

D.&G.Costruzioni s.r.l.

MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Copia n° 01 _____ Assegnata a D.&G. Costruzioni S.r.l.

Rev.	Data	Descrizione modifica	Approvazione DG
0	13/10/2006	Prima emissione	

INDICE

Numerazione e titolo dei capitoli del MGQ		Procedura del SGQ - Codice e titolo	Rif UNI EN ISO 9001:2000
0	Introduzione		-
0.1	Dati identificativi della società		-
0.2	Presentazione della Società		-
1	Scopo e campo di applicazione		1
2	Riferimenti normativi e legislativi		2
3	Termini, definizioni e abbreviazioni		3
4	Sistema di gestione per la qualità		4
4.1	Requisiti generali		4.1
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	Contiene le procedure per il controllo dei documenti e delle registrazioni	4.2
5	Responsabilità della direzione		5
5.1	Impegno della direzione		5.1
5.2	Attenzione focalizzata al cliente		5.2
5.3	Politica per la qualità		5.3
5.4	Pianificazione		5.4
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione		5.5
5.6	Riesame da parte della direzione		5.6
6	Gestione delle risorse		6
6.1	Messa a disposizione delle risorse		6.1
6.2	Risorse umane		6.2
6.3	Infrastrutture		6.3
6.4	Ambiente di lavoro		6.4
7	Realizzazione del prodotto		7
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto		7.1
7.2	Processi relativi al cliente		7.2
7.3	Progettazione e sviluppo		7.3
7.4	Approvvigionamento		7.4
7.5	Produzione ed erogazione di servizi		7.5

Numerazione e titolo dei capitoli del MGQ		Procedura del SGQ - Codice e titolo	Rif UNI EN ISO 9001:2000
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione		7.6
8	Misurazioni, analisi e miglioramento		8
8.1	Generalità		8.1
8.2	Monitoraggi e misurazioni	Contiene la procedura per la gestione delle verifiche ispettive interne	8.2
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	Contiene la procedura per il controllo dei prodotti non conformi	8.3
8.4	Analisi dei dati		8.4
8.5	Miglioramento	Contiene le procedure per il controllo delle azioni correttive e preventive	8.5

Capitolo 0 - Introduzione

0.1 Dati identificativi della società

Ragione Sociale: D. & G. Costruzioni S.r.l.

Sede legale..... Via Cavour, 3/5 20030 Lentate sul Seveso (Mi)

Telefono.....0362-557634

Fax0362-557634

E mailgeometra@studiodeg.com

Sito web.....<http://www.studiodeg.com>

Partita I.V.A. e C.F.....04161750965

REA.....Nr. 1730320 - Milano

0.2 Presentazione della società

La D&G Costruzioni S.r.l. nasce nel 2003 a seguito di una esigenza reale dello studio di progettazione, di proprietà di uno dei soci della società di costruzione, che poneva a carico della committenza la realizzazione dei progetti redatti. Sulla scorta dell'esperienza maturata nel settore edile, da Studio D&G Projects e Studio D&G Contracts nell'arredamento interno ed esterno, nonché nella realizzazione di numerosi parchi e giardini parte la nuova avventura ideata dai soci titolari chiamata D&G Costruzioni srl. Negli anni annovera numerose realizzazioni da rivendere una volta costruiti e ristrutturati ad una clientela sempre più esigente e selezionata. Negli anni tocca nuove mete come la realizzazione di edifici domotici che trovano particolare interesse del mercato.

Vista la complessità legislativa e la sempre più crescente richiesta da parte di Enti pubblici quali il Tribunale di Monza di consulenze professionali sia di ufficio che di parte, i soci decidono di potenziare un ramo di attività che fino a poco prima assorbiva un limitato volume d'affari all'interno dell'attività, ma che, con attrezzature tecnologicamente avanzate, corsi di specializzazione intrapresi dallo stesso staff interno, si riesce ora ad assolvere in modo egregio con il nuovo settore "consulenze".

Capitolo 1 - Scopo e campo di applicazione

Lo scopo del presente Manuale di Gestione della Qualità (MGQ), è quello di illustrare il sistema di gestione della qualità della D&G COSTRUZIONI SR.L., descrivendone l'organizzazione aziendale, i processi e le responsabilità.

Attraverso il MGQ la D&G COSTRUZIONI SRL intende dimostrare a enti e clienti la sua capacità di fornire con regolarità servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti nel rispetto di quelli cogenti applicabili.

Il campo di applicazione SGQ è esteso alle attività di:

PROGETTAZIONE, COSTRUZIONE, RISTRUTTURAZIONE E COMPRAVENDITA DI IMMOBILI, ARREDI E GIARDINI. SERVIZI DI ANALISI E ASSISTENZA TECNICA E COMMERCIALE .

Le attività di progettazione, le realizzazione di impianti elettrici e termoidraulici ed alcune finiture sono affidate a risorse esterne qualificate.

La progettazione della parte edile è direttamente controllata dal responsabile progettazione (PRG) della D&G COSTRUZIONI SRL, che specificatamente approva tutti i documenti che fornisce lo studio di progettazione e concorda eventuali modifiche d'apportare al progetto.

Le attività di realizzazione impianti elettrici, termoidraulici e di finiture, quali piastrellature, posa infissi ecc, sono controllate dalla Direzione lavori in corso d'opera.

Tutti i punti della Norma UNI EN ISO 9001:2000 sono pertanto ritenuti applicabili.

Capitolo 2 - Riferimenti normativi e legislativi

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato dalla D&G COSTRUZIONI SRL e descritto nel presente MGQ è stato elaborato in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001: 2000 *"Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti"*.

Per lo sviluppo del sistema è stata utilizzata la norma UNI EN ISO 9004: 2000 *"Sistemi di Gestione per la Qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni"* per prendere in esame l'efficacia e l'efficienza del SGQ e di conseguenza le potenzialità per il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione nell'ottica della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

Il SGQ tiene conto dei requisiti cogenti previsti dai dispositivi di legge applicabili, tra cui particolare attenzione viene rivolta a:

- Decreto legislativo 494/94 Norme per la gestione dei cantieri mobili e temporanei
- Decreto legislativo 626/94 Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE e 90/679/CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro

Il dettaglio ed il relativo aggiornamento dei riferimenti legislativi cogenti ed applicabili è riportato nell'elenco

M-DOC-02 "El docum-leggi rif" gestito da GQ.

Capitolo 3 - Termini, definizioni e abbreviazioni

Ai fini dell'attuazione del SGQ le definizioni applicabili sono quelle riportate nella norma UNI EN ISO 9000: 2000 "*Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia*".

La terminologia di uso corrente è stata abbreviata dai seguenti acronimi:

Funzioni aziendali

DG	Direzione Generale
GQ.....	Gestione Qualità
LEG.....	Legale
RSPP-SIC.....	Responsabile Sicurezza
PRG.....	Progettazione
DL.....	Direzione Lavori
CNS.....	Consulenza
VEN.....	Vendite
PUB.....	Pubblicità
SPN.....	Sponsor
CUST.....	Customer
INF.....	Informativo
CANT.....	Cantiere
AMM.....	Amministrazione
SVL.....	Sviluppo
RF.....	Ricerca e formazione

Documentazione

MGQ	Manuale di Gestione della Qualità
M	Modulistica
IT	Istruzione Tecnica

Altre abbreviazioni

PDCA:Modello logico "Plan - Do - Check - Act" ove i singoli termini hanno il seguente significato:

Plan:stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati in accordo con i requisiti dei clienti e con le politiche dell'organizzazione;

Do:.....dare attuazione ai processi;

Check:monitorare e misurare i processi ed i prodotti a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti e riportarne i risultati;

Act:adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.

SGQ:Sistema di Gestione della Qualità

Capitolo 4 - Sistema di gestione per la qualità

4.1 Requisiti generali

La D&G COSTRUZIONI SRL si impegna a stabilire, documentare, attuare, mantenere aggiornato il SGQ, perseguendone l'efficacia e il miglioramento continuo, in accordo con i requisiti stabiliti nella norma UNI EN ISO 9001: 2000.

La D&G COSTRUZIONI SRL ha identificato i processi del SGQ, suddividendoli in principali e di supporto.

I processi principali individuati sono:

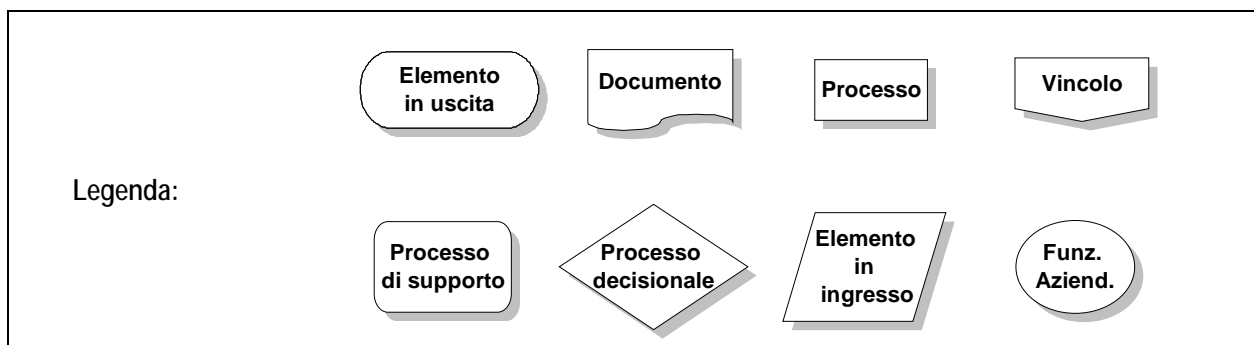
- TECNICO
 - progettazione (diagr. Tecnico 1)
 - direzione lavori (diagr. Tecnico 2)
 - consulenza (diagr. Tecnico 3)
- STRATEGIE COMMERCIALI
 - Vendite (diagr. Vendite 1)
 - Pubblicità (diagr. Vendite 1.1)
 - Sponsor (diagr. Vendite 1.2)
 - Customer (diagr. Vendite 1.3)
 - Informatico (gestione sito web) (diagr. Vendite 1.4)
- PRODUTTIVO
 - Cantiere (diagr. Cantiere 1)
- AMMINISTRAZIONE ACQUISTI
 - Contratti (diagr. Amm. e Acq. 1)
 - Contabilità pagamenti (diagr. Amm. e Acq. 1)
 - Fornitori beni servizi (diagr. Amm. e Acq. 1)
- SVILUPPO
 - Sviluppo (diagr. Sviluppo 1)

I processi di supporto individuati sono:

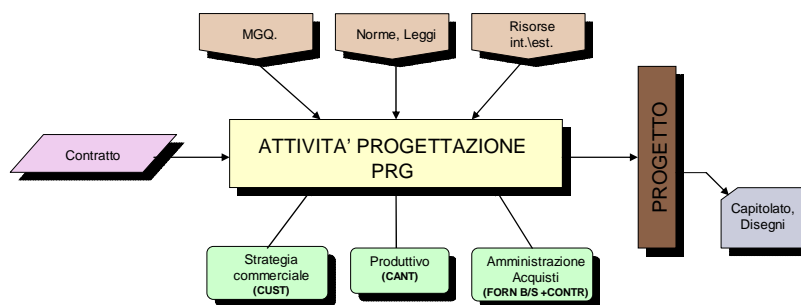
- RICERCHE
 - Ricerche e formazione (diagr. Supporto 1)
- GESTIONE QUALITA' (gestione azioni correttive e preventive, verifiche ispettive interne, riesame da parte della Direzione). (diagr. Supporto 2)
- LEGALE (elaborazione e redazione di pareri legali) (diagr. Supporto 3)
- SICUREZZA (Valutazione rischi e adempimenti normativi) (diagr. Supporto 4)

I processi individuati sono gestiti in conformità ai requisiti della norma di riferimento e le interazioni tra i processi sono schematizzate nei diagrammi di flusso sotto riportati.

