.3 Proprietà del Cliente

La Sefind S.r.l. ha previsto opportune procedure di gestione dei prodotti forniti dal Cliente. Gli elaborati grafici, nonché le specifiche progettuali inviati dal Cliente alla Sefind S.r.l. vengono gestiti come documenti di origine esterna, sotto la responsabilità del Direttore Tecnico incaricato di seguire la commessa che provvede alla loro identificazione, registrazione, distribuzione ed archiviazione tra la documentazione di commessa. Essi vengono identificati con il numero di commessa a cui appartengono e vengono registrati sul Piano di Qualità e sul Piano Ambientale della commessa relativa. Eventuali know-how o dati/notizie riservate sono protette da divulgazione.

Nell'ambito della proprietà del Cliente sono trattati eventuali prodotti forniti dal Cliente e da inserire nella lavorazione di cantiere; è responsabilità del TC identificare tali mediante l'utilizzo di appositi cartellini identificativi. Tale circostanza viene comunque registrato sulla documentazione di cantiere.

Le modalità di gestione della proprietà del cliente si applicano infine all'area di cantiere o, nel caso della manutenzione, ai locali in cui si svolge l'attività.

Elaborati progettuali, prodotti da inserire nelle lavorazioni, area di cantiere e/o locali su cui insiste l'intervento sono presi in carico della Sefind S.r.l. attraverso il controllato del TC o del Direttore Tecnico, anche al fine di verificare che non siano presenti dei danni che in seguito possano essere ascrivibili a condotta della Sefind S.r.l.

In tutti i casi in cui la suddetta verifica evidenzia delle Non Conformità, queste sono notificate al Cliente ed il trattamento delle stesse deve essere concordato con esso.

Inoltre qualsiasi attività svolta dalla Sefind S.r.l. che comporti delle modifiche o dei rischi di danneggiamento ai prodotti forniti dal Cliente, viene comunicata per iscritto al Cliente per riceverne l'autorizzazione. L'attività di notifica al Cliente è responsabilità del RDD.

8.5.4 Conservazione

L'Azienda pianifica e gestisce in forma controllata le modalità di identificazione, movimentazione e distribuzione dei prodotti e dei materiali impiegati per la produzione. Non è presente un magazzino di proprietà della Sefind S.r.l.

Una volta espletati i controlli documentali sulla merce in arrivo e nel caso in cui tali controlli abbiano dato esito positivo, il Responsabile dell'Approvvigionamento provvede a distribuirli per il loro successivo montaggio, o li rende disponibili per il Cliente per lo stoccaggio nei loro magazzini.

8.5.5 Attività post-vendita

Quando applicabile, la Sefind S.r.l. rispetta i requisiti delle attività di post vendita del prodotto / servizio. Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di post vendita, sono considerati:

- ✓ i rischi associati al prodotto / servizio;
- ✓ la natura, l'uso ed il tempo di vita del prodotto / servizio;
- ✓ le informazioni di ritorno dal Cliente;
- ✓ i requisiti di legge e regolamentari cogenti.

8.5.6 Gestione delle modifiche

La Direzione Tecnica (DT) in fase di analisi dei capitolati sottoposti dai Clienti, deve identificare quelle fasi di processo che possono essere ritenuti "processi speciali". Sono considerati Processi Speciali/Critici le attività inerenti la produzione che generano prodotti/servizi le cui caratteristiche tecniche e la loro conformità non possono essere pienamente verificate tramite ispezioni e/o prove successive all'esecuzione del processo e, dove, ad esempio, deficienze del processo possono divenire apparenti solo dopo che il prodotto sia stato impiegato.

Per tutti i processi viene utilizzato personale adeguatamente addestrato e qualificato, sono utilizzati prodotti/materie prime certificati e sottoposti a prove presso laboratori o istituti autorizzati e sono effettuati dei controlli delle condizioni operative al fine di garantire che i requisiti specificati siano osservati.

8.6 RILASCIO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO

Il prodotto viene rilasciato sotto la supervisione del DT il quale dopo aver accertato la conformità di tutta la documentazione spettante la commessa emette la firma in calce per approvazione.

La cartellina di commessa contenente gli atti che dimostrano la conformità viene conservata a responsabilità del DT. Il Direttore Tecnico provvederà a reperire e comprovare tutta la documentazione a fronte di un controllo da parte della committente.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

La Sefind S.r.l. identifica e tiene sotto controllo gli output dei processi, ed i prodotti/servizi non conformi ai requisiti. Ciò al fine di evitare indesiderati utilizzi e/o spedizioni ai Clienti.

