

# DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9

# MANUALE QUALITÀ

DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl

- COPIA OPERATIVA CONTROLLATA
- COPIA INFORMATIVA NON CONTROLLATA

Num. Ed.	Data	Num di Rev.	Data Rev.
00	30-04-2005	00	30-04-2005

*Emesso dal RQ*

---

*Approvato dalla Direzione*

---

*Ogni divulgazione o riproduzione del presente Manuale deve essere autorizzata dalla DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl*

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 01</b>			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/01/2003	Rev.1	Data 11/02/2003	Pagina 2/8

<b>INDICE GENERALE DELLE SEZIONI</b>
--------------------------------------

<b>Sez.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Rif. § UNI EN ISO 9001:2000</b>
<b>01</b>	<b>Introduzione</b>	-
<b>02</b>	<b>Riferimenti normativi</b>	-
<b>03</b>	<b>Termini e Definizioni</b>	-
<b>04</b>	<b>Requisiti generali</b>	<b>4</b>
<b>05</b>	<b>Responsabilità della direzione</b>	<b>5</b>
<b>06</b>	<b>Gestione delle risorse</b>	<b>6</b>
<b>07</b>	<b>Realizzazione del prodotto</b>	<b>7</b>
<b>08</b>	<b>Misurazioni, analisi e miglioramento</b>	<b>8</b>

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 01</b>			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/01/2003	Rev.1	Data 11/02/2003	Pagina 3/8

**STATO DELLE REVISIONI DELLE SINGOLE SEZIONI**

**Edizione 02 del Manuale Qualità**

Revisione Sezioni								
Sez.	Rev.	Data	Rev.	Data	Rev.	Data	Rev.	Data
01	00	30/04/2005						
02	00	30/04/2005						
03	00	30/04/2005						
04	00	30/04/2005						
05	00	30/04/2005						
06	00	30/04/2005						
07	00	30/04/2005						
08	00	30/04/2005						

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 01</b>			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/01/2003	Rev.1	Data 11/02/2003	Pagina 4/8

## INDICE DELLA SEZIONE 01

### 1.1 Generalità

Scopo

Presentazione dell'azienda

Settore di Attività

Sigle ed abbreviazioni

### 1.2 Applicazione

0	Prima emissione		
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Preparata</b>	<b>Approvata</b>

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 01</b>			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/01/2003	Rev.1	Data 11/02/2003	Pagina 5/8

## 1.1 Generalità

### SCOPO

Lo scopo che si prefigge la presente sezione è quello di esporre una sintetica ed essenziale presentazione dell'Azienda e fornire tutte le informazioni utili alla corretta e completa lettura del manuale.

### PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** ha sede legale in Maddaloni, comune confinante con Caserta, in Piazza Matteotti 8.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**, annovera al suo attivo la grande esperienza del titolare consolidatasi in oltre quindici anni di attività nell'ambito del comparto della realizzazione di impianti elettrici, industriali e affini.

La lunga permanenza sul mercato, la qualità e quantità di commesse condotte a buon fine con la piena soddisfazione del cliente, stanno a mostrare l'idoneità e la professionalità della conduzione, delle maestranze, nonché, un'adeguata organizzazione aziendale.

Lo scenario nel quale si colloca l'attività della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** appare ricco di opportunità. Il comparto dell'impiantistica, sotto il regime, sempre più restrittivo, delle norme sulla sicurezza e a confronto con tecnologie in continua evoluzione, si appresta a far fronte ad una domanda crescente. Domanda che potrebbe essere accresciuta anche dall'avvio diffuso di opere di recupero edilizio e da una inevitabile ripresa, nel breve periodo, della produzione da parte dell'universo delle piccole e medie imprese.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** è specializzata nella costruzione, installazione e manutenzione di impianti elettrici, meccanici, idraulici, termici e tecnologici in genere, per usi sia civili che industriali e nell'assemblaggio di singoli componenti gli impianti stessi. Nel comparto delle elettronica realizza impianti di automazione e

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 01</b>			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/01/2003	Rev.1	Data 11/02/2003	Pagina 6/8

controllo.

L'attività del titolare dell'azienda, direttore tecnico qualificato elettromeccanico, ha progressivamente acquisito alti livelli di efficienza e di modernità attraverso lo svolgimento dei più complessi lavori in Europa.

Il curriculum del Sig. Greco Giuseppe si sostanzia di esperienze acquisite al servizio di aziende i cui nomi sono conosciuti in tutto il mondo.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** ha prodotto il suo impegno lavorativo per conto di innumerevoli aziende di tutti i settori della produzione e dei servizi. Tra esse sono da annoverare:

- **Elenco ditte**

Gli impianti realizzati per i sopraelencati clienti e per altri, in questa sede, per garantire sinteticità, non annoverati, hanno riguardato:

- **Trasporto di energia elettrica in M.T.;**
- **Distribuzione di energia elettrica blindo sbarre e blindo ventilate;**
- **Pubblica illuminazione;**
- **Installazione di tabelloni luminosi per impianti sportivi;**
- **Regolatori di processo con relativi organi di comando per liquidi e fluidi;**
- **Trattamento delle acque;**
- **Sistemi di allarme rispondenti ai più moderni ritrovati tecnologici.**

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** utilizza dipendenti qualificati e permanentemente aggiornati, attraverso una continua attività di formazione teorica e sul campo.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** utilizza moderni automezzi, strumenti ed attrezzi

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 01</b>			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/01/2003	Rev.1	Data 11/02/2003	Pagina 7/8

da lavoro sempre adeguati, possiede un magazzino scorte completo di tutti i materiali di largo consumo od indispensabili agli interventi di somma urgenza.

## **SETTORI DI ATTIVITÀ'**

**COSTRUZIONE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI ELETTRICI CIVILI E INDUSTRIALI E IMPIANTI TRASMISSIONE DATI.**

## **SIGLE E ABBREVIAZIONI**

AZC	Azioni correttive e preventive
DR	Direzione
ISL	Istruzione di Lavoro
MQ	Manuale Qualità
NC	Non conformità
RACQ	Responsabile Acquisti
RAMM	Amministrazione
RC	Responsabile di Cantiere
RIMP	Responsabile Installazione Impianti
RMAG	Responsabile Magazzino
RQ	Responsabile Qualità
SEGR	Segreteria
SQ	Sistema Qualità

### **1.2 Campo di applicazione**

**Il Sistema di Gestione per la Qualità della DiVi.Gre.Ma Impianti S.r.l. ottempera ai requisiti della norma UNI ISO 9001:2000 con le eccezioni di seguito esplicitamente riportate e che sono consentite dalla norma stessa al paragrafo 4.2, poiché attinenti al punto 7 di essa:**

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 01</b>			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/01/2003	Rev.1	Data 11/02/2003	Pagina 8/8

- **7.3 progettazione e sviluppo – non applicabile a causa dell’assenza di attività a processi di progettazione e sviluppo di prodotto presso la DiVi.Gre.Ma Impianti srl**
- **7.5.2 validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi – non applicabile in quanto il tipo di attività della DiVi.Gre.Ma Impianti srl. consiste esclusivamente nella realizzazione di impianti il cui risultato finale può essere verificato da successiva attività di monitoraggio o di misurazione.**



<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 02</b>			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 1/1

#### RIFERIMENTI NORMATIVI

- **UNI EN ISO 9001:2000**  
*Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti*
- **UNI EN ISO 9000:2000**  
*Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologie*
- **UNI EN ISO 9004:2000**  
*Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni*

0	Prima emissione		
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Preparata</b>	<b>Approvata</b>

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 03</b> (Rif. UNI EN ISO 9000 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/01/2003	Pagina 1/3

## INDICE DELLA SEZIONE 03

### TERMINI E DEFINIZIONI

0	Prima emissione		
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Preparata</b>	<b>Approvata</b>

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 03</b> (Rif. UNI EN ISO 9000 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/01/2003	Pagina 2/3

## **TERMINI E DEFINIZIONI**

Al fine di permettere una migliore comprensione della terminologia in uso, si rinvia alla Norma UNI-ISO 9000:2000 "terminologia". Sono, comunque, riportati, data la loro importanza, alcuni dei termini e definizioni della UNI-ISO 9000:2000 ed altri di uso comune presso la **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**.

### **Assicurazione o Garanzia Qualità**

L'insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare la certezza che un prodotto soddisfi determinati requisiti di Qualità desiderati dall'utilizzatore.

### **Conduzione Aziendale per la Qualità**

La componente della conduzione aziendale rivolta alla definizione e all'attuazione della politica per la Qualità

### **Controllo della Qualità**

Le tecniche e le attività di tipo operativo messe in atto e destinate a permettere di rilevare e misurare le caratteristiche di un procedimento, di un processo o di un servizio, verificandole a fronte di parametri specificati per soddisfare i requisiti di Qualità.

### **Non conformità**

Non soddisfacimento di requisiti specificati. Non Conformità di Sistema: nel caso di mancata osservanza di una fase o passaggio di una procedura o istruzione di lavoro. Non conformità di prodotto: di un componente o insieme di componenti fuori dalle specifiche di progetto.

### **Plan Do Check Action (P.D.C.A.)**

Detta anche ruota di Deming che consiste nel Pianificare, Attuare, Verificare, Agire: un metodo che attraverso una serie di passi logici consente di gestire un'azione correttiva o un programma di miglioramento della qualità.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 03</b> (Rif. UNI EN ISO 9000 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/01/2003 <span style="float: right;">Pagina 3/3</span>

### **Politica per la Qualità**

Gli obiettivi e gli indirizzi generali di una organizzazione, per ciò che attiene alla Qualità, espressi in modo formale dall'Alta Direzione

### **Prodotto/servizio**

La **DiVi.Gre.Ma Impianti srl** fornisce un prodotto che è il risultato di attività svolte, sia all'interfaccia tra l'azienda e il cliente, che di processi interni all'organizzazione, volti in ogni caso a soddisfare le esigenze del committente.

### **Progetto/Commessa**

Impresa complessa, unica e di durata determinata, rivolta al raggiungimento di un obiettivo chiaro e predefinito mediante un processo continuo di pianificazione e controllo di risorse differenziate e con vincoli interdipendenti di costi tempi e qualità. (Project Management - R.D Archibald)

### **Sistema Qualità**

La struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i procedimenti e le risorse, messi in atto per la conduzione aziendale per la Qualità.