Per ciascun processo sono identificati i vincoli, i processi e i documenti di supporto, gli elementi in ingresso e in uscita, le funzioni aziendali responsabili e/o coinvolte. I simboli utilizzati sono illustrati in legenda.

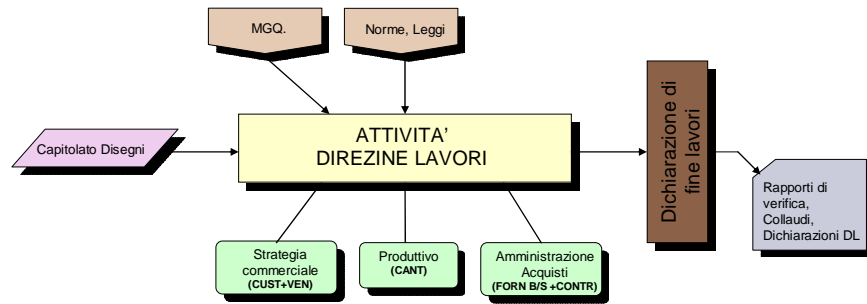


Tecnico 1



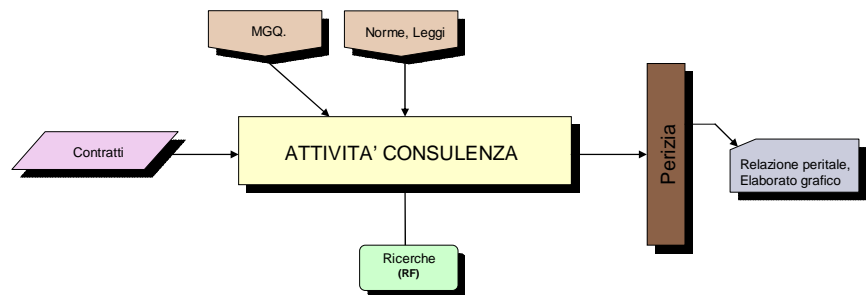
01

Tecnico 2



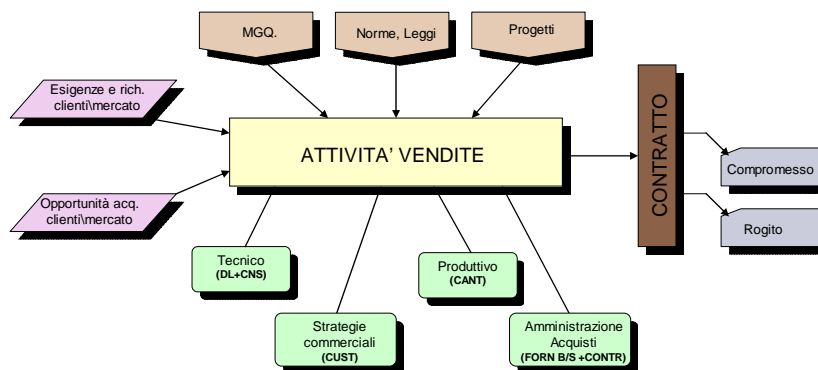
02

Tecnico 3



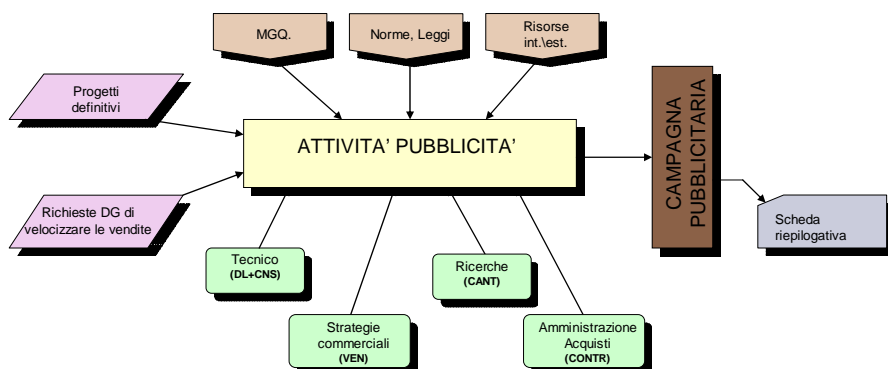
03

Vendite 1



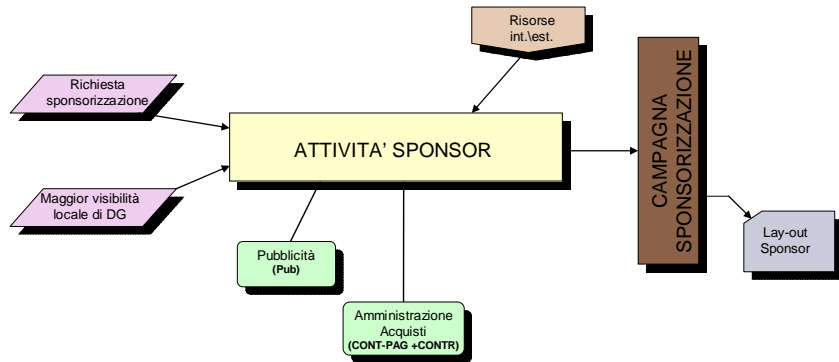
04

Vendite 1.1



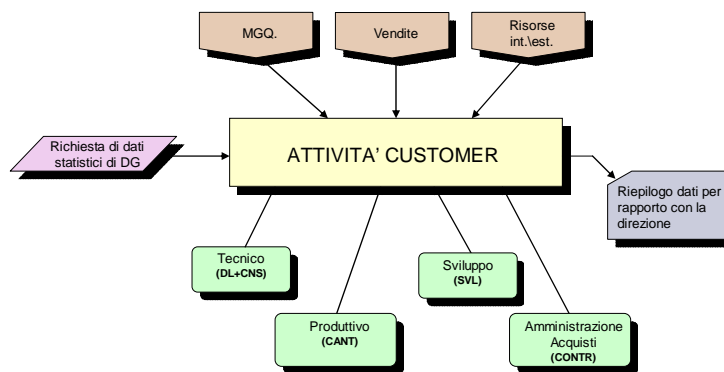
05

Vendite 1.2



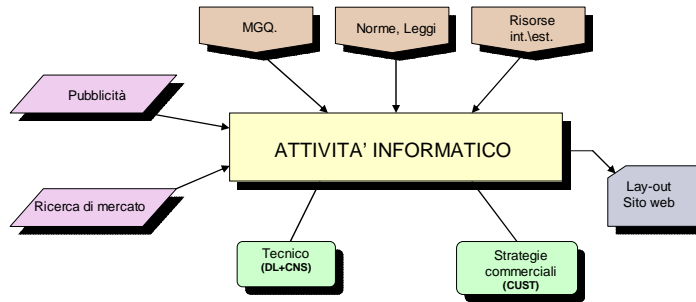
06

Vendite 1.3

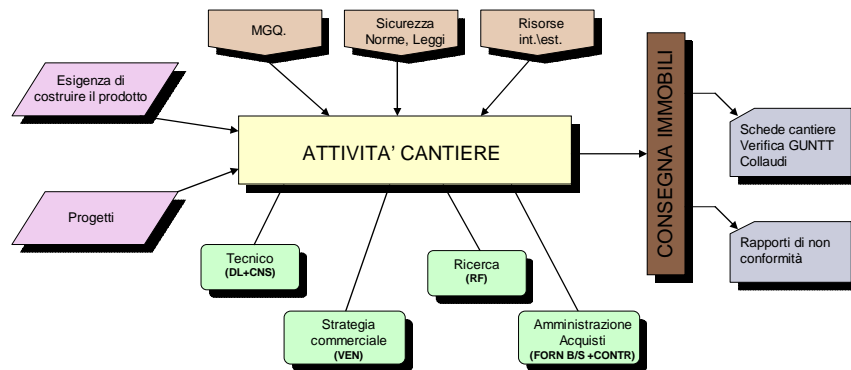


07

Vendite 1.4

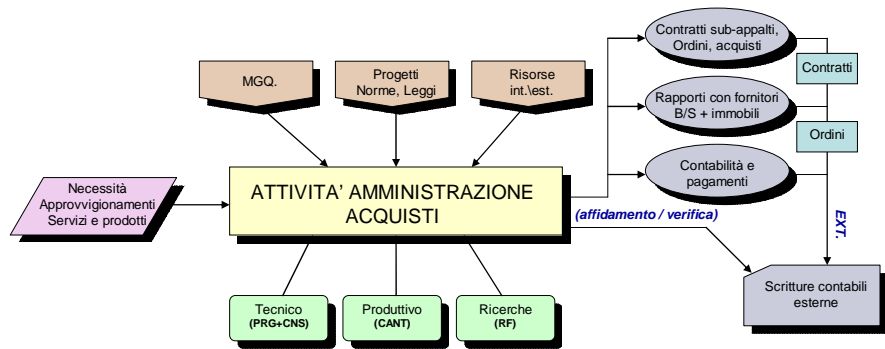


Cantiere 1

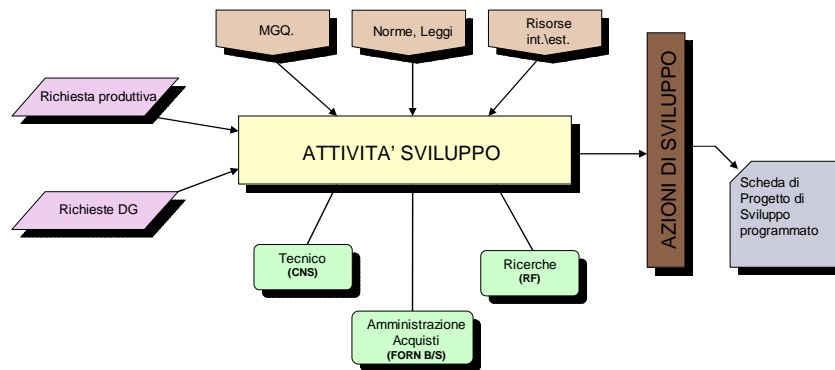


09

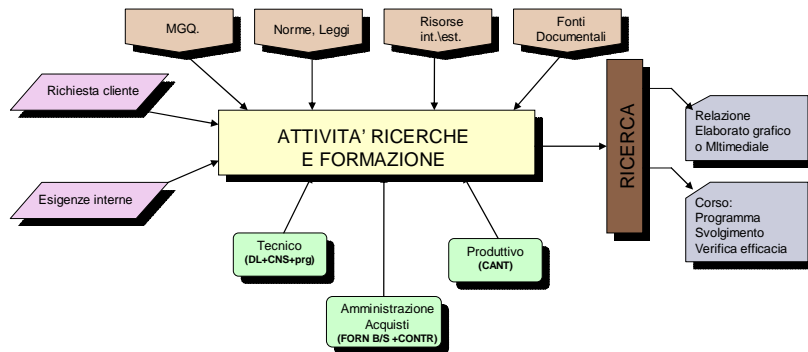
Amministrazione e acquisti 1



Sviluppo 1

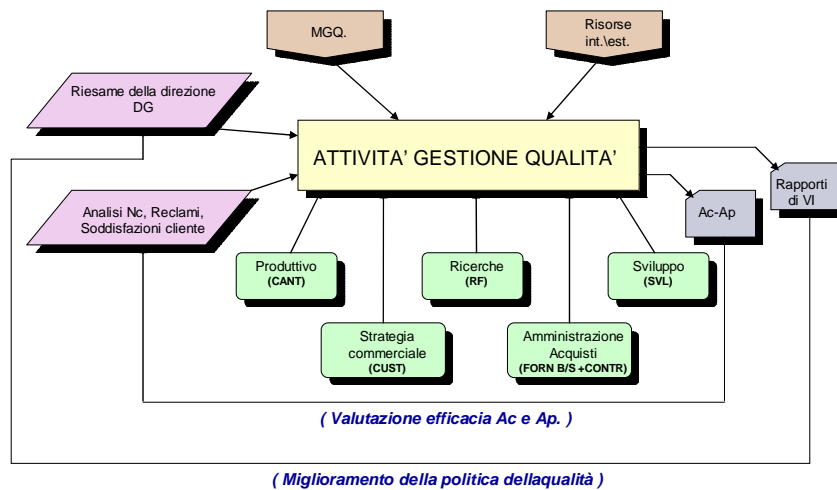


Supporto 1



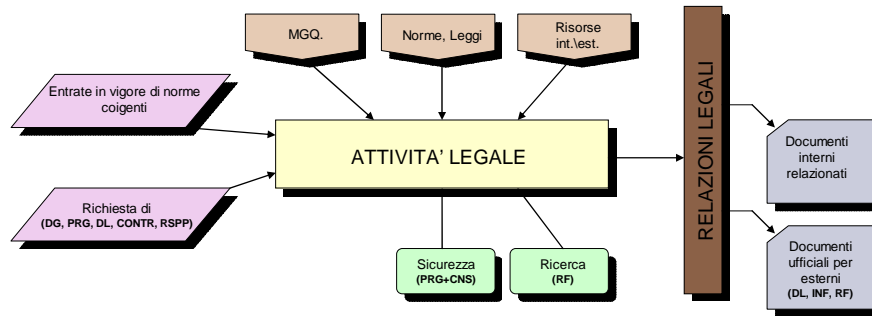
10

Supporto2



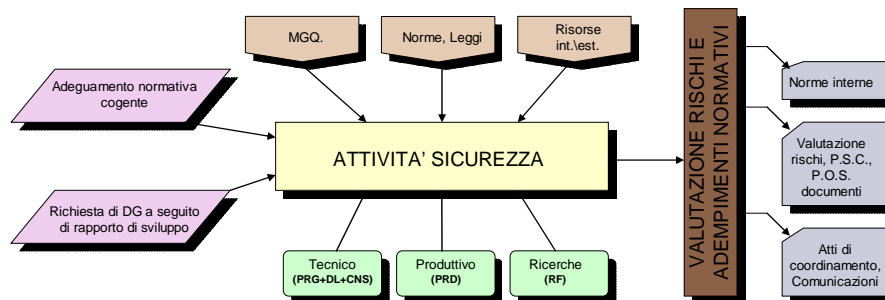
C

Supporto 3



B

Supporto 4



A

Per ogni processo sono state stabilite le sequenze delle attività ed i criteri e metodi per assicurare il loro efficace funzionamento e controllo. La DG assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni per l'attuazione, il monitoraggio, la misurazione e l'analisi dei processi allo scopo di conseguire i risultati pianificati e perseguirne il miglioramento continuo.

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

Questo paragrafo ha rilevanza di procedura per le attività di tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni.

La documentazione per la gestione del SGQ è costituita da:

- **Politica per la qualità:**..... è il documento attraverso il quale la DG definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali dell'organizzazione con riferimento al SGQ.
- **Manuale di Gestione della Qualità:** descrive il SGQ dell'organizzazione.
- **Istruzioni Tecniche:**..... descrivono le modalità operative con cui svolgere specifici servizi ed attività, tenendo conto della loro complessità, delle loro interazioni e della competenza del personale.
- **Registrazioni:**..... riportano i risultati ottenuti o forniscono evidenza delle attività svolte.
- **Documentazione di origine esterna:** norme, leggi, manuali d'uso delle attrezzature, cataloghi o specifiche tecniche dei fornitori, ecc..

La documentazione è principalmente su supporto cartaceo ad eccezione di alcune registrazioni che sono gestite su supporto informatico. La protezione dei dati è in tal caso assicurata da copie di back-up che ne garantiscono la salvaguardia.

MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il MGQ è uno strumento attivo di coinvolgimento di tutto il personale interno della D&G COSTRUZIONI SRL, descrive la struttura organizzativa, i principi, gli obiettivi e le competenze nonché il flusso di attività e di informazioni atte a garantire l'efficace gestione del SGQ dell'azienda. In funzione delle necessità, i contenuti del MGQ possono essere esaustivi e quindi avere valenza di Procedura o soltanto indicativi.

Il MGQ è strutturato secondo i requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001: 2000 ed è gestito come documento unico pur essendo suddiviso in capitoli (vedi indice). Lo stato di aggiornamento del MGQ è identificato dall'indice e dalla data di revisione riportate su tutte le pagine. Inoltre il cartiglio di revisione in prima pagina riporta i riferimenti delle modifiche apportate.

Il MGQ è approvato dal Rappresentante della Direzione GQ. E' distribuito in forma controllata solo all'Ente di certificazione. Altri Enti che ne fanno richiesta riceveranno una copia in forma non controllata.

Tenuta sotto controllo dei documenti

Tutta la documentazione di origine interna ed attinente il sistema di gestione della qualità è registrata nell'“Elenco archiviazione documenti del Sistema di Gestione della Qualità” (M-DOC-01) che permette di conoscere lo stato di aggiornamento dei documenti in vigore, la loro distribuzione e le modalità di conservazione.

Ciascun documento è registrato nell'Elenco archiviazione documenti del Sistema di Gestione della Qualità

(M-DOC-01) con il proprio codice, titolo e stato di aggiornamento. Per ciascun documento sono inoltre contrassegnate le funzioni aziendali destinatarie.

L'Elenco archiviazione documenti del Sistema di Gestione della Qualità” (M-DOC-01) è disponibile per consultazione presso l'ufficio a tutto il personale affinché ciascuno sia a conoscenza dello stato di aggiornamento della documentazione in vigore e sia quindi evitato l'utilizzo di documenti non validi o superati.

Anche se predisposti con l'ausilio di software e conservati in copia su supporti informatici, i documenti del sistema qualità in vigore sono quelli su supporto cartaceo.

Codifica della documentazione

La documentazione del SGQ è identificata da un codice attribuito in funzione della tipologia di documento e del processo a cui si riferisce:

Manuale Gestione Qualità: MGQ

Istruzioni Tecniche: IT/xx dove IT identifica l'istruzione; xx è un numero progressivo di due cifre attribuito alle istruzioni tecniche.

Modulistica: M/AAA/xx dove M identifica il modulo; AAA è l'abbreviazione di tre lettere del processo o attività a cui il modulo si riferisce, xx è un numero progressivo di due cifre attribuito alla modulistica attinente lo stesso processo o attività.