Sono intraprese opportune azioni correttive, in base alla natura della non conformità di prodotto/servizio.

Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo la spedizione del prodotto o dopo l'erogazione del servizio.

Le non conformità del prodotto / servizio sono trattate a mezzo di:

- ✓ correzione;
- ✓ segregazione, contenimento, richiamo dal mercato o sospensione delle forniture;
- ✓ informazioni al Cliente;
- ✓ ottenimento di autorizzazione per: usare il prodotto/servizio "tal quale", procedere a nuovo rilascio o nuova fornitura, operare sotto concessione.

8.8 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MISURAZIONE

In sede di pianificazione del processo di realizzazione del prodotto vengono identificate le modalità di controllo, misurazione e monitoraggio ed i dispositivi da impiegare per tali attività.

Tra tutti i dispositivi impiegati sono stati evidenziati quelli che sono necessari ad assicurare risultati validi che vengono riportati in apposito elenco.

Per tali dispositivi l'azienda:

- ✓ ha proceduto alla loro identificazione apponendo su ciascuno una targhetta che riporta il numero di matricola;
- ✓ ha pianificato verifiche o tarature da eseguirsi ad intervalli prestabiliti;

- ✓ esegue le verifiche e i controlli pianificati garantendo la riferibilità a campioni nazionali o internazionali. I risultati delle verifiche e tarature costituiscono registrazioni del SGI e vengono pertanto conservate;
- ✓ esegue verifiche e tarature straordinarie ogni qualvolta le misure non risultano coerenti con i parametri di processo;
- ✓ identifica, con opportuna segnaletica, i dispositivi fuori taratura o controllo;
- ✓ protegge i dispositivi da utilizzazioni improprie attraverso la predisposizione di istruzioni di lavoro sul loro corretto impiego disponibili nei luoghi ove si svolgono le attività;
- ✓ ha predisposto le modalità operative da porre in atto allorché si verifici che un dispositivo fuori misura sia stato impiegato per lo svolgimento del processo. Tali modalità comprendono: la segregazione dei prodotti interessati o la ripetizione delle misurazioni sui prodotti interessati.

Tutti gli strumenti di misura utilizzati dall'Azienda sono elencati in apposito documento che riporta, la tipologia di strumento, il codice identificativo interno, se soggetto a controllo o taratura interna o esterna, il periodo previsto per il controllo e la registrazione del controllo effettuato.

Per ogni strumento l'azienda ha raccolto la documentazione d'uso e di manutenzione in una cartella ove sono riportate anche le caratteristiche specifiche dello strumento.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURA, ANALISI E VALUTAZIONI

9.1.1 Generalità

L'organizzazione provvede a definire, monitorare, pianificare ed attuare le attività di misurazione e di monitoraggio necessarie per assicurare la conformità dei propri prodotti e processi, ed ottenere il miglioramento. Tale attività include la determinazione delle metodologie applicabili necessarie e da utilizzare, incluse le tecniche statistiche.

Tali attività prevedono l'esecuzione di controlli nelle varie fasi del processo (in ingresso, in fase di realizzazione/erogazione del prodotto e finali).

Inoltre il sistema di monitoraggio dei processi determinato e messo in atto da Sefind S.r.l. prevedono delle attività di:

- ✓ rilevazione di dati opportunamente registrati nella tabella Indicatori con l'eventuale uso di metodi e tecniche statistiche.
- ✓ esecuzione di Audit Interni
- ✓ gestione delle NC e dei reclami dei Clienti.

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

La Sefind S.r.l. provvede a monitorare le informazioni circa la soddisfazione e/o insoddisfazione del Cliente, come una delle misure delle prestazioni del sistema. Al termine della realizzazione dell'opera il DT o il RDD invia un Questionario di Soddisfazione ai propri clienti, i quali dopo aver debitamente compilato il modulo lo rinviando a Sefind S.r.l.

Nel caso in cui non risulti pervenuto il questionario saranno presi in esame come dati circa la soddisfazione del Cliente i Certificati di Regolare Esecuzione Lavori.

Qualora sia necessario, è previsto che il DT attraverso colloqui diretti con le interfacce del committente al fine di compilare direttamente il questionario. Questi Questionari vengono analizzati da RDD, il quale crea degli indici di misura dell'andamento della soddisfazione del Committente. Questi stessi indici di misura sono inoltre strumento di valutazione per il Riesame della Direzione, per valutare la capacità dell'azienda, e soprattutto per capire i punti su cui intervenire maggiormente. Nel questionario viene richiesto al cliente di esprimere una valutazione sui seguenti aspetti:

- ✓ disponibilità ad eseguire i servizi;
- ✓ disponibilità della funzione commerciale;

- ✓ presentabilità e riconoscibilità del personale operativo;
- ✓ cortesia del personale operativo;
- ✓ tempestività di intervento.