### **Specifica**

Documento che prescrive i requisiti ai quali il prodotto (impianti) o il servizio deve risultare conforme.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	
				Pagina 1/18

## **INDICE DELLA SEZIONE 04**

### **4.1 REQUISITI GENERALI**

### **4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE**

#### **4.2.1 GENERALITA'**

#### **4.2.2 MANUALE DELLA QUALITA'**

#### **4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI**

#### **4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI**

0	Prima emissione		
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Preparata</b>	<b>Approvata</b>

### **4.1 REQUISITI GENERALI**

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	
				Pagina 2/18

In armonia con quanto indicato al § 4.1 della norma ISO EN 9001:2000, la DiVi.Gre.Ma Impianti srl ha provveduto ad una mappatura dei processi necessari per il sistema di gestione per la qualità, stabilendo la sequenza e le interazioni tra questi processi, i criteri ed i metodi necessari per assicurarne l'efficace funzionamento e l'efficace controllo.

La definizione dei processi e delle loro interazioni è espressa graficamente nella figura alla pagina seguente.

Per ogni processo individuato, si è provveduto a pianificarlo, definirne gli obiettivi generali, individuare le risorse e le responsabilità e predisposta relativa documentazione, sintetizzando i risultati di tali attività in procedure operative o istruzioni di lavoro secondo la seguente corrispondenza

Processo 1: Individuazione Esigenze Cliente

PR03 RSC	Gestione dell'offerta e riesame del contratto
----------	---

Processo 2: Gestione Acquisti

PR05 ACQ	Gestione Acquisti
----------	-------------------

Processo 3: Qualifica Fornitori

PR05 ACQ	Gestione Acquisti
----------	-------------------

Processo 4: Manutenzione Mezzi e Attrezzature

ISL03 MNT	MANUTENZIONE MACCHINE E ATTREZZATURE
-----------	--------------------------------------

Processo 5: Gestione Magazzino

PR09 GMG	Gestione Magazzino
----------	--------------------

Processo 6: Addestramento del personale

PR11 ADD	Pianificazione Addestramento
----------	------------------------------

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	

Processo 7: Processo di Installazione

PR06 CNT	Gestione Cantieri
----------	-------------------

Processo 8 Controllo Strumenti di misura

ISL02 STM	CONTROLLO STRUMENTI DI MISURA
-----------	-------------------------------

Processo 9: Collaudo e consegna Impianti

PR06 CNT	Gestione Cantieri
ISL01 PCC	PROVE CONTROLLI E COLLAUDI IMPIANTI

Processo 10: Assistenza

PR12 ASS	Assistenza
----------	------------

Processo 11: Misure e Rilevazioni Statistiche

PR13 TST	Tecniche Statistiche
----------	----------------------

Processo 12: Gestione Documentazione

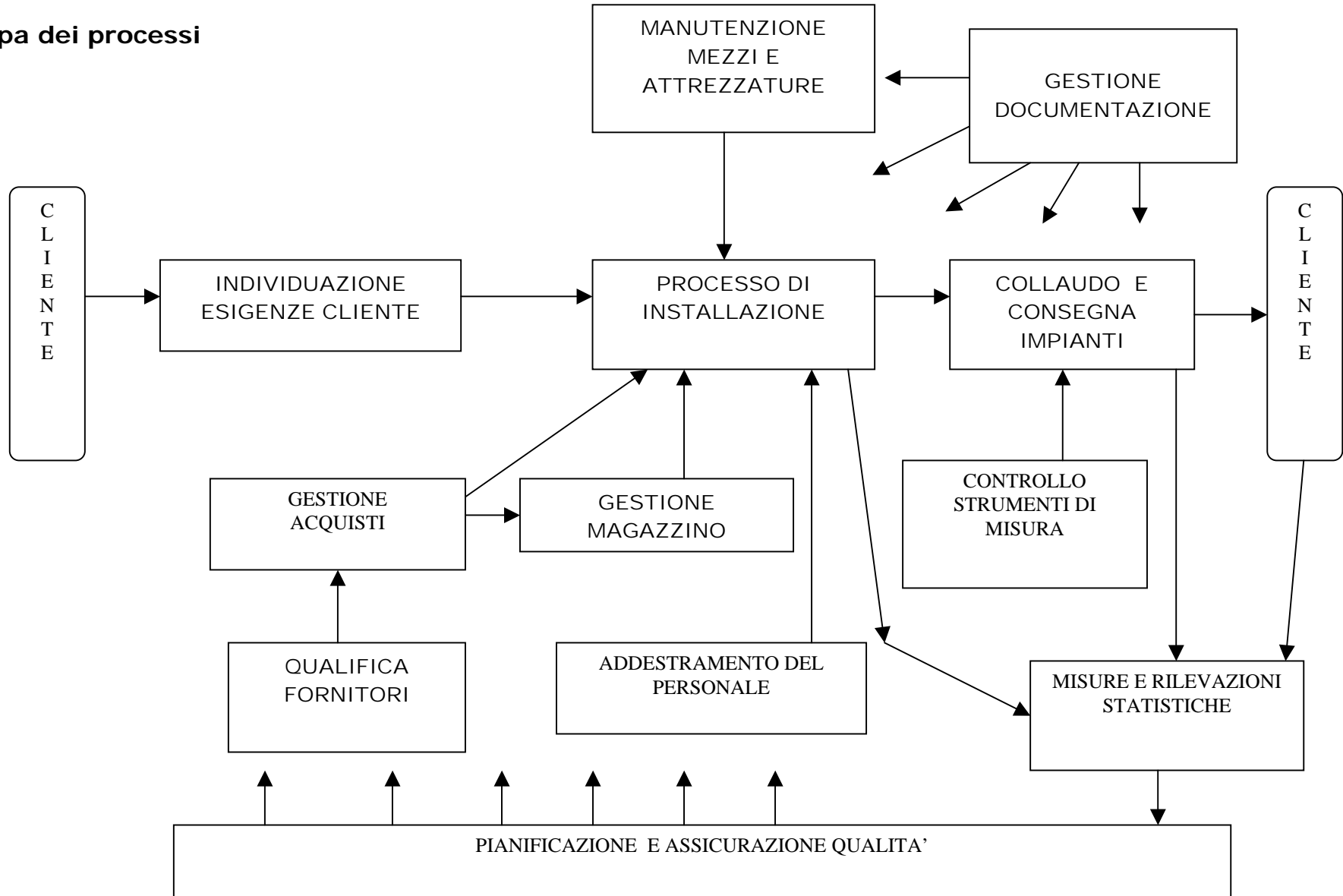
PR04 GCD	Gestione dei documenti e dei dati
----------	-----------------------------------

Processo 13: Pianificazione ed Assicurazione Qualità

PR01 RSQ	Riesame del Sistema Qualità
PR02 PNQ	Linee guida per il Piano Qualità della commessa
PR07 GNC	Gestione delle non conformità
PR08 AZC	Azioni correttive e preventive

Per ogn'uno dei processi individuati la DiVi.Gre.Ma Impianti ha anche provveduto ad elaborare opportuni indicatori che consentono un adeguato monitoraggio, misurazione e miglioramento degli stessi. Essi sono descritti nelle sezioni 8.2.3 e 8.4 del presente manuale.

**Mappa dei processi**





<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	

## 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Il Sistema Qualità della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2000 definisce le strutture organizzative, le responsabilità, le norme, le procedure e le risorse che hanno influenza sulla Qualità ed è in grado di garantire che:

- esso sia divulgato, compreso ed applicato efficacemente;
- i servizi soddisfino pienamente le aspettative del cliente;
- sia possibile prevenire i problemi e risolverli fin dalla loro insorgenza;
- si persegua un miglioramento continuo del sistema.

Il Sistema Qualità della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** è documentato dal Manuale Qualità, dalle Procedure Operative, dalle Istruzioni di Lavoro e dalla documentazione di supporto.

La documentazione del SQ della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** viene gestita sulla base della procedura aziendale PR04 GCD "Gestione dei documenti e dei dati".

### Manuale Qualità

Il MQ è il documento di riferimento del SQ. Esso fornisce una descrizione sintetica del SQ, della struttura organizzativa, delle responsabilità funzionali ed operative del personale che ha diretta influenza sulla Qualità ed è un riferimento nell'applicazione del SQ stesso. Per quanto concerne struttura e modalità di gestione del MQ si rimanda alla Sezione 4.2.2 del MQ.

### Procedure Aziendali

Le Procedure descrivono i criteri, le responsabilità e le modalità di esecuzione dei processi aziendali, in un'ottica orientata alla qualità; esse vengono

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	
				Pagina 6/18

richiamate nelle varie Sezioni del MQ, laddove necessario, e costituiscono parte integrante del SQ della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**.

### **Piani della Qualità**

I Piani della Qualità definiscono gli standard dei processi di installazione e di collaudo; ogni Piano della Qualità è un documento dove è indicato il preciso riferimento a tutto ciò che è necessario per la corretta installazione di un impianto, le sue caratteristiche qualitative, i tempi di realizzazione.

### **Istruzioni di Lavoro**

Sono documenti che descrivono in modo particolareggiato il processo di erogazione delle singole prestazioni sottolineandone le caratteristiche tecniche, in sintonia con le modalità definite nelle procedure operative.