Identificazione dello stato di aggiornamento della documentazione

Ciascun documento del SGQ, oltre dal codice di identificazione, è identificato dal proprio stato di aggiornamento.

Lo stato di aggiornamento del Manuale Gestione Qualità e delle Istruzioni è evidenziato dall'indice di revisione riportato su tutte le pagine del documento e dalla data riportata sulla prima pagina.

Lo stato di aggiornamento della Modulistica predisposta per la registrazione di dati, informazioni ed attività è evidenziato dall'indice di revisione, dal mese e dalle ultime due cifre dell'anno (mm/aa) che accompagnano il codice di identificazione.

Lo stato di aggiornamento di elenchi, tabelle e matrici è evidenziato dalla data di aggiornamento riportata alla fine del documento.

Emissione e distribuzione della documentazione

L'iter di emissione della documentazione del SGQ prevede, oltre che la stesura del documento, il suo riesame ed approvazione.

Ciascun documento deve essere predisposto dal responsabile della funzione aziendale che ha la diretta responsabilità del processo e delle attività descritte.

GQ ha la responsabilità di riesaminare il documento predisposto al fine di verificarne la conformità alle norme di riferimento, l'adeguatezza ai processi ed alle attività svolte e connesse con il documento stesso e la congruenza con gli altri documenti del SGQ.

L'approvazione deve essere finalizzata a verificare l'adeguatezza del documento alla politica della qualità ed agli obiettivi aziendali in essa enunciati o richiamati.

DG ha la responsabilità di approvare la Politica della Qualità. Tutti gli altri documenti, in assenza di una indicazione sul documento stesso, devono essere approvati dal Rappresentante della Direzione (GQ).

GQ ha la responsabilità della distribuzione della documentazione del SGQ ai responsabili delle funzioni contrassegnate come destinatarie nell'"Elenco archiviazione documenti del Sistema di Gestione della Qualità"

(M-DOC-01).

Nota: a discrezione di GQ la documentazione del SGQ può essere distribuita fisicamente, consegnata cioè in copia ai destinatari o, in alternativa, può essere resa disponibile ai destinatari collocandola in luoghi opportuni facilmente accessibili dal personale presso le unità operative.

Modifiche alla documentazione

GQ ha la responsabilità, soprattutto in occasione delle Verifiche ispettive interne, di riesaminare la documentazione del SGQ al fine di verificarne la continua applicazione, la conformità alle norme di riferimento e relativi aggiornamenti, l'adeguatezza ai processi ed alle attività svolte e connesse con il documento stesso e la congruenza con gli altri documenti del SGQ.

Se necessario, il documento deve essere aggiornato, riesaminato ed approvato dalle stesse funzioni che hanno effettuato il riesame e l'approvazione iniziale e seguendo lo stesso iter illustrato per la sua prima emissione. Il personale responsabile del riesame e dell'approvazione deve avere accesso a tutti i documenti ed a tutte le informazioni necessarie per tali attività. Nel documento modificato deve essere indicato il nuovo stato di aggiornamento (vedi § 4.2).

GQ ha la responsabilità di aggiornare l'"Elenco archiviazione documenti del Sistema di Gestione della Qualità"

(M-DOC-01) e provvedere alla distribuzione del documento aggiornato alle funzioni aziendali ed enti esterni in possesso di quello superato.

I destinatari del documento aggiornato hanno la responsabilità di eliminare la copia superata.

Gestione e controllo della documentazione di origine esterna

Il prospetto sotto riportato definisce, per ciascuna tipologia di documenti di origine esterna, le funzioni responsabili della loro gestione.

Documento di origine esterna	Funzione Aziendale
------------------------------	--------------------

Norme gestionali	GQ
Norme tecniche e leggi cogenti applicabili alle attività svolte	DG
Manuali d'uso delle attrezzature	DG-GQ-LEG-RSPP-SIC PRG-DL-CNS-VEN-PUB- SPN-CUST-INF-CANT- AMM-SVL-RF

Norme gestionali, norme tecniche e leggi cogenti applicabili alle attività svolte

GQ ha la responsabilità di consultare periodicamente le pubblicazioni di settore e degli enti normatori al fine di verificare lo stato di aggiornamento delle norme gestionali attinenti il Sistema di Gestione della Qualità, delle norme tecniche e delle leggi applicabili alle attività svolte e, se necessario, accedere ed acquisire gli aggiornamenti. La documentazione deve essere analizzata e recepita in modo da valutarne l'applicabilità e le eventuali modifiche ed integrazioni da apportare al SGQ. Le nuove norme o leggi, così come i loro aggiornamenti e le modifiche o integrazioni al SGQ devono essere comunicati alle funzioni aziendali interessate. GQ ha la responsabilità di aggiornare l'"El docum-leggi rif" (M-DOC-02) registrando, per ciascun documento, il codice, il titolo e lo stato di aggiornamento.

Manuali d'uso delle attrezzature

I manuali d'uso delle attrezzature rilasciati dalle case costruttrici sono gestiti da DG che li archivia e li conserva per tutto il tempo di permanenza delle attrezzature.

Documentazione tecnica di commessa

Per ogni documento che viene emesso in relazione ad una commessa, viene predisposto un cartiglio.