9.2 AUDIT INTERNI

La Sefind S.r.l. effettua ad intervalli pianificati audit interni per determinare se il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente è conforme a quanto pianificato, ai requisiti delle presenti norme internazionali ed ai requisiti del Sistema di Gestione Integrato stabiliti dall'organizzazione stessa, e per determinare se il SGI è efficacemente attuato e mantenuto.

Annualmente viene predisposto un programma di audit che prende in considerazione lo stato e l'importanza dei processi e delle aree da sottoporre ad audit, anche in relazione ai risultati di audit precedenti.

La PI 09 Audit Interni e i documenti di registrazione (Programma e Piano di audit) definiscono i criteri, i campi di applicazione, la frequenza ed i metodi degli audit interni.

Per la conduzione degli audit sono scelti auditor in modo da assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit e in modo che non vengano effettuati audit sul proprio processo/lavoro.

Nel dettaglio è stata predisposta una procedura documentata che definisce le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione degli audit, per predisporre le registrazioni e per riferire sui risultati.

L'Organizzazione assicura attraverso l'operato del RDD e dei Resp. di funzione dell'area sottoposta ad audit che ogni correzione ed azione correttiva necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause venga effettuata senza indebito ritardo e che le attività successive comprendano la verifica delle azioni messe in atto e i risultati della verifica.

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

9.3.1 Generalità

La Direzione Aziendale esamina, almeno una volta l'anno i risultati, sottoposti dal Rappresentante della Direzione, raggiunti dal Sistema di Gestione Integrato. Al Riesame della Direzione partecipano le seguenti funzioni:

- ✓ Direzione Generale
- ✓ Responsabile del Sistema di Gestione Integrato

La Direzione riesamina almeno annualmente il SGI per garantirne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo.

Oggetto del riesame è anche la valutazione della necessità di cambiamenti del sistema dell'organizzazione, incluse la politica e gli obiettivi.

Oggetto del Riesame da parte della Direzione sono i seguenti elementi, frutto del monitoraggio del Sistema di Gestione Integrato effettuato da RDD durante l'anno :

- ✓ i risultati degli Audit Interni;
- ✓ informazioni di ritorno dei clienti compresi i reclami e i suggerimenti;
- ✓ le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti (attraversi l'analisi di appositi indicatori di processo);
- ✓ le non conformità;
- ✓ lo stato delle azioni correttive;
- ✓ le azioni susseguenti ai precedente riesami da parte della Direzione;
- ✓ le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione Integrato;
- ✓ le circostanze derivanti da cambiamenti.

L'oggetto del Riesame viene formalizzato in un apposito Verbale, i cui contenuti sintetizzano la convocazione della riunione, i partecipanti, i documenti di input considerati, gli argomenti trattati e le azioni decise. Tale verbale formalizza necessità di:

- ✓ miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei relativi processi;
- ✓ miglioramento del prodotto in relazione ai requisiti del cliente;
- ✓ ampliamento di risorse.

Il verbale di riesame e gli obiettivi di miglioramento vengono presentati in un incontro tra la Direzione e le funzioni interessate al fine di esporne i contenuti. Nel corso di tale incontro possono essere effettuate modifiche agli obiettivi purché approvate dalla Direzione. Il Verbale di Riesame costituisce una registrazione della qualità.

La direzione nel mettere in atto il Sistema di Gestione Integrato identifica, per ciascun processo, rischi e opportunità al fine di:

- ✓ garantire che il Sistema di Gestione Integrato fornisca i risultati attesi;
- ✓ apportare migliorie ai risultati attesi;
- ✓ prevenire e ridurre i risultati spiacevoli;
- ✓ produrre miglioramenti all'interno dell'organizzazione.

Se necessario si descrivono le azioni per affrontare i rischi in una tabella tipo "valutazione del rischio" per ognuno dei processi.