### **Documenti di Registrazione della Qualità**

Comprendono la modulistica per la gestione del SQ e documentano l'applicazione delle procedure operative aziendali e delle istruzioni di lavoro. Il formato di ciascun documento è riportato in allegato alla procedura di riferimento.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	

Pagina 7/18

## INDICE DELLE PROCEDURE E CORRELAZIONE CON LA NORMA UNI EN ISO9001

<b>Codice</b>	<b>Titolo procedura</b>	<b>Rif. § UNI EN ISO 9001</b>
PR01 RSQ	Riesame del Sistema Qualità	5.6
PR02 PNQ	Linee guida per il Piano Qualità della commessa	5.4.2
PR03 RSC	Gestione dell'offerta e riesame del contratto	5.2
PR04 GCD	Gestione dei documenti e dei dati	4.2.3
PR05 ACQ	Gestione Acquisti	7.4
PR06 CNT	Gestione Cantieri	6.3 6.4 7.5
PR07 GNC	Gestione delle non conformità	8.3
PR08 AZC	Azioni correttive e preventive	8.5
PR09 GMG	Gestione Magazzino	7.5
PR10 VIS	Verifiche Ispettive Interne	8.2
PR11 ADD	Pianificazione Addestramento	6.2.2
PR12 ASS	Assistenza	7.5
PR13 TST	Tecniche Statistiche	4.20

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	

<b>ISTRUZIONI DI LAVORO</b>		
<b>Codice</b>	<b>Titolo procedura</b>	<b>Rif. § UNI EN ISO 9001</b>
ISL01 PCC	PROVE CONTROLLI E COLLAUDI IMPIANTI	7.1 8.1 7.4.3 8.2.4 7.5.3
ISL02 STM	CONTROLLO STRUMENTI DI MISURA	7.6
ISL03 MNT	MANUTENZIONE MACCHINE E ATTREZZATURE	6.3
ISL04 CBL	CABLAGGIO QUADRI ELETTRICI A BT	7.5

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	

**Correlazione fra le procedure espressamente richieste dalla norma ISO 9001:2000 e le procedure adottate dalla DiVi.Gre.Ma Impianti**

<b>Procedure espressamente richieste</b>	<b>Codice</b>	<b>Titolo procedura</b>
Gestione dei documenti: modalità di redazione, approvazione, identificazione, distribuzione, revisione; garanzie di reperibilità e utilizzazione dei soli documenti in vigore (UNI ISO 9001:2000 § 5.5.6)	PR04 GCD	Gestione dei documenti e dei dati
Registrazioni di qualità: modalità di identificazione, archiviazione, reperibilità, protezione delle stesse e definizione della durata di conservazione e destinazione finale (UNI ISO 9001:2000 § 5.5.7)	PR04 GCD	Gestione dei documenti e dei dati
Verifiche ispettive interne, audit: definizione delle responsabilità e dei requisiti per la conduzione delle stesse (UNI ISO 9001:2000 § 8.2.2)	PR10 VIS	Verifiche Ispettive Interne
Gestione delle non conformità: descrizione delle attività che assicurano l'identificazione e il controllo dei prodotti non conformi, per evitare il loro involontario utilizzo o consegna (UNI ISO 9001:2000 § 8.3)	PR07 GNC	Gestione delle non conformità
Azioni correttive: definizione dei	PR08 AZC	Azioni correttive e

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	Data 30/01/2000	Pagina 10/18

<p>requisiti per l'identificazione delle non conformità e delle relative cause, per la valorizzazione delle azioni da adottare sia per evitare il ripetersi delle non conformità che per correggere la non conformità verificatasi e per il riesame delle azioni correttive adottate (UNI ISO 9001:2000 § 8.5.2)</p>		preventive
<p>Azioni preventive: definizione dei requisiti per l'identificazione delle non conformità potenziali e relative cause, delle azioni preventive da adottare e per il riesame delle stesse (UNI ISO 9001:2000 § 8.5.3)</p>	PR08 AZC	Azioni correttive e preventive

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	Data 30/01/2000	Pagina 11/18

## LA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

MANUALE DELLA QUALITA'

PROCEDURE OPERATIVE

ISTRUZIONI DI LAVORO

DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITA'

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	

#### **4.2.2 MANUALE DELLA QUALITA'**

Il Manuale Qualità, (MQ), della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** descrive l'organizzazione e le modalità operative che presiedono alla installazione di impianti elettrici civili e industriali, termotecnici, idrosanitari, di sicurezza e di trasmissione dati; esso è, inoltre, redatto perché svolga una funzione che lo faccia individuare come idoneo strumento utilizzabile per il miglioramento continuo della gestione aziendale e della qualità delle prestazioni fornite.

In stretta correlazione con queste premesse, il MQ è stato concepito con l'intento di:

- disporre di una descrizione sistematica di tutti i processi aziendali e di un documento sintetico destinato al compito di divulgare gli obiettivi di qualità che l'azienda si è data;
- instaurare e consolidare, con riferimento ai rapporti esterni dell'azienda, ogni forma di collaborazione con i clienti, al fine di giungere alla piena soddisfazione delle reciproche esigenze.

Il MQ viene fornito ai responsabili dei processi aziendali ed a tutti i clienti o enti esterni che ne facciano domanda, con l'obbligo della restituzione, susseguente ad espressa richiesta da parte dell'azienda. I dipendenti, destinatari del MQ, devono restituirlo al Responsabile Qualità (RQ) nella eventualità che, quali ne siano le ragioni, interrompano il rapporto di lavoro con l'azienda. La proprietà del MQ è della **DiVi.Gre.Ma Impianti srl** che, in quanto tale, è anche l'unico soggetto autorizzato a gestirne l'emissione, la revisione ed il ritiro.

#### **GESTIONE DEL MANUALE QUALITA'**

Il MQ è suddiviso in 8 sezioni che seguono la stessa sequenza dei punti della Norma UNI EN ISO 9001:2000.



<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	
				Pagina 13/18

Ogni sezione è gestita in maniera autonoma e può essere soggetta a modifiche, secondo le modalità di seguito indicate, a cura del RQ, (Responsabile Qualità).

La pagina introduttiva di ciascuna sezione contiene informazioni relative a:

- titolo;
- numero della sezione;
- riferimento alla UNI EN ISO 9001 : 2000;
- numero dell'edizione del MQ e relativa data;
- numero di revisione e relativa data;
- numero progressivo di pagina sul totale delle pagine contenute nella sezione considerata;
- una tabella con lo stato delle revisioni, vistate dalle funzioni direttamente responsabili.

Al Responsabile Qualità (RQ), spetta il compito di mantenere aggiornati i contenuti del MQ, adeguandoli costantemente allo sviluppo organizzativo e tecnologico, in coerenza con le direttive stabilite dalla Direzione nel documento di Politica Aziendale per la Qualità. Per tali, evidenti ragioni, ogni sezione del MQ può essere sottoposta a revisione. Le modifiche apportate al MQ vengono evidenziate, sia sulla tabella "Stato delle Revisioni", che sulla scheda posta a capo di ogni singola sezione del manuale. Una revisione successiva a quella recante il numero 4, anche se relativa ad una sola sezione, comporta la riedizione dell'intero MQ, con lo scatto del numero dell'edizione a partire da uno, e l'azzeramento di tutti gli indici di revisione.

Questa nuova edizione del MQ della DiVi.Gre.Ma Impianti si è resa necessaria per adeguare il Sistema di gestione per la Qualità dell'azienda alle prescrizioni della nuova norma UNI ISO 9001:2000

## **DISTRIBUZIONE DEL MANUALE QUALITA'**

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	
				Pagina 14/18

Il MQ è emesso in:

- Copia controllata: tale definizione sta a significare che qualsiasi modifica comporta la sostituzione completa della parte revisionata;
- Copia non controllata: tale definizione sta a significare che la copia distribuita, a seguito di una revisione del manuale o di una sua sezione, non necessita d'aggiornamento/sostituzione presso il cliente o l'ente destinatario.

Il MQ, nella sua forma controllata, è distribuito a tutte le Funzioni Aziendali sulla base di una Lista di Distribuzione, (LD), definita espressamente dal RQ.

La distribuzione delle copie non controllate del MQ è annotata mediante la compilazione di una lista separata.

L'identificazione del tipo di copia, (controllata o non controllata), si realizza mediante indicazione riportata sulla prima pagina del MQ.

La trasmissione delle copie controllate del MQ agli Enti esterni, avviene a mezzo Raccomandata A/R, al fine di garantirne l'avvenuta ricezione.

Tutti i soggetti in possesso del MQ sono obbligati alla restituzione, a seguito di richiesta da parte della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**.

#### **4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI**

La documentazione che descrive il Sistema Qualità è uno dei principali strumenti che danno evidenza oggettiva di tutta la struttura tecnica ed organizzativa della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**; i principali documenti aziendali sono:

- Prescrizioni generali del Sistema Qualità (Manuale Qualità);
- Procedure Aziendali;
- Istruzioni di Lavoro;
- Documenti di registrazione della Qualità.

Tutta la documentazione avente influenza sulla Qualità è identificabile,

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	
				Pagina 15/18

rintracciabile, reca l'indicazione del suo stato di revisione e la data di emissione.

Per facilitare la gestione controllata della documentazione è predisposto un elenco dei documenti aziendali, aggiornato sistematicamente dal Responsabile dell'archivio, sul quale sono indicati titolo del documento, responsabilità di redazione, verifica ed approvazione.

Tutti i documenti di provenienza esterna, quali capitolati d'appalto, documenti tecnici e la corrispondenza clienti, sono gestiti dal RAMM, controllati e approvati dalla Direzione.

I documenti del Sistema Qualità della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** sono il risultato di un accurato lavoro di analisi dei principali processi aziendali, condotto e coordinato dal RQ ed al quale partecipano, in maniera attiva con suggerimenti e proposte, i responsabili di tutte le funzioni aziendali, rappresentate da personale qualificato con una lunga esperienza professionale. Per ogni attività o processo, è selezionata la migliore pratica, che viene adottata come nuovo standard operativo aziendale. Per ogni operazione è sempre messo in evidenza *chi fa che cosa, come, quando e perché*; alcuni processi sono illustrati mediante diagrammi di flusso allo scopo di facilitarne la lettura, la comprensione e l'applicabilità.

Ogni documento, una volta prodotto, è sottoposto ad un esame formale, da parte del RQ, per verificarne la conformità dei contenuti alle prescrizioni della norma di riferimento, e ad una ulteriore verifica pratica, da parte dei responsabili delle funzioni interessate, per stabilirne l'effettiva applicabilità e funzionalità.

L'approvazione è l'operazione con la quale la Direzione, una volta accertata l'efficacia operativa del documento, ne autorizza, con l'apposizione della firma, l'emissione.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	
				Pagina 16/18

Il RQ provvede alla distribuzione/rimozione della documentazione; tutti i documenti del Sistema Qualità sono riportati in un elenco generale dei documenti in cui è indicato il codice del documento, la denominazione, lo stato di revisione, la data di emissione e l'inizio attività.