L'istruzione tecnica IT02 "Cartiglio dei documenti" indica i contenuti che devono essere riportati per ogni documento.

Anche i documenti realizzati da progettisti esterni sono identificati in modo analogo, e ai professionisti che li hanno realizzato è chiesto di firmare il cartiglio negli spazi previsti.

Gestione delle registrazioni

Sono da considerare "registrazioni" tutti i documenti relativi al SGQ che registrano servizi ed attività svolte e che dimostrano:

- la qualità e i risultati raggiunti;
- la conformità ai requisiti specificati;
- l'efficace applicazione del sistema di gestione della qualità.

GQ è responsabile della conservazione delle registrazioni del SGQ e di stabilire, per ciascuna di queste, tempi e luoghi di conservazione.

Le registrazioni del SGQ, le responsabilità, le modalità ed i requisiti sopra elencati sono definiti nelle procedure del SGQ e sintetizzati nel modello "Elenco archiviazione documenti del Sistema di Gestione della Qualità" (M-DOC-01)

Anche se predisposte con l'ausilio di software e conservate in copia su supporti informatici, le registrazioni del sistema qualità in vigore sono quelle conservate su supporto cartaceo.

Le registrazioni devono essere:

- leggibili
- indicizzate ed archiviate con modalità tali da renderle facilmente reperibili
- conservate in luoghi sicuri ed idonei per evitarne il deterioramento e l'accesso a personale non autorizzato

Trascorso il tempo minimo di conservazione, i responsabili della raccolta, archiviazione e conservazione hanno la responsabilità di consegnare le registrazioni a GQ che decide in merito alla loro eliminazione e provvede alla loro distruzione.

Copie di back-up

I dati informatici sono salvati giornalmente da INF su supporti esterni, che, a rotazione, contengono i dati aggiornati agli ultimi due giorni di lavoro.

Le copie di back-up devono essere conservate in luogo separato dalla postazione di lavoro.

Capitolo 5 - Responsabilità della direzione

5.1 Impegno della direzione

Per assicurare la messa in atto del SGQ, il suo miglioramento continuo e la sua efficacia, DG si impegna a:

- stabilire la politica per la qualità;
- comunicare all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- assicurare che siano definiti gli obiettivi per la qualità;
- assicurare la disponibilità di risorse;
- effettuare i riesami da parte della direzione;

5.2 Attenzione focalizzata al cliente

DG ha individuato le parti interessate all'applicazione del sistema di gestione per la qualità da parte dell'organizzazione con le relative esigenze ed aspettative:

Parti interessate	Esigenze ed aspettative
Cliente	Puntualità, flessibilità ed efficienza del servizio; conformità del servizio alle disposizioni legislative; prezzi competitivi
Personale dell'organizzazione	Soddisfazione professionale; sicurezza nell'esecuzione delle attività connesse al lavoro sui cantieri
Proprietari	Aumento delle risorse investite
Fornitori	Applicazione di strategie comuni; continuità nel rapporto.
Società	Sicurezza

5.3 Politica per la qualità

La Direzione Generale coerentemente con gli scopi dell'organizzazione ha definito la politica per la qualità affinché si abbia un quadro strutturale per definire e riesaminare periodicamente gli obiettivi per la qualità e per perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ.

La politica per la qualità definita dalla Direzione Generale della D&G COSTRUZIONI SRL ha come obiettivo mantenere sotto controllo i servizi erogati e operare affinché questi risultino efficaci e idonei a soddisfare le aspettative ed esigenze dei clienti.

La Direzione generale ha quindi stabilito che:

- siano attuate misurazioni e analisi dei processi aziendali e del grado di soddisfazione dei clienti / allievi;
- reclami e non conformità siano tempestivamente gestiti e risolti;
- siano attuate azioni correttive e preventive affinché siano evitate e prevenute non conformità.

La Direzione Generale è altresì consapevole che la partecipazione e il coinvolgimento di tutto il personale è un requisito fondamentale ed un elemento di assoluta priorità per il raggiungimento degli obiettivi previsti.

A tal fine è stato individuato il Sistema di Gestione per la Qualità come strumento principe per il controllo e il miglioramento dell'efficacia di tutti i processi aziendali. la D&G COSTRUZIONI SRL si impegna pertanto a soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 edizione 2000, a mantenere aggiornato il proprio Sistema di Gestione della Qualità ed a perseguirne il miglioramento e l'efficacia.

Con frequenza annuale in occasione del riesame da parte della direzione, la Politica per la qualità viene riesaminata per accertarne la continua idoneità e per stabilire obiettivi misurabili per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione.

La Politica è comunicata a tutti i membri dell'organizzazione durante i momenti di formazione sull'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e la sua comprensione all'interno dell'organizzazione viene verificata durante gli audit interni.

5.4 Pianificazione

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Per ciascun pertinente livello e funzione dell'organizzazione DG, in occasione del riesame da parte della direzione, valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi per la qualità prefissati, e li ridefinisce nell'ottica del miglioramento continuo con particolare attenzione a quelli necessari per soddisfare i requisiti dei clienti e delle altre parti interessate.

PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La pianificazione è una prassi che l'intera organizzazione applica per:

- regolamentare nuove attività o processi
- gestire il miglioramento
- assicurare la rispondenza dei servizi offerti alle esigenze e aspettative dei clienti
- assicurare la conformità dei servizi alle disposizioni legislative in materia di sicurezza.

Il modello applicato per la pianificazione è il cerchio di Deming, noto anche come PDCA, che si basa su 4 passi fondamentali:

-
- stabilire gli obiettivi e i processi necessari a soddisfare i requisiti delle parti interessate e coerenti con le politiche dell'organizzazione;
 - attuare i processi;
 - monitorare e misurare i processi a fronte delle politiche e degli obiettivi;
 - attuare azioni per il miglioramento continuo dei processi.

Per fissare gli obiettivi:

- si analizzano le informazioni a disposizione;
- si definiscono i processi principali e di supporto coinvolti e le relative interazioni;
- si assegnano le responsabilità e le risorse;
- si definiscono criteri e procedure tenendo conto dei requisiti cogenti e delle esigenze ed aspettative di tutte le parti interessate;
- si coinvolge il personale rendendolo consapevole e partecipe degli obiettivi;
- si attuano i processi;
- si registrano i risultati raggiunti;
- si analizzano le registrazioni in modo da ottenere nuove informazioni per verificare l'efficacia di quanto pianificato e perseguire il miglioramento continuo.

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

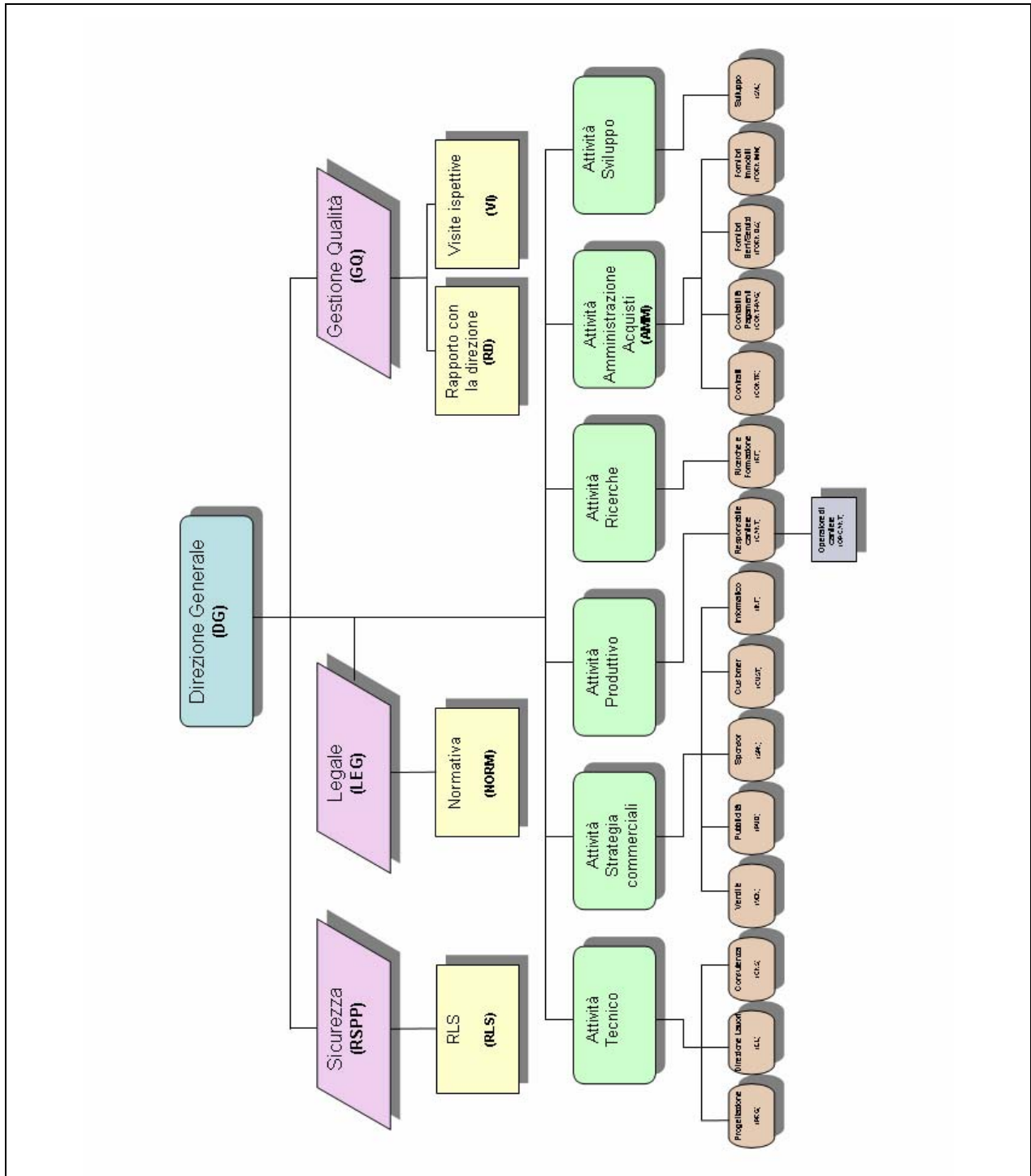
RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

L'organigramma sotto riportato definisce la struttura organizzativa della D&G COSTRUZIONI SRL e la matrice delle responsabilità sintetizza, per ciascun processo principale e di supporto, le funzioni aziendali che ne hanno la responsabilità (R) o che vi collaborano (C).

GQ ha definito nei mansionari (M-FOR-01) le specifiche di qualifica per ciascuna funzione riportata nell'organigramma. Tali documenti indicano:

- le responsabilità ed i compiti assegnati
- le esperienze e le competenze richieste.

ORGANIGRAMMA



In allegato (ALL. A) al presente manuale di gestione della qualità la Direzione Generale indica i nominativi delle persone incaricate a svolgere le attività previste nell'organigramma.

Processi del SGQ	Funzioni aziendali															
	AMM	RSP- SIC	CANT	VEN	CUST	INF	PUB	SPN	DG	PRG	GQ	LEG	DL	R-F	CNS	SVL
➤ Acquisti	R															
➤ Amministrativo												C				
➤ Sicurezza		R									C					
➤ Commerciale																
➤ Vendite				R							C					
➤ Customer					R						C					
➤ Informatico						R					C					
➤ Pubblicità							R				C					
➤ sponsorizzazioni								R			C					
➤ Legale											C	R				
➤ Ricerca e formazione											C			R		
➤ Sviluppo											C					R
➤ Progettazione										R	C					
➤ Produzione			R								C					
➤ Formazione											C			R		
➤ Azioni correttive	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	C
➤ Azioni preventive	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	C
➤ Verifiche ispettive interne	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	C
➤ Riesame da parte della direzione	C	C	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	C	C	C

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

La Direzione Generale ha nominato "Gestione della Qualità" quale Rappresentante della Direzione al quale, indipendentemente da altre sue responsabilità, ha conferito la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire durante il riesame periodico sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, e su ogni esigenza per il miglioramento;

- sensibilizzare tutto il personale in occasione dei corsi di formazione sulle tematiche della qualità con particolare riferimento alle esigenze e requisiti del cliente che stanno alla base del SGQ
- garantire i collegamenti con enti e clienti relativamente al SGQ

COMUNICAZIONE INTERNA

DG ritiene la comunicazione interna indispensabile per assicurare una applicazione efficace del SGQ.