9.3.2 Input al riesame

In tale sede sono processate le seguenti informazioni (vedi Check List del Riesame della Direzione):

- ✓ analisi dei riesami precedenti e delle azioni intraprese;
- ✓ adeguatezza della Politica per la Qualità e della Politica Ambientale;
- ✓ informazioni di ritorno da parte del Cliente;
- ✓ i risultati degli Audit Interni ed eventuali carenze riscontrate;
- ✓ le anomalie riscontrate durante gli Audit eseguiti dall'Ente di certificazione o dai Clienti.
- ✓ le analisi degli indicatori di processo e di prodotto;
- ✓ verifica del raggiungimento degli Obiettivi del Sistema di Gestione Integrato stabiliti;
- ✓ le performance dei Fornitori;
- ✓ le Azioni Correttive implementate più significative;
- ✓ le non conformità riscontrate;
- ✓ analisi delle esigenze di formazione del personale, verifica dell'efficacia della formazione e dell'addestramento e Piano Annuale di Formazione;
- ✓ raccomandazioni come principio di miglioramento.

9.3.3 Output al riesame

Al termine del Riesame, la Direzione definisce:

- ✓ gli obiettivi di miglioramento misurabili del Sistema;
- ✓ gli obiettivi di miglioramento dei processi e dei prodotti;
- ✓ eventuali azioni di adeguamento delle risorse.

Le considerazioni finali della Direzione sono registrate nel "Verbale di Riesame della Direzione", firmato per presa visione dal Rappresentante della Direzione e da tutte le Funzioni aziendali che hanno preso parte alla riunione. Gli obiettivi definiti in sede di riesame della Direzione devono essere diffusi a tutti i livelli aziendali (es. tramite affissione in bacheca intranet). Gli obiettivi misurabili riguardanti funzioni specifiche dell'organizzazione sono comunicati ai relativi Responsabili.

10. MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITA'

La Sefind S.r.l. individua e seleziona opportunità di miglioramento; implementa le necessarie azioni per incontrare i requisiti del cliente, ed incrementarne la soddisfazione.

Ciò include, quando appropriato:

- il miglioramento dei processi per prevenire le non conformità;
- il miglioramento dei prodotti e servizi per incontrare le esigenze del Cliente, espresse o attese;
- il miglioramento dei risultati del Sistema di Gestione Integrato.

10.2 NON CONFORMITA' ED AZIONI CORRETTIVE

Le azioni correttive sono intraprese per eliminare le cause di esistenti non conformità, difetti o altre situazioni non desiderate al fine di prevenirne il ripetersi.

Le responsabilità e le modalità di attuazione delle azioni correttive sono descritte in dettaglio nella procedura PI 08 Azioni Correttive. Tale procedura prevede:

- ✓ il riesame delle non conformità (di prodotto e di sistema) e dei reclami Clienti;
- ✓ la ricerca delle cause che hanno determinato le non conformità o i reclami dei Clienti;
- ✓ la definizione delle azioni correttive necessarie per eliminare le cause delle non conformità;
- ✓ l'attuazione delle azioni correttive;
- ✓ a registrazione dei risultati e dell'efficacia delle azioni avviate e l'eventuale aggiornamento delle procedure aziendali per le modifiche apportate al SGI;
- ✓ Il riesame degli esiti delle azioni correttive e l'informazione verso la Direzione (input per il riesame del SGI).

La documentazione relativa alle azioni correttive implementate è conservata in conformità a quanto previsto dalla procedura di riferimento.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'organizzazione è costantemente proiettata al miglioramento continuo dei suoi processi per aumentare la soddisfazione del cliente e dell'organizzazione stessa. Il miglioramento continuativo è assicurato attraverso la gestione dei seguenti strumenti:

- ✓ la definizione di una opportuna politica per la qualità e di obiettivi concreti e misurabili per la qualità del sistema;
- ✓ l'accurata raccolta ed analisi dei dati di processo ivi compresi i risultati degli audit interni;
- ✓ l'adozione di azioni correttive adeguate;
- ✓ le riunioni di coordinamento tra la DG ed RGQ/RGA/RDD su tematiche relative ai processi, ai prodotti e ai progetti;
- ✓ la gestione della Soddisfazione del Cliente e della soddisfazione del personale;
- ✓ il Riesame del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente;
- ✓ l'effettuazione di riesami da parte della direzione.

La Sefind S.r.l. ha predisposto la rilevazione annuale dei dati ad opera del Responsabile Sistema Gestione Integrato. Tali dati tradotti in indici, sono analizzati in sede di Riesame della Direzione al fine di verificare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati, anche in relazione agli obiettivi della qualità.

I dati, ove possibile, sono tali da consentire il confronto tra loro, nel tempo, per valutare ove possono essere apportati miglioramenti continui.