La destinazione di ciascun documento è fissata tramite una matrice di distribuzione dei documenti che precisa, in maniera univoca, quali documenti distribuire alle funzioni aziendali interessate.

Tutti i documenti rimossi sono subito identificati con il timbro "Annullato" sulla prima pagina. Il RQ può decidere di conservarne una copia per un periodo di almeno cinque anni, alla conclusione del quale, ne dispone l'eliminazione.

I responsabili dei vari processi aziendali, consegnatari della documentazione possono proporre modifiche ai documenti, in seguito a mutamenti dell'organizzazione aziendale o delle modalità di esecuzione delle attività. La gestione delle modifiche segue lo stesso iter del processo di elaborazione dei documenti. Ogni modifica comporta l'emissione di una nuova edizione del documento e l'inserimento del nuovo indice di revisione.

Le modifiche proposte sono raccolte, valutate, documentate e allegate al documento di riferimento dal Responsabile Qualità, che procede ad una loro valutazione e le sottopone alla Direzione per l'approvazione.

La natura delle modifiche apportate è sempre riportata in appositi cartigli inseriti nei documenti.

Procedura di riferimento:

GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI PR04 GCD

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 04</b> (Rif. § 4 UNI EN ISO 9001:2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
	Edizione MQ02	Data 30/01/2000	Rev.0	
				Pagina 17/18

#### **4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI**

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** controlla le *Registrazioni della Qualità* definendo le modalità di identificazione, raccolta, registrazione, aggiornamento, eliminazione e le autorità di accesso all' archivio.

L'archiviazione e la conservazione delle *Registrazioni della Qualità*, sia quella relativa alla gestione del Sistema Qualità sia quella relativa a ciascuna commessa, è affidata alla cura del RQ.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** suddivide in due categorie la documentazione di registrazione della Qualità:

- La documentazione di registrazione della Qualità relativa all' applicazione del SQ;
- La documentazione di registrazione della Qualità relativa alla singola commessa.

La prima fa riferimento all'attività di Verifica Ispettiva Interna ed al riesame del Sistema Qualità;

La seconda, invece, riguarda i controlli e le verifiche condotte sulle attività operative: *installazione, collaudo e assistenza*.

I documenti di registrazione della qualità sono tutti quelli predisposti in sede di pianificazione e controllo dei processi aziendali e sono descritti in dettaglio nella procedura di riferimento:

**GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI PR04 GCD**

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 04</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ01	Data 30/01/2003	Rev.0	Data 30/01/2003	Pagina 18/18

L'archiviazione dei documenti di registrazione della Qualità è mantenuta ed aggiornata dal RQ, il quale è l'unico responsabile dell'archivio e cura l'eliminazione della documentazione obsoleta. I documenti di registrazione della Qualità sono raccolti e conservati in ambiente idoneo a preservarne l'integrità durante il periodo di conservazione, che è della durata di dieci anni. Laddove previsto contrattualmente La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** mette a disposizione del Cliente tutta la documentazione di registrazione della Qualità relativa alla commessa in oggetto.

Procedure di riferimento:

*GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI PR04 GCD*

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 1/18

## **INDICE DELLA SEZIONE 05**

### **5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

### **5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE**

### **5.3 POLITICA DELLA QUALITA'**

### **5.4 PIANIFICAZIONE**

#### **5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITA'**

#### **5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

### **5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE**

#### **5.5.1 RESPONSABILITA' ED AUTORITA'**

#### **5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE**

#### **5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA**

### **5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**

#### **5.6.1 GENERALITA'**

#### **5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME**

#### **5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME**

0	Prima emissione		
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Preparata</b>	<b>Approvata</b>

### **5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 2/18

Fondamentale nell'organizzazione della DiVi.Gre.Ma Impianti srl è l'adesione al principio della leadership. La Direzione della DiVi.Gre.Ma Impianti srl è fattivamente impegnata e coinvolta attivamente nello sviluppo e mantenimento del sistema di gestione per la qualità, stabilendo unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione complessiva.

Tale impegno si concretizza nelle seguenti attività:

- Comprensione delle esigenze e delle aspettative dei clienti
- La promozione di politiche atte ad accrescere la consapevolezza, la motivazione ed il convogliamento del personale nell'organizzazione
- L'accurata pianificazione del futuro dell'azienda
- La mappatura dei processi aziendali con n'accurata definizione delle loro interazioni, documentazione, obiettivi e relativi indicatori
- Il monitoraggio continuo del grado di efficienza/efficacia dei processi aziendali mediante un adeguato set di indicatori oggettivi
- L'elezione dell'obiettivo del miglioramento continuo come elemento centrale delle politiche aziendali della DiVi.Gre.Ma Impianti srl.

## **5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE**

La DiVi.Gre.Ma Impianti persegue una politica per la qualità orientata al cliente

- Nella gestione per la qualità
- Nella gestione delle risorse
- Nella realizzazione del prodotto
- Nella misurazione, analisi e miglioramento del sistema per la gestione della qualità

L'obiettivo principe della DiVi.Gre.Ma Impianti è dunque quello di capire le esigenze presenti e future dei propri clienti, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

La DiVi.Gre.Ma Impianti srl raccoglie informazioni circa la corrispondenza tra le esigenze ed aspettative anche implicite dei clienti e il prodotto ed i servizi di assistenza forniti, al fine di integrare queste informazioni nel monitoraggio e misura



<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 3/18

delle prestazioni del suo sistema di gestione della qualità.

Tutti i processi definiti ed attuati all'interno dell'organizzazione dell'azienda sono orientati verso l'obiettivo di rendere minimo il divario fra la qualità percepita dal cliente e la qualità attesa.

La DiVi.Gre.Ma Impianti definisce modalità efficaci per la comunicazione con il cliente, utili ai fini di ottenere informazioni circa il prodotto, la gestione degli ordini e relative modifiche, il feedback da parte del cliente.

### **5.3 POLITICA DELLA QUALITA'**

La DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl fin dalla sua costituzione, ha perseguito con coerenza e continuità la ricerca dell'eccellenza nella qualità dei prodotti e dei servizi offerti alla sua clientela per soddisfarne le severe esigenze.

La ricerca e l'utilizzo di tecniche di avanguardia nei sistemi di produzione, la professionalità della direzione sul piano tecnico, largamente acquisita sul campo, nonché la selezione e la qualificazione del personale, sono state le essenziali condizioni ispiratrici delle politiche aziendali che hanno consentito l'affermazione dell'azienda su un mercato, fortemente concorrenziale, che richiede una permanente evoluzione ed una duttilità dei sistemi di produzione.

La stessa esigenza, avvertita come primaria, di implementare un Sistema Qualità Aziendale, certificabile in riferimento alla Norma UNI EN ISO 9001, sta a mostrare la confermata volontà di continuare a garantire la necessaria qualità dei prodotti e servizi offerti, attraverso la introduzione di tempestivi meccanismi, attivanti azioni correttive a tutti i livelli del processo di produzione e commercializzazione, al fine di migliorare, continuamente, i già alti standard qualitativi raggiunti.

La piena consapevolezza delle crescenti esigenze del mercato, che è in continua, forte evoluzione, impone un alto livello di responsabilità, che pur se di diverso grado, deve vedere l'intera compagine aziendale protesa alla realizzazione di obiettivi comuni e condivisi.

La politica aziendale diretta alla Qualità si fonderà su alcune, essenziali linee guida, i cui connotati sintetici sono di seguito definiti:

- il raggiungimento di un generale livello di consapevolezza, da parte dei

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 4/18

dipendenti, degli obiettivi aziendali e dei percorsi disegnati per raggiungerli;

- l'attenzione massima alle richieste, alle esigenze e ai reclami dei clienti. L'implementazione di un Sistema di Qualità Aziendale non deve permanere all'interno dell'azienda, ma deve essere chiaramente percepito all'esterno di essa, dai clienti, ma non solo da questi;
- la accentuazione delle capacità di lettura critica del proprio lavoro da parte delle maestranze, che una volta instaurato col proprio lavoro un rapporto nuovo e più attento, sono in grado, perché in stretto contatto con le esigenze operative, di evidenziare situazioni di non qualità che difficilmente diventerebbero rilevabili con strumenti centralizzati di controllo.

Le soluzioni da perseguire, perché, le linee guida trovino attuazione, sono riconducibili alle seguenti attività, alle quali saranno destinate conoscenze, intelligenze risorse:

- applicazione della normativa vigente nel campo dei rapporti di lavoro, della sicurezza e dell'igiene del lavoro, dell'antinfortunistica;
- programmi di formazione del personale mirati ai diversi livelli di professionalità richiesti dai processi interni e dalle esigenze di mercato;
- informazione permanente dei dipendenti circa il livello di responsabilità di ciascuno nell'ambito della applicazione ed il mantenimento del Sistema Qualità Aziendale;
- iniziative permanenti per il mantenimento della maggiore, possibile soddisfazione del cliente;
- elaborazione di Piani Qualità della Commessa, quando questa presenta caratteristiche di particolare complessità;
- mantenimento e miglioramento di un livello alto tra gli operatori del settore;

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 5/18

- riduzione di tutte le non conformità di processo che dovessero emergere in sede di applicazione del Sistema di Qualità Aziendale;
- impegno della direzione aziendale affinché sia sempre data precedenza alle scelte che puntano alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori dei problemi emergenti.

La Direzione Aziendale si prefigge, infine, il consolidamento delle conoscenze che, progressivamente, vengono acquisite, mediante la produzione di documenti tecnici che ne contengano la essenzialità e aspirino a rappresentare la memoria storica delle politiche dirette alla qualità ed a registrare le azioni correttive che da essa derivano.

Elemento principe della politica per la qualità della DiVi.Gre.Ma Impianti rimane quello di un controllo statistico dei processi e la loro costante comparazione nel tempo.

La estrema sintesi della descrizione dei cardini della politica diretta alla qualità, che la Direzione Generale della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** si impegna a porre in essere, non ne riduce l'importanza. Anzi, la rende immediatamente percepibile .