La modulistica necessaria per la registrazione delle informazioni e dei dati da utilizzare per la pianificazione, l'esecuzione, il controllo ed il miglioramento delle attività e dei processi, è stata predisposta in modo da facilitare la comunicazione tra le funzioni ed il personale dell'organizzazione. Inoltre la formazione, intesa quale momento di addestramento e di aggregazione, è strumento di diffusione delle informazioni, contribuisce al miglioramento delle prestazioni dell'azienda ed assicura il coinvolgimento del personale sulla politica dell'organizzazione, sui requisiti del cliente e dei servizi, sugli obiettivi aziendali e sui risultati raggiunti.

5.6 Riesame da parte della direzione

La DG, con la partecipazione di tutti i responsabili delle funzioni aziendali riportate in organigramma, annualmente riesamina il sistema di gestione per la qualità aziendale per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Il Rappresentante della Direzione predisponde un rapporto prendendo in considerazione:

- l'adeguatezza della Politica;
- lo stato di attuazione degli obiettivi per la qualità e delle attività di miglioramento;
- i risultati delle verifiche ispettive interne;
- le non conformità verificate e indicazioni in relazione alla loro risoluzione;
- i reclami e statistiche circa la soddisfazione del cliente;
- le eventuali nuove esigenze di corsi di formazione;
- l'analisi dei dati raccolti per la valutazione dei corsi erogati, dei processi e delle loro prestazioni;
- lo stato delle azioni correttive, preventive e intraprese in seguito ai precedenti riesami.
- le modifiche apportate all'organizzazione e ai processi che potrebbero avere effetti significativi sul sistema di gestione per la qualità, sulla sua conformità ed efficacia.

Il Rappresentante della Direzione ha la responsabilità di proporre raccomandazioni per le eventuali carenze individuate e per il miglioramento del SGQ. Il riesame da parte della direzione è registrato in un verbale che documenta:

- obiettivi di miglioramento per servizi e processi;
- obiettivi di miglioramento dell'efficacia del SGQ;
- esigenze di risorse in termini economici, strutturali e di competenze del personale.

Capitolo 6 - Gestione delle risorse

6.1 Messa a disposizione delle risorse

L'organizzazione ha individuato le attrezzature di lavoro, i dispositivi di sicurezza, le infrastrutture e le risorse umane quali strumenti necessari per attuare e tenere aggiornato il SGQ, migliorarne in modo continuo l'efficacia ed accrescere la soddisfazione dei partecipanti ai corsi, ottemperando ai loro requisiti ed esigenze.

6.2 Risorse umane

DEFINIZIONE ED ANALISI DELLE COMPETENZE RICHIESTE

QO ha la responsabilità di definire e riesaminare periodicamente, sulla base delle politiche ed esigenze aziendali, le competenze richieste al personale che:

- svolge attività che possono influenzare la qualità dei servizi svolti;
- utilizza attrezzature importanti per assicurare la conformità dei servizi svolti e la sicurezza del personale coinvolto;

Devono essere definite e riesaminate periodicamente le competenze richieste per ciascuna figura aziendale presente in organigramma:

- Direzione Generale
- Gestione Qualità
- Legale
- Responsabile Sicurezza
- Progettazione
- Direzione Lavori
- Consulenza
- Vendite
- Pubblicità
- Sponsor
- Customer
- Informatico
- Cantiere

-
- Amministrazione
 - Sviluppo
 - Ricerca e formazione

Le competenze richieste devono essere documentate nei "mansionari" (M-FOR-01 Mansionario) che definiscono, per ciascun ruolo o mansione aziendale:

- le responsabilità assegnate
- i compiti assegnati
- le esperienze richieste
- le competenze richieste

GQ ha la responsabilità di analizzare le competenze esistenti e documentarle nelle "Schede personali"

(M-FOR-02 Schede personali)) in cui registrare:

- i dati personali
- le mansioni svolte
- le esperienze acquisite
- le competenze acquisite

Le competenze richieste e quelle disponibili devono essere riesaminate da GQ in occasione del riesame del sistema qualità da parte della direzione ed in modo particolare in occasione di:

- cambiamenti organizzativi
- richieste da parte del personale implicanti opportunità di sviluppo e crescita professionale
- azioni correttive dovute a non conformità, a reclami da parte dei clienti o al riesame dei processi aziendali
- novità o modifiche legislative o normative
- risultati di indagini circa la soddisfazione dei clienti che identificano nuove esigenze dei clienti

Le eventuali esigenze di formazione scaturite da questo processo di analisi devono essere pianificate nel "Piano di formazione" (M-FOR-03 Piano formazione) in cui registrare:

- la formazione necessaria (corsi di formazione interni o esterni, affiancamento, ecc..)
- gli obiettivi che si intende raggiungere
- il personale interessato
- il periodo previsto di svolgimento

La formazione deve tra l'altro informare e sensibilizzare il personale in merito a:

- esigenze e requisiti del cliente
- obiettivi aziendali e loro raggiungimento
- importanza del lavoro svolto da ciascuno per soddisfare le esigenze ed i requisiti del cliente
- perseguire gli obiettivi aziendali
- il miglioramento delle prestazioni aziendali
- accrescere la soddisfazione del cliente
- istruzioni per lo svolgimento ed il controllo del lavoro

-
- utilizzo dei dispositivi di protezione
 - utilizzo di attrezzature
 - legislazione e normativa applicabile alle attività svolte

Il piano di formazione predisposto da GQ deve essere sottoposto a DG per approvazione in occasione del riesame del sistema qualità.

Le date di effettuazione della formazione devono essere registrate sul "Piano di formazione" (M-FOR-03 Piano formazione).

La formazione effettuata deve essere inoltre registrata nella "Scheda di formazione" (M-FOR-04 Scheda-Rapp formaz) indicando:

- il periodo in cui si è svolta la formazione
- gli argomenti trattati
- i docenti
- i partecipanti

Sono inoltre segnalate nell'area "Note" le modalità e i tempi previsti per il controllo del grado di apprendimento del personale partecipante al corso.

E' responsabilità di GQ, coadiuvato dai responsabili di funzione direttamente coinvolti nel processo di formazione, verificare l'efficacia della formazione valutando il raggiungimento degli obiettivi prefissati e, in caso di esito positivo, aggiornare le "Schede personali" (M-FOR-02 Schede personali) registrando le competenze acquisite.

6.3 Infrastrutture

E' compito di DG mantenere le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità del prodotto e/o servizio.

DG ha quindi definito, come obiettivi prioritari il controllo di:

- posto di lavoro, cantieri ed attrezzature associate
- manutenzione idonea

6.4 Ambiente di lavoro

E' compito del Responsabile sicurezza (RSPP), con la collaborazione di DG, mettere in atto le procedure necessarie a salvaguardare i fattori fisici ed umani relativi all'ambiente di lavoro in merito a:

- condizioni di salute e sicurezza;
- metodi di lavoro,
- etica del lavoro;
- condizioni nell'ambiente di lavoro necessari per ottenere la conformità del servizio.
-

Tali requisiti sono garantiti all'interno dell'organizzazione attraverso l'adozione agli adempimenti alle norme D.lvo 626/94 e D.lvo 494/94 e successivi adeguamenti, riguardanti la sicurezza dell'ambiente di lavoro.

Capitolo 7 - Realizzazione del prodotto

7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

La D&G COSTRUZIONI SRL ha pianificato e reso operativi i processi necessari per:

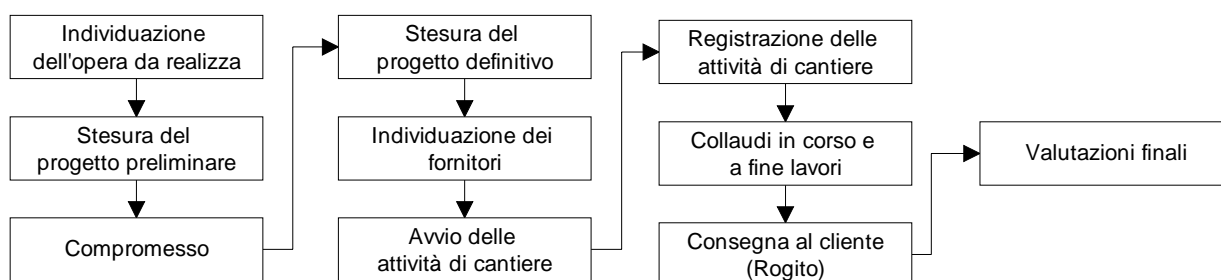
- la costruzione di edifici residenziali,
- la ristrutturazione e vendita di immobili, in particolare di edifici rustici
- la progettazione di soluzioni per parchi, giardini, arredi interni e loro realizzazione
- consulenze di parte e di ufficio per privati, enti pubblici e giudiziari legate all'attività professionale di geometra e architetto.

A tale scopo, tenendo in considerazione i requisiti delle parti interessate come illustrate in § 5.2 e gli obiettivi di qualità, sono state definite le attività commerciali, progettuali, di approvvigionamento ed erogazione dei corsi e sono state predisposte:

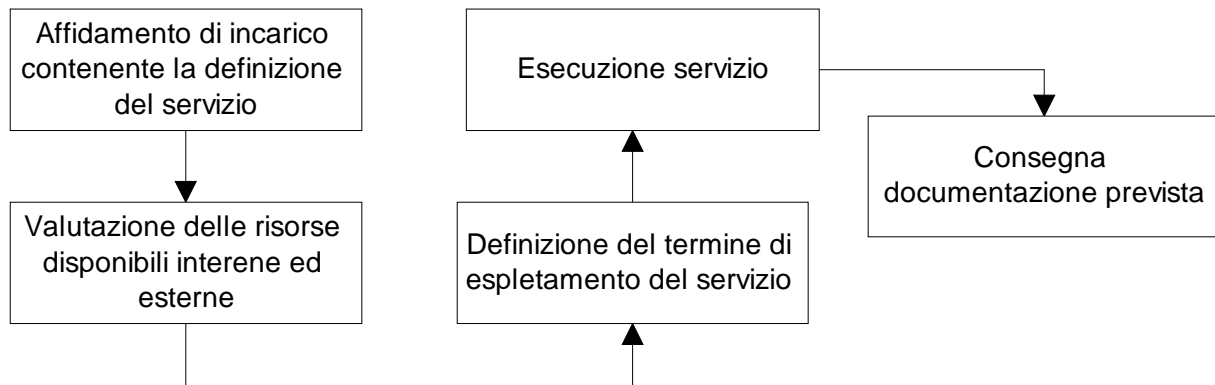
- procedure e istruzioni per i singoli processi
- la modulistica per la registrazione delle informazioni necessarie per una efficace programmazione delle attività
- le registrazioni necessarie per dimostrare la conformità delle attività svolte e dei servizi erogati e per raccogliere i dati e le informazioni utili per l'analisi dei processi stessi, finalizzata al miglioramento della loro efficacia

In particolare ha identificato nei seguenti diagrammi l'iter delle commesse, evidenziando le relazioni tra i vari processi dell'azienda.

ATTIVITA' IMMOBILIARI



Per mantenere il controllo delle attività è stato predisposto il modello M-CTR-02 "Iter di Commessa", che viene utilizzato per registrare l'iter della commessa in tutte le sue fasi.

ATTIVITA' DI CONSULENZA

Per mantenere il controllo delle attività è stato predisposto il modello M-CONS-01 consulenza, che viene utilizzato per registrare l'iter del servizio in tutte le sue fasi.

7.2 Processi relativi al cliente

Obiettivo delle attività commerciali della D&G COSTRUZIONI SRL è individuare le esigenze del cliente / del mercato.

Nel caso di vendita di immobile viene presentata al cliente un compromesso che contenga:

- disegni di massima
- capitolato di massima
- riferimenti a campionature o depliant per la scelta dei materiali
- eventuali esclusioni
- tempi di consegna previsti
- termine del rogito (per la vendita)
- note legali del contratto

Tali contenuti sono riesaminati con il cliente firmati dalla Direzione della D&G Costruzioni srl e dal cliente stesso.

Il contratto di vendita definitivo, ovvero il rogito, riprende i contenuti del compromesso, le eventuali modifiche in corso d'opera concordate tra le parti, e assegna la proprietà dell'immobile al cliente.

Tale attività, come previsto dalle leggi italiane, sono svolte alla presenza di un notaio.

Le attività sono registrate sul modello M-CTR-02 Iter di commessa .

I servizi di consulenza sono concordati e immediatamente definiti nell'affidamento di incarico.

Le attività sono registrate sul modello M-CONS-01 consulenza.

7.3 Progettazione e sviluppo

INTERFACCE ORGANIZZATIVE E TECNICHE

PRG controlla e sovrintende il processo di progettazione e gestisce eventuali interfacce interne ed esterne necessarie. In particolare PRG è responsabile delle seguenti attività:

- Definizione dei requisiti di base
- Emissione dei risultati della progettazione
- Riesame del progetto
- Verifica del progetto
- Validazione del progetto

DATI E REQUISITI DI BASE

PRG riceve dalla direzione generale i seguenti dati di ingresso:

- vincoli urbanistici
- vincoli edilizi commerciali
- incidenze unitarie in entrata
- caratteristiche edilizie

e li registra nel M-PRG-01 Progettazioni.

RISULTATI DELLA PROGETTAZIONE

Il progettista, sulla base delle informazioni ricevute, elabora un progetto contenente:

dati in uscita edilizi commerciali

incidenze unitarie in uscita

elaborati/relazioni

rispondenza alle norme cogenti e non cogenti

Parte o tutto del progetto può essere affidato a professionisti esterni

VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE

PRG in merito alla correlazione tra dati in entrata e dati in uscita, attribuisce l'accettabilità o meno del progetto stesso.

L'esito favorevole della verifica è registrato sul modello M-PRG-01 Progettazioni.

RIESAME DELLA PROGETTAZIONE

Il riesame della progettazione è svolto da DG e consiste nel valutare i dati contenuti nell'apposita scheda di progettazione M-PRG-01 Progettazioni se soddisfacenti migliorabili o ottimali all'attività immobiliare.

L'esito favorevole del riesame è registrato sul modello M-CTR-02 Iter di commessa.

VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE

La validazione della progettazione consiste nelle prove, collaudi e controlli eseguiti e registrati nel M-CTR-02 Iter di commessa distinti per u.i.u. anche in occasione e previsione della richiesta di agibilità.

L'esito favorevole della validazione è registrato sul modello M-CTR-02 Iter di commessa.

MODIFICHE ALLA PROGETTAZIONE

Le modifiche in corso d'opera che non comportano l'esigenza di modificare i requisiti tecnici del progetto sono siglate e registrate sul M-CTR-02 Iter di commessa.

Le necessità di modifiche dovute alla variazione dei dati di base del progetto sono gestite come varianti in corso d'opera e appositamente registrate nel suddetto modello.

Tutti i documenti della progettazione sono conservati nel fascicolo di commessa.

7.4 Approvvigionamento

La presente area del manuale definisce le responsabilità, i criteri e le modalità da adottare per:

- la scelta e la valutazione dei fornitori di prodotti e servizi critici
- l'emissione degli ordini di acquisto per prodotti e servizi critici
- l'ispezione ed il controllo al ricevimento dei prodotti

al fine di contribuire ad assicurare la conformità e la qualità dei servizi erogati.

Si definiscono critici i prodotti ed i servizi che hanno influenza sui servizi effettuati:

- materiali prime
- opere compiute
- Laboratori / professionisti

AMM ha la responsabilità di:

- valutare e scegliere i fornitori,

-
- monitorare i fornitori,
 - archiviare la documentazione relativa alla qualifica dei fornitori,
 - aggiornare l'elenco dei fornitori qualificati,
 - emettere ed approvare contratti e ordini.

Il criterio di scelta dei fornitori si basa sul possesso, da parte del fornitore stesso di alcuni requisiti riportati nella IT01 Qualifica fornitori, che possono oggettivamente dimostrare la capacità del fornitore di soddisfare le nostre esigenze aziendali, incluse quelle di assicurazione qualità e le prescrizioni relative alla qualità del prodotto o servizio offerto e fornito.

Il monitoraggio dei fornitori deve avvenire sulla base dei criteri di valutazione di cui all'IT 01 Qualifica fornitori e dei risultati dei controlli effettuati nel corso delle forniture riportati nei M-ACQ-02 Schede fornitori (OP.COMP./MAT/LAB PROF) .

Per agevolare e documentare le attività di monitoraggio, ACQ deve predisporre e mantenere aggiornata per ciascun fornitore apposita (M-ACQ-02 Schede fornitori (OP. COMP./MAT/LAB PROF) in cui registrare tutte le non conformità riscontrate sulle forniture.

Nel dettaglio la (M-ACQ-02 Schede fornitori (OP. COMP./MAT/LAB PROF) deve riportare:

- dati identificativi del fornitore
- pagamenti concordati (fornitori di prodotti)
- prodotti acquistati e/o servizi appaltati
- modalità di valutazione iniziale e relativi aggiornamenti (requisiti di qualifica posseduti e riferimenti alle evidenze oggettive raccolte)
- non conformità riscontrate nel corso delle forniture

Il fornitore deve essere informato di eventuali non conformità riscontrate sul prodotto o servizio da lui fornito con l'invio di una copia del "Rapporto di non conformità".

Qualora le non conformità riscontrate superino il 10% delle forniture, la conferma della qualifica deve essere subordinata alla messa in atto di appropriate azioni correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle non conformità stesse.

Con frequenza almeno annuale ACQ verifica ed aggiorna il soddisfacimento dei requisiti di qualifica vincolanti e non vincolanti, valuta la conformità complessiva delle forniture avvenute nel periodo in esame e, sulla base delle registrazioni effettuate, ne conferma o meno la qualifica per il periodo successivo.

I fornitori qualificati devono essere inseriti nel (M-ACQ-01elenco fornitori), disponibile ed aggiornato presso ACQ per i fornitori di materiali.

L'emissione di un ordine per l'acquisto di attrezzature deve contenere le seguenti specifiche:

- Data dell'ordine
- Identificazione della fornitore
- Quantità
- Materiali ordinati
- Consegna prevista
- Persona contattata

E' affidata la responsabilità di acquistare materiale per i cantieri anche a CANT. In questo caso l'acquisto non è definito con un ordine ma avviene direttamente presso il fornitore. Gli acquisti di materiale critico devono essere in questo caso effettuati presso fornitori precedentemente qualificati.

Al momento del ritiro della merce l'incaricato deve verificarne la corrispondenza all'ordine.

Al momento della consegna in cantiere o in magazzino deve essere controllata la corrispondenza tra ordine, ddt e materiale consegnato.

Al momento della fatturazione AMM verifica la corrispondenza tra documento di consegna, fattura e condizioni di pagamento e sconto concordate.

Ogni differenza riscontrata al momento dei controlli determina l'apertura di un rapporto di non conformità e deve essere tempestivamente risolta dal responsabile acquisti Amm.

La scelta di un fornitore per una commessa è registrata sul modello M-CTR-02 Iter di commessa.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

ATTIVITA' IMMOBILIARE

Per pianificare e controllare le attività di cantiere la D&G COSTRUZIONI SRL ha stabilito le seguenti prescrizioni:

- realizzazione di un diagramma di GANTT per la definizione delle attività, della loro sequenza, programmazione e controllo
- predisposizione di adeguati documenti per comunicare al personale le attività da svolgere con rapporto giornaliero con CANT
- l'utilizzo di personale interno addestrato o di fornitori qualificati
- l'utilizzo di strumenti di misura correttamente tarati (vedi 7.6)
- il rilievo delle attività di cantiere attraverso l'uso di rapporti di lavoro
- il controllo delle attività, sia svolte internamente che da fornitori, e la registrazione dell'esito dei controlli sul modello M-DL-02 Rapp Isp DL .

DIAGRAMMA DI GANTT

DG predisporre per i cantieri il modello M-PRD-01 Gantt di cantiere , con l'ausilio di RSPP registrando sul modello M-SIC-01 scheda sicurezza i dati di ingresso, i dati in uscita e valutando l'accettabilità dell'attività di valutazione del rischio.

Le informazioni contenute devono riguardare la tempistica prevista delle seguenti attività (dove richieste):

- operazioni preliminari all'avvio del cantiere
- avvio cantiere
- definizione generale o dettagliata delle attività da eseguire
- interventi dei terzisti
- consegna

Una copia del modello M-PRD-01 Gantt di cantiere è conservata nel fascicolo di "commessa", una è presente in cantiere.

DOCUMENTI DI CANTIERE

DG predispone i documenti per fornire le corrette informazioni in cantiere in relazione ai lavori da eseguire.

L'elenco completo dei documenti è indicato sul modello M-CRT-02 Iter di commessa , cap. Attività di Cantiere, la cui compilazione ha anche valore di registrazione.

Copia dei documenti utilizzati viene conservata dopo il loro utilizzo nel fascicolo di commessa.

La gestione operativa del cantiere è affidata da DG a CANT, che:

- Assegna compiti al personale di cantiere
- Controlla l'esecuzione dei lavori
- Segnala sul diagramma di GANTT l'esecuzione delle attività previste, interne o di terzi
- Provvede all'approvvigionamento dei materiali
- Compila il "Registro di cantiere" M-PRD-02 REGISTRO CANTIERE
- Segnala sui disegni eventuali variazioni in corso d'opera ed eventualmente contattare il progettista per l'approvazione della variante prevista
- Verifica l'utilizzo di attrezzature adeguate
- Verifica l'utilizzo di strumenti di misura tarati
- Verifica l'utilizzo dei dispositivi di sicurezza individuale previsti dal piano di cantiere
- Verifica l'attuazione delle misure di sicurezza prevista dal piano di cantiere
- Ritira i ddt dei materiali acquistati e altri documenti utilizzati in cantiere

CANT deve compilare il registro M-PRD-02 di cantiere indicando:

- il materiale utilizzato
- le ore di lavoro
- la presenza di terzi e il lavoro da questi svolto

DG, alla chiusura di un cantiere, svolge una attività di valutazione per:

- individuare il ricavo economico delle attività svolte
- esaminare le NC accadute e, se possibile, individuare azioni correttive per evitarne il ripetersi
- trovare spunti per azioni preventive

CONSULENZA

Per pianificare e controllare il servizio di consulenza, la D&G Costruzioni Srl ha predisposto il modello M-Cons-01consulenza al fine di mantenere registrazione dell'attività svolta. In particolare sono indicati :

- natura dell'incarico

-
- ente committente : può essere interno alla D&G Costruzioni Srl o esterno privato/pubblico/giudiziario
 - termine di consegna prevista ed eventuali proroghe concordate
 - consegna effettiva e identificazione del numero di protocollo o pratica se necessario
 - identificazione dell'attrezzatura utilizzata per il rilievo e relativo stato di taratura
 - eventuale identificazione dell'attività interna coinvolta nella consulenza stessa (a mezzo della relativa scheda di lavoro)
 - eventuali risorse esterne necessarie per lo svolgimento del servizio (laboratori, professionisti, attrezzature o altro)
 - riferimenti all'effettivo pagamento del servizio, quale termine di chiusura prima dell'archiviazione

PROPRIETA' DEL CLIENTE

La D&G COSTRUZIONI SRL non utilizza prodotti forniti dal cliente da integrare negli impianti realizzati. Può tuttavia operare su beni dei clienti.