## **5.4 PIANIFICAZIONE**

### **5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITA'**

La DiVi.Gre.Ma Impianti S.r.l. individua una serie di obiettivi generali per la qualità suddivisi nella maniera seguente:

#### Individuazione Esigenze Cliente

L'organizzazione deve massimizzare il livello di soddisfazione del cliente attraverso la

- comprensione delle sue esigenze ed aspettative
- definizione delle caratteristiche del prodotto che sono importanti per i propri clienti
- individuare le opportunità offerte dal mercato, i punti deboli e i vantaggi futuri

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 6/18

- individuazione di un giusto equilibrio far le esigenze di economicità del cliente e le esigenze di redditività dell'azienda perché solo un'azienda economicamente sana può garantire gli obiettivi predetti

La DiVi.Gre.Ma Impianti S.r.l. usa, per la valutazione di tali obiettivi, in buona parte intangibili, i seguenti indicatori

- misurazione della soddisfazione percepita dal cliente mediante questionari ad essi distribuiti
- misurazione della redditività delle commesse
- misurazione del grado di fidelizzazione dei clienti mediante la misura dell'andamento del fatturato generato dalle loro commesse nei vari anni di esercizio.
- numero di reclami dei clienti sul numero totale di commesse
- numero di difetti di installazione sul numero totale delle commesse
- produttività del personale
- numero di reclami dei clienti sul numero totale di interventi di assistenza

#### Gestione Acquisti

L'organizzazione deve massimizzare l'efficienza ed efficacia del processo di gestione degli acquisti, attraverso la

- massimizzazione del rapporto qualità/prezzo dei materiali e prodotti acquistati
- minimizzazione degli sprechi

La DiVi.Gre.Ma Impianti S.r.l. usa, per la valutazione di tali obiettivi, i seguenti indicatori

- misurazione della redditività delle commesse
- misurazione del numero di ordini emessi presentanti errori sul totale degli ordini emessi

#### Qualifica Fornitori

L'organizzazione deve massimizzare l'efficienza ed efficacia del processo di qualifica dei fornitori, attraverso la

- individuazione dei fornitori principali con cui stabilire rapporti di partnership e mutua soddisfazione, tali da garantire

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 7/18

- la minimizzazione dei ritardi nelle consegne di quanto ordinato o nella erogazione dei servizi di assistenza richiesti
- la massimizzazione della qualità dei servizi di assistenza richiesti
- la massimizzazione della soddisfazione della DiVi.Gre.Ma in relazione alle condizioni di sconto/pagamento richieste
- la conformità di quanto consegnato rispetto a quanto ordinato

Tali obiettivi verranno perseguiti con la stabilizzazione del parco fornitori, dopo l'opportuna scrematura per eliminazione dei fornitori inaffidabili. Per tale motivo la DiVi.Gre.Ma Impianti S.r.l. usa, per la valutazione di tali obiettivi, i seguenti indicatori

- numero di fornitori cancellati dalla lista dei fornitori qualificati sul totale dei fornitori

#### Addestramento del personale

L'organizzazione deve massimizzare l'efficienza ed efficacia del processo di formazione continua basata su programmi di formazione personalizzati, le cui finalità principali sono rappresentate dall'esigenza di assicurare un continuo aggiornamento tecnico delle proprie risorse umane e la formazione professionale degli apprendisti. La DiVi.Gre.Ma Impianti S.r.l. usa, per la valutazione di tali obiettivi, i seguenti indicatori

- numero di azioni formative implementate in rapporto al numero degli addetti

La Direzione emette, con frequenza annuale, un documento in cui vengono enunciati gli obiettivi per la qualità validi per un arco temporale annuale che intercorre fra due successive attuazioni del processo di riesame (confronta §5.6) del sistema per la gestione della qualità.

La definizione di tali obiettivi avviene utilizzando il quadro di riferimento costituito dalla pianificazione strategica della DiVi.Gre.Ma Impianti srl, la politica di qualità definita dall'organizzazione, le risultanze del processo di riesame del SQ. Per facilitare il successivo riesame di tali obiettivi essi vengono espressi per quanto possibile in forma misurabile utilizzando i parametri

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 8/18

statistici elaborati dalla DiVi.Gre.Ma Impianti srl (confronta § 8).

Il documento contenente tali obiettivi è trasmesso a tutti i livelli dell'organizzazione in modo tale che il personale della DiVi.Gre.Ma Impianti srl possa contribuire al loro raggiungimento.

#### **5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

La DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl valuta, per ogni commessa, l'opportunità di elaborare un Piano della Qualità (di seguito PdQ); il Piano della Qualità è il documento che precisa le modalità per l'applicazione del SQ della DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl a singole commesse in relazione alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali. Il PdQ viene redatto dal RQ, in collaborazione con la Direzione, qualora ne sia fatta richiesta dal Cliente, ovvero, quando il riesame dei documenti contrattuali evidenzia peculiarità tali, nei lavori da eseguire, da richiedere l'adozione di criteri organizzativi e modalità operative che non rientrano tra quelle abitualmente disciplinate dal SQ aziendale.

Il PdQ specifica e descrive come viene applicato, al caso di particolari commesse, il SQ della DIVI.GRE.MA IMPIANTI SRL per soddisfare i requisiti contrattualmente specificati, descrivendo modalità operative, risorse e programmi per la commessa e costituisce lo strumento per l'impostazione, la gestione ed il controllo delle attività rilevanti ai fini della qualità delle realizzazioni, nonché per la gestione delle interfacce con il Cliente ed altri Enti esterni, a partire dai risultati dell'esame delle prescrizioni contrattuali.

Per la gestione di determinate attività, le prescrizioni di un PdQ di commessa possono adattare e/o integrare quanto disposto dal MQ e dalle PO aziendali, sia nella distribuzione di responsabilità sia nell'articolazione di modalità operative e possono portare alla stesura di vere e proprie "procedure di commessa": il campo di applicazione di tali disposizioni è però limitato all'ambito della commessa cui si riferiscono e la loro validità è limitata ai tempi di realizzazione della medesima

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 9/18

Ove necessario, il PdQ di commessa può contenere prescrizioni riguardanti le attività di eventuali fornitori, con particolare riferimento alla valutazione e qualificazione della loro organizzazione ed alla loro approvazione da parte del Cliente

Istruzioni di Lavoro e Specifiche Tecniche sono documenti di dettaglio che contengono in forma esplicita e operativa tutti gli elementi necessari per la corretta esecuzione dei lavori, in conformità alle prescrizioni contenute nelle norme, regolamenti, leggi, nei documenti contrattuali e nelle procedure.

Procedura di riferimento:

*PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA' PR02 PNQ.*

## **5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE**

### **5.5.1 RESPONSABILITA' ED AUTORITA'**

Le mansioni e le principali responsabilità relative alla gestione della qualità sono riportate come indicato ai punti seguenti:

**DIREZIONE (DR)** : mantiene rapporti contrattuali e cura le pubbliche relazioni con i principali clienti; si occupa dell'attività commerciale e di promozione tesa alla acquisizione di nuove commesse; cura la preparazione delle gare di appalto. Attua un riesame annuale del Sistema Qualità Aziendale, definisce e rende noti gli impegni e gli obiettivi della Politica per la Qualità mediante riunioni, circolari interne e documenti simili, promuove la cultura della Qualità e propone azioni di miglioramento continuo.

**RESPONSABILE QUALITA' (RQ)**: il Responsabile della Qualità è designato dalla Direzione con il conferimento dell'autorità necessaria a presidiare il SQ della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**, ad assicurarne l'applicazione e il

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 10/18

mantenimento e ad intervenire in maniera tempestiva; il RQ opera con le seguenti competenze:

- **Sviluppo e gestione del SQ aziendale;**
- **Preparazione, emissione, distribuzione e aggiornamento della documentazione della qualità; Manuale della Qualità e procedure operative;**
- **Supporto alla DR nelle attività di riesame del SQ;**
- **Coordinamento delle Verifiche Ispettive e nomina di ispettori esterni qualificati;**
- **Promozione delle Azioni Preventive e Correttive;**
- **Gestione dell'archivio dei documenti della qualità;**
- **Mantenimento rapporti con gli enti di certificazione e con i responsabili della qualità delle aziende clienti;**
- **Gestione reclami;**
- **Pianificazione dell'addestramento del personale;**
- **Verifica l'attuazione delle soluzioni delle AC proposte;**
- **Esercita il controllo sull'ulteriore trattamento delle NC.**

**SEGRETERIA (SEGR):** Svolge attività di supporto alla direzione; si occupa in particolare della gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, della richiesta di documenti presso le sedi competenti, dell'archiviazione della documentazione riguardante sia i clienti che i fornitori.

**RESPONSABILE DI CANTIERE (RdC):** Organizza e gestisce le attività di cantiere in stretto coordinamento con la Direzione e il Responsabile Qualità; verifica l'esecuzione dei lavori, la loro conformità agli elaborati di progetto e i tempi di realizzazione; svolge una costante attività di vigilanza tesa al rigoroso rispetto delle norme di sicurezza, controlla i mezzi e gli strumenti destinati a garantire la sicurezza e la qualità del lavoro; in particolare il RdC identifica e registra ogni problema relativo alle attività di installazione e collaudo, analizza