Qualora tali beni siano danneggiati in conseguenza di azioni del personale della D&G COSTRUZIONI SRL, deve essere aperto un verbale di non conformità da CANT o DG, che preveda la immediata comunicazione al cliente di tale evento e registri le soluzioni da adottare, così come concordate con il cliente stesso.

Disegni, capitolati, computi metrici o altri documenti forniti dal cliente per la realizzazione di un progetto sono utilizzati dalla D&G COSTRUZIONI SRL nel corso delle attività di cantiere. Se richiesto dal cliente la D&G COSTRUZIONI SRL si impegna a comunicarne gli estremi degli stessi a fine lavori.

CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

La conservazione dei materiali non può causare la alterazione dei loro requisiti.

E' mantenuta in ogni caso una corretta identificazione dei materiali per garantirne il corretto utilizzo nelle pose presso i cantieri.

L'identificazione è generalmente riportata da codici universalmente riconosciuti sui materiali stessi (vedi cavi o altri componenti); qualora tale identificazione non fosse presente o non fosse chiaramente identificabile, all'accettazione o acquisto dei prodotti CANT provvederebbero a indicare gli estremi del prodotto in maniera evidente (etichette o pennarelli).

7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

La gestione delle attività descritte in questa area sono regolate da procedura operativa interna, per tenere sotto controllo le apparecchiature al fine di dimostrare la conformità dei lavori eseguiti ai requisiti richiesti

Gli strumenti di misura sono apparecchiature destinate ad eseguire controlli a fronte di parametri prefissati e come tali necessitano di una taratura periodica al fine di verificare la veridicità della misura effettuata dallo strumento stesso.

In particolare la D&G Costruzioni necessita per le sue attività di consulenza di strumenti che richiedano interventi di taratura periodica che documenterà con la tenuta di verbali di taratura rilasciati da organismi competenti o riconosciuti in materia.

Tuttavia ad alcuni fornitori, quali impiantisti o responsabili di rilievi e collaudi, è richiesto di provare la taratura degli strumenti utilizzati esibendo lo stato di taratura dello strumento utilizzato, ove la azienda non sia certificato ISO 9001 o non sia richiesto il rilascio di un certificato comprovante il riscontro effettuato.

In questi casi la taratura degli strumenti è oggetto di valutazione del fornitore.

Capitolo 8 - Misurazioni, analisi e miglioramento

8.1 Generalità

La D&G COSTRUZIONI SRL pianifica ed attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari per:

- dimostrare la conformità del prodotto costruito ai requisiti specificati e alle aspettative dei clienti;
- assicurare la conformità del SGQ;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del SGQ.

Il presente Manuale di Gestione della Qualità, le Procedure o le Istruzioni Tecniche descrivono pertanto i metodi da adottare per monitorare, misurare ed analizzare, individuano le tecniche statistiche applicabili e loro estensione.

8.2 Monitoraggi e misurazioni

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La D&G COSTRUZIONI SRL misura la soddisfazione attraverso l'utilizzo di alcuni strumenti, quali:

- Capacità di progettare e realizzare in conformità alle richieste del cliente
- Questionario di soddisfazione compilato dai clienti (modello M-CTR-01 Quest soddisf cliente)
- La misura di non conformità, reclami ed inefficienze, attraverso la loro registrazione e analisi

Il questionario di soddisfazione del cliente (M-CTR-01 Quest soddisf cliente) viene consegnato per la compilazione ai clienti un anno dopo il rilascio del certificato di abitabilità, al fine di poter monitorare la reale soddisfazione decorso un ragionevole lasso di tempo.

I dati emersi da queste analisi vengono sottoposti a DG e SVIL ed elaborati, con la collaborazione di GO, per evidenziare tendenze, punti di forza e aspetti da migliorare.

I risultati di tali analisi vengono sottoposti e rivisti con DG durante il Riesame del Sistema Qualità con l'obiettivo di individuare piani di miglioramento, azioni correttive ed eventualmente nuovi piani d'azione sia all'interno dei processi, che nei confronti dei clienti per garantirne la continua soddisfazione.

In particolare vengono registrati tutti gli interventi richiesti nel primo anno dopo la consegna di un immobile, ne viene registrata la natura e l'entità sul modello M-CTR-02 Iter di commessa.

In occasione del riesame del sistema da parte direzione, tali registrazioni sono oggetto di attenta valutazione, al fine di individuare azione per migliorare il grado di soddisfazione del cliente.

VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

GO ha la responsabilità di pianificare ed effettuare verifiche ispettive interne allo scopo di:

-
- verificare la conformità del SGQ ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001 ed alla documentazione interna o esterna (norme tecniche e legislazione) applicabile;
 - verificare che il SGQ sia applicato in conformità a quanto stabilito nella politica, nel manuale, nelle procedure e nelle istruzioni tecniche;
 - verificare che l'applicazione del SGQ sia efficace, cioè finalizzata al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento definiti dalla direzione;
 - riesaminare i documenti del SGQ accertandone la continua applicazione; la conformità alle norme di riferimento e relativi aggiornamenti; l'adeguatezza ai processi ed alle attività svolte; la congruenza con gli altri documenti del SGQ.

Le VII sono condotte da personale che non ha diretta responsabilità nelle attività oggetto di verifica.

PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

Le VII sono programmate da GQ in modo tale da prevedere una verifica completa di tutti gli elementi del SGQ, dei processi e delle aree aziendali nell'arco di un anno. La programmazione tiene conto dello stato di conformità dei processi, delle aree e delle attività svolte, della loro importanza nel SGQ per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e dei risultati di precedenti VII.

In aggiunta alle VII programmate annualmente GQ ha la facoltà di programmare VII supplementari a seguito di:

- sospette deficienze e disfunzioni del SGQ;
- significativi cambiamenti e riorganizzazioni delle funzioni aziendali;
- attuazione di azioni correttive, al fine di verificarne l'efficacia.

Le VII programmate sono pianificate da GQ allo scopo di individuare:

- gli obiettivi della VII;
- le funzioni aziendali ed i relativi responsabili da coinvolgere nella VII;
- il Responsabile del Gruppo di VII (RGVII) che non deve avere dirette responsabilità nelle attività oggetto di VII;
- gli eventuali valutatori aggiuntivi, competenti per i processi e attività oggetto di verifica e indipendenti dalle attività oggetto di VII;
- la documentazione del SGQ applicabile ai processi ed alle attività oggetto di verifica da utilizzare quale riferimento;
- i tempi da mettere a disposizione dei valutatori necessari per una verifica esaustiva ed efficace.

La programmazione e pianificazione delle VII è documentata da GQ nel (M-VER-01 Piano Ver Isp), aggiornato nel caso di programmazione di VII supplementari e reso disponibile a tutti i responsabili delle funzioni aziendali coinvolte.

CONDUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

Le VII sono effettuate raccogliendo evidenze oggettive sullo stato di conformità / non conformità delle attività verificate attraverso interviste, esami documentali e osservazioni delle attività svolte. Eventuali situazioni di dubbia conformità sono oggetto di approfondimenti. Tutte le non conformità riscontrate sono:

-
- identificate a fronte di specifiche prescrizioni dei documenti applicabili (Politica, Manuale di Gestione Qualità, Istruzioni, Norme);
 - documentate;
 - supportate da evidenze oggettive.

Durante la VII il valutatore ha la responsabilità di:

- agire con obiettività e indipendenza;
- rimanere entro gli obiettivi della VII;
- verificare che le attività vengano svolte secondo quanto stabilito nel SGQ;
- valutare se la documentazione di riferimento è conosciuta, disponibile, compresa, utilizzata e adeguata per conseguire gli obiettivi di qualità stabiliti.

I responsabili delle funzioni aziendali coinvolte hanno la responsabilità di:

- informare i collaboratori in merito agli obiettivi ed all'estensione della verifica ispettiva;
- assegnare ai collaboratori, mediante indicazioni verbali, il compito di seguire i componenti del gruppo di VII;
- fornire tutte le risorse necessarie al gruppo di verifica per assicurare uno svolgimento efficace ed efficiente della VII;
- fornire gli elementi di oggettiva evidenza secondo quanto richiesto dai valutatori, collaborando con gli stessi al raggiungimento degli obiettivi della VII.

DOCUMENTAZIONE DELLA VERIFICA ISPETTIVA INTERNA

I risultati della VII sono discussi e presentati ai responsabili delle funzioni aziendali coinvolte ed alla DG nel

(M-VER-02 Rapp Ver Isp Int). Il "(M-VER-02 Rapp Ver Isp Int). riporta:

- gli obiettivi della VII;
- le funzioni aziendali ed i relativi responsabili coinvolti nella VII;
- il Responsabile del Gruppo di VII (RGVII) ;
- i valutatori aggiuntivi che hanno partecipato alla VII;
- la documentazione del SGQ applicabile ai processi ed alle attività verificate ed utilizzata quale riferimento;
- i tempi in cui si è svolta la VII;
- le non conformità riscontrate con i riferimenti alle prescrizioni applicabili e alle evidenze oggettive acquisite;
- giudizio complessivo sullo stato di conformità e di efficacia delle attività verificate con riferimento agli obiettivi della VII.

Il "Rapporto di Verifica Ispettiva interna" è firmato dal RGVII, dai valutatori che hanno partecipato alla VII, dai responsabili delle funzioni aziendali coinvolte nella VII e dalla DG.

AZIONI A SEGUIRE

Per ciascuna non conformità riscontrata e documentata da RGVII nel (M-VER-03 Rapp Ncp Ver Isp Int) il responsabile della funzione aziendale competente ha la responsabilità di:

- definire le azioni necessarie per correggere la non conformità individuando la data entro cui intraprenderle;
- analizzarne le cause;
- individuare tempestive azioni correttive per rimuoverne le cause individuando la data entro cui intraprenderle. Le azioni correttive sono finalizzate ad evitare che la non conformità si ripresenti.

Quanto sopra pianificato è documentato dal responsabile della funzione aziendale competente nel "Rapporto di non conformità".

E' responsabilità di GO (o di RGVII per le non conformità di competenza di GO) valutare, alla scadenza prefissata, l'applicazione efficace delle azioni correttive pianificate e riportare nel "Rapporto di non conformità" le evidenze oggettive a supporto ed a chiusura della non conformità.

CRITERI DI QUALIFICA DEI VALUTATORI

Il personale che esegue VII è qualificato sulla base della norma UNI EN ISO 19011 ed essere in possesso dei seguenti requisiti:

- indipendenza rispetto alle funzioni oggetto di verifica;
- conoscenza e abilità nelle procedure e tecniche di audit, dei sistemi di gestione e delle situazioni organizzative aziendali;
- conoscenza della legislazione applicabile;
- conoscenza di metodi e tecniche relativi alla qualità, ai prodotti ed ai processi;
- caratteristiche personali stabilite dalla norma ISO 19011;
- essere in possesso di istruzione secondaria;
- svolgere un addestramento pratico in affiancamento ad un Auditor per almeno un audit;
- avere un'esperienza di lavoro nella qualità di almeno due anni.

La qualifica viene mantenuta dall'esecuzione di almeno una VII all'anno.

MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI

Tutte le attività svolte in cantiere sono costantemente controllate in esecuzione e al termine dell'esecuzione.

A questo scopo è stato predisposto il modello M-PRD-02 REGISTRO CANTIERE che viene compilato dal responsabile di cantiere per ogni operazione svolta, identificando il documento di riferimento da utilizzare per il controllo, lo strumento da utilizzare (se esiste), l'esecutore del lavoro, la data e gli esiti del controllo.

Il modello M-PRD-02 REGISTRO CANTIERE ricopre particolare importanza per il controllo delle attività svolte, in quanto registra le modalità di controllo definite per ogni intervento, sia interno che di fornitori, e viene utilizzato in fase di analisi della commessa e in occasione del riesame del sistema da parte della direzione per individuare azioni per il miglioramento.

Inoltre, come imposto dalle leggi cogenti, e al fine di garantire un prodotto qualitativamente valido ai clienti, al termine dei lavori sono previsti collaudi da parte di professionisti qualificati.

Tali attività sono registrata sul modello modello M-CTR-02 lter di commessa e i documenti conservati nel fascicolo di commessa.

MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del SGQ, la D&G COSTRUZIONI SRL effettua, attraverso opportuni indicatori, il monitoraggio dei propri processi così come definiti nel § 4.1.

Lo scopo del monitoraggio e della misurazione dei processi aziendali è di valutare e dimostrare la capacità dei processi e quindi dell'organizzazione di conseguire, attraverso l'applicazione del SGQ, i risultati e gli obiettivi pianificati. Nel caso in cui, in seguito ai monitoraggi effettuati, si dovessero riscontrare scostamenti rispetto ai risultati attesi o agli obiettivi prestabiliti, i responsabili coinvolti ne analizzano le cause, adottano opportune soluzioni e definiscono azioni correttive. Nel complesso del Sistema di Gestione della Qualità, la conformità dei processi, la loro efficacia ed efficienza è condizione necessaria per assicurare la conformità dei servizi che la nostra organizzazione fornisce.

La tabella seguente identifica, per ciascun processo principale e di supporto, gli indicatori che sono monitorati e misurati e le funzioni responsabili del loro controllo. I risultati dei monitoraggi e delle misurazioni sono analizzati e consuntivati dai rispettivi responsabili in occasione del riesame da parte della direzione.

Processo	Indicatore	Responsabile
Commerciale	Ribassi dai prezzi di partenza	COM
	Tempi di attesi per la vendita	COM
	Incremento fatturato	COM
Realizzazione del prodotto/consulenza	Tempi effettivi / tempi previsti	CANT/CONS
	Non conformità	CANT/CONS
	Reclami clienti	CANT/CONS
Acquisti	NC e reclami da imputare ai fornitori	GQ
Formazione	Adeguatezza addestramento / mansionari	GQ
Miglioramento continuo	Nr. Obiettivi raggiunti / Nr. totale obiettivi	GQ
	Nr. azioni correttive efficaci / Totale azioni correttive intraprese	GQ
	Nr. azioni preventive intraprese / Nr. azioni correttive intraprese	GQ

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Questo paragrafo ha rilevanza di procedura per le attività di tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi.

La gestione delle non conformità prevede che il personale coinvolto in attività o servizi non conformi:

- identifichi la non conformità (natura della non conformità e requisiti non soddisfatti)
- individui le cause che hanno generato la non conformità
- definisca ed attui le soluzioni in grado di risolvere la non conformità rilevata
- comunichi tempestivamente a GQ la non conformità riscontrata e la soluzione attuata, per le necessarie registrazioni.

Per ciascuna non conformità rilevata e gestita dal personale GQ ha la responsabilità di:

- verificare che la soluzione adottata abbia efficacemente risolto la situazione non conforme
- definire le eventuali azioni alternative o complementari da attuare per risolvere in modo definitivo ed efficace la situazione non conforme
- analizzare e classificare, ai fini statistici, le cause della non conformità riscontrata
- valutare l'eventuale necessità di azioni correttive per evitare il ripetersi della stessa non conformità nei casi di situazioni non conformi particolarmente gravi o ripetitive.

Chi rileva una non conformità deve comunicarla a GQ che provvede a registrarla sul modello M-NCP-01 Rapp di Non Conf, indicando la data, la tipologia della non conformità e fornendo una sintetica descrizione della non conformità stessa e delle cause che l'hanno generata.

Il modello mette in evidenza l'origine della non conformità, che può essere interna, di un fornitore o segnalata da un cliente. In questo caso si tratta di reclamo e la soluzione attuata deve prevedere l'adozione di una azione correttiva per evitare il ripetersi della non conformità.

La descrizione della non conformità deve evidenziare il requisito non soddisfatto del servizio.

GQ indica le azioni o le carenze che hanno dato origine alla non conformità nello spazio riservato.

GQ firma il modello M-NCP-01 Rapp di Non Conf nella sezione "Descrizione e cause della non conformità".

Le azioni sono individuate dall'operatore che ha rilevato la non conformità e sono registrate nel modello M-NCP-01 Rapp di Non Conf.

La sezione del modello M-NCP-01 Rapp di Non Conf, dedicata alla sezione delle azioni attuate per risolvere le non conformità, è firmata da GQ.

In seguito GQ verifica l'adeguatezza delle azioni attuate, analizza e classifica le cause a fini statistici, valuta la necessità di attuare azioni correttive e provvede alla numerazione e registrazione delle non conformità.

GQ, raccolte le informazioni necessarie, approva il trattamento attuato, fornendo l'evidenza che le azioni attuate hanno risolto la non conformità.

In caso di parere negativo le azioni a seguire per ricondurre il servizio in conformità sono individuate e segnalate da GQ stesso.

Eventuali azioni correttive correlate ad una non conformità sono segnalate da GQ sul modello M-NCP-01 Rapp di Non Conf.

GQ numera progressivamente i rapporti di non conformità utilizzando il modello M-NCP-02 Indice Ncp01.

L'indice riporta il numero progressivo della non conformità, la data in cui si è verificata e la tipologia della causa che l'ha generata.

8.4 Analisi dei dati

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio e la misurazione dei processi, gli esiti dei controlli effettuati durante ed a conclusione dei servizi, i dati risultanti dalla gestione delle non conformità sono oggetto di analisi da parte dei responsabili delle funzioni aziendali coinvolte coordinati da GQ per:

- valutare l'adeguatezza del SGQ ai processi aziendali ed ai servizi forniti dall'organizzazione
- valutare l'efficacia del SGQ nel raggiungere gli obiettivi pianificati e nel soddisfare i requisiti e le aspettative degli allievi
- individuare situazioni non conformi ripetitive tali da necessitare di azioni correttive
- individuare e tenere sotto controllo tendenze dei processi e dei servizi che potrebbero nel futuro pregiudicare la conformità del servizio o la soddisfazione degli allievi e che quindi necessitano di azioni preventive
- tenere sotto controllo le prestazioni dei fornitori

8.5 Miglioramento

MIGLIORAMENTO CONTINUO

La politica della D&G COSTRUZIONI SRL è orientata al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità. A tal fine i risultati dell'analisi dei dati, i risultati delle verifiche ispettive interne, gli esiti delle verifiche dell'efficacia delle azioni correttive e preventive attuate sono portati da GQ all'attenzione della direzione in occasione del riesame da parte della direzione. In tale sede sono riesaminati e definiti gli obiettivi per la qualità, sono definiti gli interventi necessari per il loro raggiungimento e sono assegnati risorse, mezzi e responsabilità per la loro attuazione.

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Questo paragrafo ha rilevanza di procedura per le attività di attuazione di azioni correttive e azioni preventive.

La gestione delle azioni correttive e preventive attuate dalla D&G COSTRUZIONI SRL si concretizza nella applicazione delle seguenti quattro fasi:

- riesaminare le non conformità, inclusi i reclami dei clienti;
- individuare ed attuare le azioni necessarie;
- registrare i risultati delle azioni adottate;
- riesaminare le azioni correttive e preventive adottate.

Per azione correttiva si intende tutto ciò che interviene ad eliminare le cause che hanno determinato non conformità nei servizi forniti, nei processi aziendali o, più in generale, nel SGQ.

Per azione preventiva si intende tutto ciò che viene individuato ed attuato per eliminare cause di potenziali non conformità nei servizi forniti, nei processi aziendali o, più in generale, nel SGQ. Sono queste spesso individuate a fronte di tendenze che evidenziano possibili scostamenti da limiti di conformità predefiniti.

Ogni azione correttiva o preventiva introdotta è appropriata all'entità del problema riscontrato o potenziale e commisurata alle relative conseguenze. Si evita pertanto di attuare complesse e costose azioni correttive o preventive per eliminare cause effettive o potenziali che hanno determinato o potrebbero determinare non conformità di lieve entità dove, la soluzione adottata, potrebbe essere sufficiente per soddisfare i requisiti del cliente. Ogni azione correttiva o preventiva è attuata entro una data prefissata.

Qualora l'introduzione di azioni correttive o preventive comporti la modifica di una o più parti del SGQ (Procedure, Istruzioni Tecniche o Modulistica), prima di essere attuata la modifica è approvata dal responsabile della funzione competente.

Per la ricerca delle cause delle non conformità effettive o potenziali il responsabile della funzione aziendale competente provvede ad analizzare tutto quanto ritenga possa essere collegato alle cause che hanno originato o potrebbero originare la non conformità (ad esempio: carenze nel riesame dei requisiti del cliente o del servizio, istruzioni al personale inadeguate, mezzi ed attrezzature inadeguate o inefficienti, personale non idoneo).

Dopo aver analizzato e suddiviso per tipologia le cause di non conformità il responsabile della funzione aziendale competente definisce ed attua le necessarie azioni correttive o preventive verificandone successivamente l'attuazione.

GQ ha quindi la responsabilità di verificare l'efficacia delle azioni correttive o preventive intraprese nel raggiungere gli obiettivi predefiniti ed evitare pertanto il ripetersi della stessa non conformità o invertire la tendenza di potenziali non conformità.

GQ utilizza il modello M-NCP-03 Ac-Ap per registrare le azioni attuate.

Segnala se si tratta di azione correttiva o preventiva e la data di inizio delle attività.

Indica:

- se si tratta di azione correttiva o preventiva;
- il nr. progressivo;
- la data di apertura;
- l'origine delle informazioni;
- la descrizione della non conformità riscontrata (AC) o potenziale (AP) che non si vuole si ripeta in futuro;
- l'ipotesi delle cause che hanno generato (AC) o possono generare (AP) non conformità.

Con il responsabile di funzione incaricato di risolvere la AC / AP concorda le azioni per rimuovere le cause individuate, e definisce la data di attuazione.

Il modello M-NCP-03 Ac-Ap è firmato dal responsabile di funzione, per la presa in carico dell'attuazione della AC / AP concordata, e da GQ.

Al termine dell'attuazione delle azioni concordate GQ ne verifica e registra l'efficacia. Qualora la AC / AP si riveli non efficace, GQ deve individuare e segnalare le azioni successive.

La AC / AP attuate sono riportate sul modello M-NCP-04 indice Ncp 03 da GQ.

Il modello M-NCP-04 indice Ncp 03 , che riporta le date di apertura, attuazione e chiusura delle azioni correttive e preventive ed eventuali azioni a seguire, è utilizzato da GQ per mantenerne il controllo e verificarne lo stato di avanzamento.

I documenti che riportano le non conformità effettive o potenziali riscontrate, la ricerca e l'analisi delle cause e le azioni correttive o preventive intraprese e verificate in merito alla loro efficacia sono considerati documenti di registrazione.