<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005 Pagina 11/18

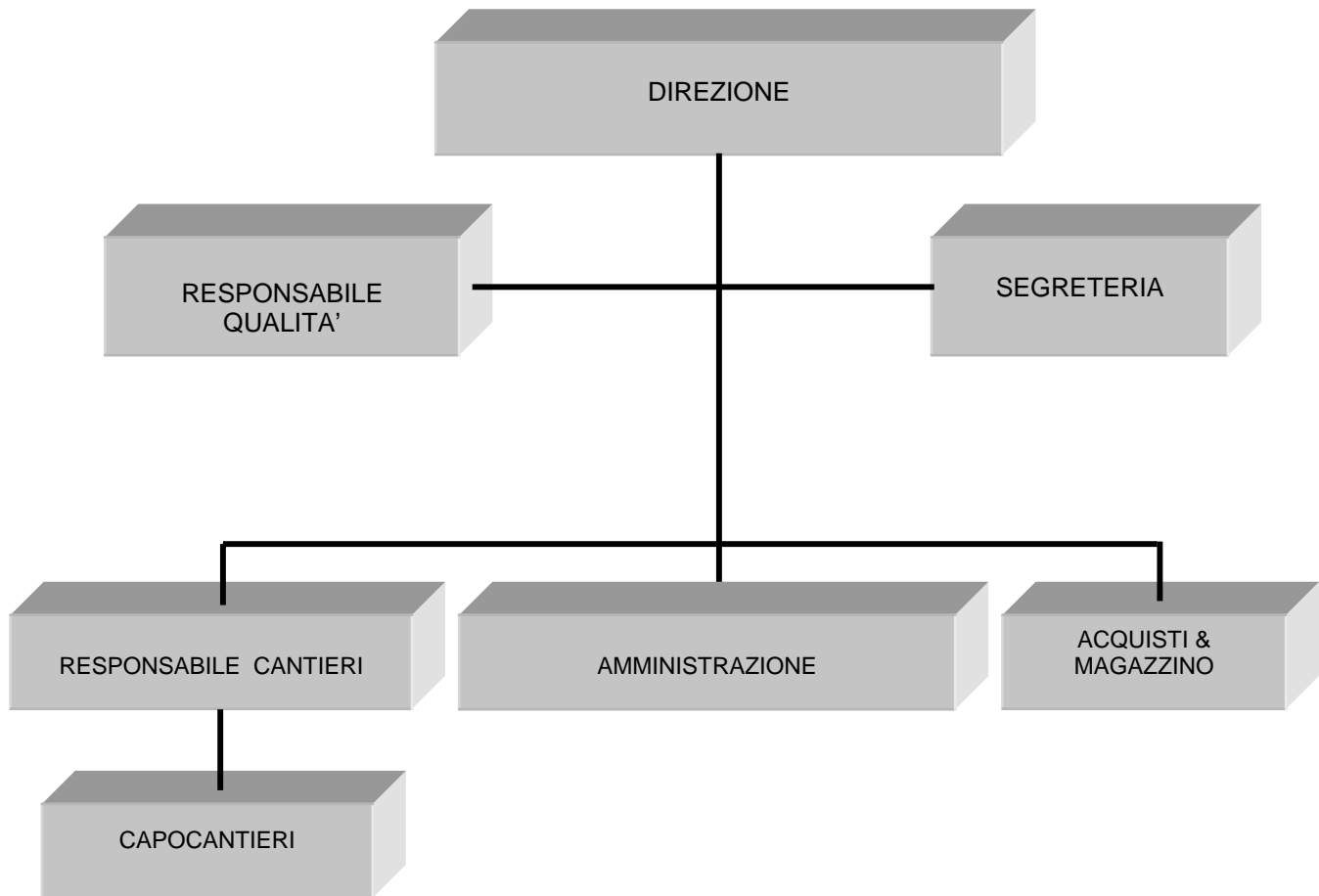
i dati e i fatti e propone azioni correttive; verifica le soluzioni prescelte.

**RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE/ACQUISTI (AMM/ACQ):** si occupa della contabilità interna dell'azienda, dall'emissione delle fatture; dei rapporti con il commercialista per la contabilità ordinaria.

Instaura i rapporti con i fornitori; provvede all'emissione degli ordini di acquisto del materiale; controlla e seleziona l'affidabilità dei fornitori, in ossequio alle linee guida definite nella procedura di approvvigionamento.

**RESPONSABILE MAGAZZINO (RMAG):** gestisce il magazzino e provvede alla movimentazione dei materiali secondo le esigenze e gli ordini di approvvigionamento provenienti dai cantieri; controlla i prodotti in entrata; verifica costantemente se le condizioni ambientali sono compatibili con la conservazione dei prodotti custoditi.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)	<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005 Rev.0	Data 30/04/2005 Pagina 12/18



Per ciascuna attività la **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** nella figura del Direttore e del RQ identifica le risorse umane e tecniche idonee da destinare alla realizzazione degli impianti; tutte le persone impegnate nei processi aziendali ricevono un addestramento adeguato e sono dotate delle attrezzature e delle informazioni tecniche operative e gestionali necessarie alla esecuzione delle mansioni loro assegnate, in conformità con i criteri e le modalità operative descritte nelle procedure del SQ aziendale. La Direzione, in particolare, assegna al Responsabile di Cantiere e al Responsabile Impianti, previa adeguata formazione, il compito di verificare la corretta esecuzione dei lavori e il collaudo. La conduzione delle Verifiche Ispettive Interne, attività ritenuta critica per l'assicurazione qualità, è affidata a professionisti qualificati.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 13/18

In relazione ai processi aziendali le attribuzioni delle responsabilità sono così individuate

Processo 1: Individuazione Esigenze Cliente

Responsabile	Direzione
Collabora	Responsabile Qualità Responsabile Acquisti

Processo 2: Gestione Acquisti

Responsabile	Responsabile Acquisti
Collabora	Direzione Responsabile Cantieri Capocantieri

Processo 3: Qualifica Fornitori

Responsabile	Responsabile Acquisti
Collabora	Direzione Responsabile Cantieri Capocantieri

Processo 4: Manutenzione Mezzi e Attrezzature

Responsabile	Responsabile Qualità
Collabora	Responsabile Cantieri Capocantieri

Processo 5: Gestione Magazzino

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 14/18

Responsabile	Responsabile Magazzino
Collabora	Responsabile Amministrazione

Processo 6: Addestramento del personale

Responsabile	Direzione
Collabora	Responsabile Qualità

Processo 7: Processo di Installazione

Responsabile	Responsabile Cantieri
Collabora	Responsabile Qualità Capocantieri

Processo 8 Controllo Strumenti di misura

Responsabile	Responsabile Qualità
Collabora	Responsabile Cantieri Capocantieri

Processo 9: Collaudo e consegna Impianti

Responsabile	Responsabile Cantieri
Collabora	Responsabile Qualità Capocantieri

Processo 10: Assistenza

Responsabile	Direzione
Collabora	Responsabile Qualità Capocantieri

Processo 11: Misure e Rilevazioni Statistiche

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005 Pagina 15/18

Responsabile	Responsabile Qualità
Collabora	Direzione

#### Processo 12: Gestione Documentazione

Responsabile	Responsabile Qualità
Collabora	Direzione

#### Processo 13: Pianificazione ed Assicurazione Qualità

Responsabile	Direzione
Collabora	Responsabile Qualità

### **5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE**

La direzione della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** delega la gestione e manutenzione del Sistema Qualità, descritto nel presente manuale, ad un suo rappresentante nella figura del Responsabile Qualità;

Al Responsabile Qualità spetta il compito di:

- Mantenere operativo il MQ, curandone l'applicazione e l'aggiornamento;
- Mantenere relazioni sul tema della qualità con fornitori, dipendenti aziendali, clienti ed enti di certificazione esterni;
- Riferire periodicamente alla direzione sullo stato di applicazione del SQ e fornire gli elementi e i dati di base, contenuti nei rapporti di non conformità e nei verbali di verifiche ispettive, per intraprendere azioni di miglioramento.

### **5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA**

La DiVi.Gre.Ma Impianti srl attua un processo di comunicazione interna per trasmettere a tutti i dipendenti

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 16/18

- La politica per la qualità dell'azienda
- Gli obiettivi per la qualità definiti annualmente
- I risultati raggiunti
- Le modifiche apportate di volta in volta alle procedure in cui si sostanzia il SQ

Le modalità di comunicazione sono:

- la comunicazione giornaliera negli uffici della DiVi.Gre.Ma Impianti al termine dell'orario di lavoro a cura della Direzione e del RQ
- la cena aziendale
- avvisi apposti nella bacheca situata negli uffici dell'azienda

## **5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**

### **5.6.1 GENERALITA'**

La procedura PR01 RSQ RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' indica le modalità di attuazione del riesame periodico del Sistema Qualità al fine di accertarne l'adeguatezza, rilevarne le carenze, promuovere azioni correttive e fissare obiettivi di miglioramento.

Il Riesame del Sistema Qualità viene effettuato con cadenza annuale in una data fissata a discrezione della Direzione.

Il Riesame, condotto dalla Direzione, si svolge secondo un piano in cui sono indicati gli scopi, le attività, le risorse impegnate, la documentazione di riferimento e la durata.

### **5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME**

Il Riesame del S.Q. è effettuato in base ai dati e ai risultati delle indagini svolte in tutti i settori aziendali impegnati nel raggiungimento degli obiettivi della politica della qualità; in particolare, sulla base dei resoconti documentati delle:

Verifiche Ispettive interne dei processi e delle attività di installazione;  
Verifiche Ispettive esterne da parte dei clienti e reclami;

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 17/18

Verifiche Ispettive di parte terza (effettuate dall'ente di certificazione incaricato).

Altri elementi in ingresso del processo di riesame del Sistema di gestione della Qualità da parte della Direzione sono:

le analisi dei dati statistici raccolti e definiti più compiutamente nella § 8 del MQ

La Direzione richiede al RQ, con sufficiente anticipo rispetto alla data fissata per il Riesame, una copia dei documenti indicati, per ricavare i dati e le informazioni utili ad individuare e valutare eventuali non conformità nella gestione dei processi aziendali

### **5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME**

Il Riesame della Direzione è la sede elettiva per:

- Valutare l'effettiva coerenza del Sistema Qualità rispetto alla Politica della Qualità diffusa e pubblicizzata in azienda ;
- Accertare Il raggiungimento o meno degli obiettivi specifici e misurabili fissati e diffusi a tutta l'Organizzazione nel precedente Riesame;
- Valutare globalmente lo stato del Sistema Qualità individuando e definendo contestualmente le inadeguatezze che necessitano dell'attivazione di un'azione correttiva;
- Definire, sulla base della documentazione di registrazione della qualità analizzata, gli obiettivi realisticamente raggiungibili, i relativi strumenti e le risorse per il loro raggiungimento.

L'attività di Riesame, condotta dalla Direzione, è documentata con la stesura di un verbale sullo stato di applicazione del Sistema Qualità; nel verbale sono indicate le criticità riscontrate nella gestione del Sistema Qualità, le non conformità e i responsabili delle azioni correttive da intraprendere.

Con l'attività di Riesame, la Direzione deve valutare sulla base delle informazioni e dei dati ricavati dalle diverse Verifiche Ispettive interne/esterne l'efficacia e l'efficienza del Sistema Qualità aziendale e se necessario proporre azioni di miglioramento riformulando le strategie aziendali e fissando nuovi

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA'</b> <b>SEZIONE 05</b> (Rif. § 5 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005 Pagina 18/18

obiettivi della Politica della Qualità e indicando l'arco temporale necessario per il loro raggiungimento.

Gli obiettivi di miglioramento sono portati a conoscenza di tutto il personale, a tale proposito, la Direzione emette una sintesi del Verbale di Riesame riportandone i punti salienti; se necessario, convoca una riunione di tutto il personale per esporre le deliberazioni raggiunte, al fine determinarne la piena comprensione e condivisione.

Tutte le azioni correttive e di miglioramento suggerite in seguito all'attività di riesame sono, alla scadenza stabilita dalla Direzione, sottoposte a verifica ispettiva per valutarne gli effetti e misurarne l'efficacia. Il mancato conseguimento degli obiettivi indicati, comporta l'implementazione di un'ulteriore azione correttiva.



<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 06</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 1/5

## **INDICE DELLA SEZIONE 06**

### **6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE**

### **6.2 RISORSE UMANE**

#### **6.2.1 GENERALITA'**

#### **6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA ED ADDESTRAMENTO**

### **6.3 INFRASTRUTTURE**

### **6.4 AMBIENTE DI LAVORO**

0	Prima emissione		
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Preparata</b>	<b>Approvata</b>

### **6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE**

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 06</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 2/5

Per ciascuna attività la **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** nella figura del Direttore e del RQ identifica le risorse umane e tecniche idonee da destinare alla realizzazione degli impianti e all'attuazione degli altri processi aziendali; tutte le persone impegnate nei processi aziendali ricevono un addestramento adeguato e sono dotate delle attrezzature e delle informazioni tecniche operative e gestionali necessarie alla esecuzione delle mansioni loro assegnate, in conformità con i criteri e le modalità operative descritte nelle procedure del SQ aziendale. La Direzione, in particolare, assegna al Responsabile di Cantiere e al Responsabile Impianti, previa adeguata formazione, il compito di verificare la corretta esecuzione dei lavori e il collaudo. La conduzione delle Verifiche Ispettive Interne, attività ritenuta critica per l'assicurazione qualità, è affidata a professionisti qualificati.

## **6.2 RISORSE UMANE**

### **6.2.1 GENERALITA'**

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** ritiene la formazione uno strumento di rilevanza strategica di aggiornamento professionale e di motivazione alla Qualità delle prestazioni del proprio personale.

Programmi di formazione e addestramento permanenti ci consentono di migliorare la qualità delle nostre prestazioni e far fronte in maniera adeguata alle richieste del settore dell'impiantistica industriale e civile, settore in continua evoluzione organizzativa e tecnica.

Tutte le attività di aggiornamento professionale realizzate, sono puntualmente riportate, archiviate e disponibili per la consultazione.

Le azioni formative e di addestramento riguardano tutto il personale; esse sono rivolte sia a migliorare la preparazione tecnica nello specifico settore operativo, sia a migliorare il livello di conoscenza relativo alle tematiche della gestione della Qualità.

### **6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA ED ADDESTRAMENTO**

Per ogni dipendente è predisposta una cartella contenente i documenti il curriculum professionale e un'elencazione dei corsi di addestramento interni o esterni cui ha partecipato. Il RQ provvede all'aggiornamento della suddetta

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 06</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 3/5

scheda e predisporre in base ad una valutazione dei fabbisogni formativi la pianificazione di nuovi interventi.

L'azienda, adotta una politica di formazione continua basata su programmi di formazione personalizzati, le cui finalità principali sono rappresentate dall'esigenza di assicurare un continuo aggiornamento tecnico delle proprie risorse umane e la formazione professionale degli apprendisti.

La formazione personalizzata si avvale di una metodologia di formazione **DURING THE JOB** per trasferire a tutti le conoscenze e l'esperienza che costituiscono il nostro know-how.

La formazione **DURING THE JOB** si articola nella pianificazione dell'azione formativa, preparata dalla Direzione e dal RQ, in particolare:

- Nell'individuazione delle persone più esperte e di maggiore esperienza professionale che affiancheranno, in qualità di *docenti*, il personale da formare o riqualificare;

A tali attività di formazione segue una fase di follow-up in cui viene valutata l'efficacia dell'azione formativa secondo quanto prescritto nella procedura PIANIFICAZIONE ADDESTRAMENTO PR11 ADD

Tutte le attività di addestramento sono gestite secondo la procedura:

PIANIFICAZIONE ADDESTRAMENTO PR11 ADD

### **6.3 INFRASTRUTTURE**

La Direzione affida al Capocantiere il compito di avviare e gestire il cantiere, viene predisposto un elenco delle attrezzature e delle macchine necessarie e l'assegnazione dei compiti alle risorse indicate nell'organigramma.

Tutte le attrezzature e i mezzi d'opera sono sottoposti ad un ciclo di manutenzione

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 06</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 4/5

ordinaria rigidamente programmato in base ai tempi raccomandati dai costruttori o indicati nei manuali d'uso.

Tutte le attività di manutenzione degli automezzi ed attrezzature sono tenute sotto controllo mediante un database secondo le modalità descritte nell'istruzione di lavoro Manutenzione Macchine e Attrezzature ISL03 MNT.

Gli interventi di manutenzione ispettiva sono pianificati su indicazione delle maestranze che hanno in dotazione il mezzo o attrezzatura. Le ditte esterne utilizzate per gli interventi di manutenzione straordinaria vengono selezionate con gli stessi criteri adoperati per i fornitori secondo le indicazioni della procedura di approvvigionamento.

La DiVi.Gre.Ma Impianti srl, per garantire l'accuratezza delle misurazioni, sia nei controlli al ricevimento dei materiali sia nei collaudi finali, pianifica le operazioni di taratura dei propri strumenti di misura, rivolgendosi a Centri di Taratura (CdT) accreditati SIT.

Il costante riferimento ai risultati dei controlli dei CdT consente alla DiVi.Gre.Ma Impianti srl di conoscere il livello di incertezza, sensibilità e stabilità degli strumenti utilizzati e, quindi, stabilire la loro idoneità per le misurazioni da effettuare. La conoscenza approfondita delle caratteristiche degli strumenti consente, altresì, di ridurre la possibilità di errori di valutazione dei parametri sottoposti a verifica; di disporre dei dati tecnici, relativi agli strumenti, da porre a disposizione dei clienti, in caso di richiesta.

Se l'introduzione di nuove misurazioni lo richiedono, la dotazione delle apparecchiature e degli strumenti di misura sarà ampliata; in particolare per l'acquisto di nuovi strumenti saranno valutati i seguenti requisiti:

- *Campo di misura;*
- *Variabilità; precisione;*
- *Ripetibilità;*
- *Affidabilità.*

Eventuali altre prove che si rendano necessarie in casi particolari e che la DiVi.Gre.Ma S.r.l. non è in grado di realizzare attingendo a risorse interne, vengono

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 06</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 5/5

realizzate affidando l'esecuzione delle stesse a professionisti esterni iscritti agli Albi professionali e dotati di apparecchiature e strumenti di misura tarati *con strumenti campioni certificati dal SIT*,

Procedure di riferimento

*PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA' PR02 PNO*

*GESTIONE CANTIERI PR06 CNT;*

ASSISTENZA PR12 ASS.

MANUTENZIONE MACCHINE E ATTREZZATURE ISLO3 MNT

MANUTENZIONE MACCHINE E ATTREZZATURE ISLO3 MNT

#### **6.4 AMBIENTE DI LAVORO**

Il Cantiere è un'area organizzata dove si svolgono, sotto controllo, tutte le fasi di lavorazione: installazione, messa in esercizio e collaudo degli impianti; l'impianto di cantiere risponde sia a criteri di funzionalità, sia a criteri di sicurezza in conformità alla normativa vigente.

La Direzione in collaborazione con il capo cantiere e con il supporto del RQ, sulla base di un esame approfondito dei documenti progettuali, degli ordini dei committenti e/o dei contenuti dei capitolati d'appalto, avvia le operazioni di apertura cantiere. La direzione effettua i necessari sopralluoghi, predispone il piano della sicurezza in conformità con la normativa vigente, trasmette la denuncia di inizio lavori agli enti assicurativi, e comunica all'ente appaltante od al cliente su loro richiesta l'organigramma funzionale di cantiere con l'indicazione del personale con le relative qualifiche, impegnato nelle attività di installazione.

Procedure di riferimento

*PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA' PR02 PNO*

*GESTIONE CANTIERI PR06 CNT;*

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 1/21

## **INDICE DELLA SEZIONE 07**

### **7.0 Scopo**

#### **7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto**

#### **7.2 Processi relativi al cliente**

##### **7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto**

##### **7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto**

##### **7.2.3 Comunicazione con il cliente**

#### **7.3 Progettazione e sviluppo**

#### **7.4 Approvvigionamento**

##### **7.4.1 Processo di approvvigionamento**

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

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

#### **7.5 Produzione ed erogazione di servizi**

##### **7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi**

##### **7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi**

##### **7.5.3 Identificazione e rintracciabilità**

##### **7.5.4 Proprietà del cliente**

##### **7.5.5 Conservazione dei prodotti**

#### **7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione**

0	Prima emissione		
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Preparata</b>	<b>Approvata</b>

### **7.0 SCOPO**

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 2/21

Lo scopo della sezione è quello di definire

- i criteri e le modalità per la pianificazione, la realizzazione e il controllo dei processi di installazione che si svolgono in cantiere.
- le responsabilità e le modalità per la preparazione dell'offerta, il riesame, la verifica, la modifica del contratto.
- di fissare i criteri e le modalità generali per la gestione ed il controllo degli acquisti e l'approvazione dei fornitori
- di definire i criteri e le modalità per assicurare che durante i processi di realizzazione ed installazione di impianti siano sempre disponibili i dati e la documentazione necessari per identificare lo stato dei lavori in esecuzione e rintracciare i materiali utilizzati
- Lo scopo della presente sezione è definire le modalità di trattamento dei prodotti, delle preesistenze e dei siti forniti dai committenti/clienti.
- Lo scopo della presente sezione è quello di illustrare le prove, i controlli ed i collaudi al fine di evitare di immettere componenti difettosi o non conformi negli impianti realizzati.
- indicare le modalità e le forme di assistenza ai propri clienti/committenti, mirata a conseguire risultati di immediata efficacia
- illustrare l'organizzazione e le modalità di gestione del magazzino per la movimentazione dei materiali da destinare alle attività di installazione.
- di illustrare le modalità di controllo delle apparecchiature per prova, misurazione e collaudo utilizzate dalla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** per valutare le caratteristiche funzionali degli impianti realizzati

## **7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO**

La DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl valuta, per ogni commessa, l'opportunità di elaborare un Piano della Qualità (di seguito PdQ); il Piano della Qualità è il documento che precisa le modalità per l'applicazione del SQ della DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl a singole commesse in relazione alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali. Il PdQ viene redatto dal RQ, in collaborazione con la Direzione, qualora

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 3/21

ne sia fatta richiesta dal Cliente, ovvero, quando il riesame dei documenti contrattuali evidenzia peculiarità tali, nei lavori da eseguire, da richiedere l'adozione di criteri organizzativi e modalità operative che non rientrano tra quelle abitualmente disciplinate dal SQ aziendale.

Il PdQ specifica e descrive come viene applicato, al caso di particolari commesse, il SQ della DIVI.GRE.MA IMPIANTI SRL per soddisfare i requisiti contrattualmente specificati, descrivendo modalità operative, risorse e programmi per la commessa e costituisce lo strumento per l'impostazione, la gestione ed il controllo delle attività rilevanti ai fini della qualità delle realizzazioni, nonché per la gestione delle interfacce con il Cliente ed altri Enti esterni, a partire dai risultati dell'esame delle prescrizioni contrattuali.

Per la gestione di determinate attività, le prescrizioni di un PdQ di commessa possono adattare e/o integrare quanto disposto dal MQ e dalle PO aziendali, sia nella distribuzione di responsabilità sia nell'articolazione di modalità operative e possono portare alla stesura di vere e proprie "procedure di commessa": il campo di applicazione di tali disposizioni è però limitato all'ambito della commessa cui si riferiscono e la loro validità è limitata ai tempi di realizzazione della medesima

Ove necessario, il PdQ di commessa può contenere prescrizioni riguardanti le attività di eventuali fornitori, con particolare riferimento alla valutazione e qualificazione della loro organizzazione ed alla loro approvazione da parte del Cliente

Istruzioni di Lavoro e Specifiche Tecniche sono documenti di dettaglio che contengono in forma esplicita e operativa tutti gli elementi necessari per la corretta esecuzione dei lavori, in conformità alle prescrizioni contenute nelle norme, regolamenti, leggi, nei documenti contrattuali e nelle procedure.



<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 4/21

Procedura di riferimento:

*PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA' PR02 PNO.*

## **7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE**

### **7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO**

Le prestazioni offerte dalla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** sono illustrate e documentate, nei loro requisiti di base, a cura della Direzione e aggiornati periodicamente.

La Direzione esamina tutte le informazioni circa l'opportunità di nuovi lavori; il RAMM provvede a predisporre/acquisire, ove richiesto, la documentazione legale e amministrativa utile per ottenere inviti a gare, si occupa di seguirne l'iter procedurale - amministrativo, dall'inoltro delle offerte fino alla eventuale aggiudicazione di commesse.

L'acquisizione della documentazione necessaria alla formulazione dell'offerta e le successive fasi di predisposizione, presentazione e revisione dell'offerta medesima sono curate dalla Direzione e dal RAMM eventualmente coadiuvato dal RQ.

Nel caso di ordine ricevuto verbalmente, la direzione provvede a registrare i requisiti richiesti su un proprio modello.

L'offerta è formulata soltanto dopo aver definito con precisione le esigenze del Cliente e dopo aver accertato le capacità dell'azienda di soddisfarle.

Particolare attenzione è prestata, in questa fase, all'individuazione di eventuali contrasti fra le specifiche proposte dal cliente e i requisiti relativi all'impianto da realizzarsi cogenti per prescrizioni di norme, leggi e regolamenti, oppure derivanti dalle caratteristiche tecniche dell'impianto e dei suoi componenti. A

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005 Pagina 5/21

tale scopo, speciale attenzione è prestata al processo di aggiornamento della raccolta di norme tecniche e legislative disponibili presso la DiVi.Gre.Ma Impianti srl, tenuta sotto controllo con le modalità dettagliate nella procedura *GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI PRO4 GCD*.

In questa fase, la Direzione si preoccupa anche di porre in evidenza possibili migliorie alle specifiche del cliente che siano in grado di meglio soddisfare le sue attuali esigenze o gli permettano di modificare, con sufficiente flessibilità, le condizioni di utilizzo degli immobili in cui verrà installato l'impianto

### **7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO**

Prima dell'accettazione di un ordine e/o di un contratto, i documenti contrattuali sono riesaminati dalla Direzione; l'obiettivo di tale attività è quello di assicurare che i requisiti siano adeguatamente definiti e documentati e che questi non siano in conflitto con l'offerta formulata.

Il riesame del contratto prevede, altresì:

- La valutazione che gli impegni assunti, dalla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** siano commisurati alle proprie capacità gestionali e tecniche e, dunque, l'organizzazione sia in grado di soddisfare pienamente i requisiti previsti dal contratto.
- La verifica, da parte del cliente, che l'azienda abbia interpretato in maniera corretta ed esauriente tutte le sue esigenze ed abbia analizzato e compreso, a pieno, le caratteristiche dell'intervento richiesto;
- La verifica da parte della stessa azienda che il cliente abbia compreso le finalità delle prestazioni proposte e le relative responsabilità;
- Un quadro delle eventuali ipotesi di sviluppo della prestazione, delle possibili varianti e modifiche;

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 6/21

- La ratifica del documento da parte degli interessati.

### **7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE**

Eventuali negoziazioni, varianti, atti aggiuntivi e, in generale, modifiche al contratto di base sono proposte e/o valutate in contraddittorio col Cliente dalla Direzione; tutte le modifiche concordate con il cliente e approvate dalla Direzione, sia ad inizio attività che in corso d'opera, sono tempestivamente comunicate alle risorse interne ed esterne impiegate nell'esecuzione dei lavori.

Responsabile dell'offerta è la Direzione, la quale su richiesta del cliente/committente, sulla base del capitolato d'appalto o delle specifiche esigenze del cliente effettua un sopralluogo dei locali oggetto della richiesta.

Dopo aver effettuato il riesame dei requisiti contrattuali la Direzione elabora il documento di offerta relativo dell'opera da realizzare e, valutata la capacità tecnica dell'azienda di eseguire l'opera, la trasmette al cliente/committente per l'approvazione.

All'adesione del cliente, con ordine scritto o con firma di accettazione su copia del documento di offerta conservata dalla DiVi.Gre.Ma, il RQ provvede all'apertura di un file ed una cartella cliente, con il relativo codice commessa, nella quale è inserita tutta la documentazione necessaria alla individuazione delle caratteristiche dell'opera:

- Capitolato d'appalto o richiesta del cliente;
- Documento di offerta;
- Computo metrico;
- Ordine cliente.

In caso di ordine verbale la Direzione sottopone al committente uno schema che illustra tutte le attività da svolgere secondo modalità e standard di prestazione definiti dalla stessa DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl.

La Direzione in collaborazione con il RQ, per ogni contratto, nella fase

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005 Pagina 7/21

preliminare, antecedente la firma, procede ad un esame dettagliato e completo di tutti i requisiti contrattuali per :

- o Rilevare ed evidenziare i dati mancanti , inattendibili o poco chiari;
- o Verificare la piena corrispondenza tra i requisiti dell'offerta e quelli indicati nell'ordine; una particolare attenzione sarà prestata agli aspetti economici e tecnici della prestazione per valutarne l'effettiva entità, rilevare eventuali scostamenti dai requisiti contrattuali di base e proporre correzioni o revisioni;
- o Accertare l'effettiva capacità organizzativa e gestionale dell'azienda di soddisfare tutti i requisiti contrattuali, al fine di evitare impegni troppo onerosi o non specificati con chiarezza;

Nella procedura di riesame saranno attentamente valutati tutti i requisiti e i vincoli non esplicitamente indicati nei documenti contrattuali come leggi, autorizzazioni, normative in materia di impiantistica civile e industriale.

Eventuali modifiche richieste dal committente, sia durante la fase di progettazione sia durante l'esecuzione dell'opera, saranno, immediatamente valutate e se approvate, registrate e successivamente comunicate a tutte le risorse interne ed esterne interessate. La Direzione, in ogni caso, sulla base di un attento esame dello stato di avanzamento dei lavori, procederà ad una valutazione di natura tecnico-economica delle modifiche richieste e concorderà con il cliente/committente nuove e adeguate condizioni contrattuali.

Le modalità con cui viene garantita efficace comunicazione con il cliente nelle varie fasi di gestione dell'offerta e revisione del contratto sono descritte nella procedura operativa *RIESAME DEL CONTRATTO PR03RSC*

Gli ordini del cliente, i documenti contrattuali e le relative offerte proposte, insieme ai documenti di riesame e di modifica sono registrati e archiviati secondo le modalità descritte nella procedura operativa *GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI PR04 GCD*.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 8/21

Procedure di riferimento:

*RIESAME DEL CONTRATTO PR03RSC*

*GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI PR04 GCD*

### **7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

NON APPLICABILE A CAUSA DELL'ASSENZA DI ATTIVITA' E PROCESSI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTO PRESSO LA DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl.

VIENE RIPORTATO PER UNIFORMARE LA NUMERAZIONE DI CAPITOLI E PARAGRAFI ALLA NORMA UNI EN ISO 9001:2000

### **7.4 APPROVVIGIONAMENTO**

#### **7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO**

Il controllo degli approvvigionamenti è finalizzato all'ottenimento di materiali, attrezzature e servizi di qualità elevata, ad un prezzo conveniente.

Responsabile del processo di approvvigionamento è il RQ che si avvale della collaborazione della Direzione, e, se necessario, del supporto del Responsabile di Cantiere. Alla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**, gli acquisti riguardano le seguenti categorie di prodotti e servizi:

- Materiale elettrico

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005 Pagina 9/21

- Materiale idraulico
- Strumenti per effettuazione di misure elettriche
- Automezzi
- Utensileria
- Prodotti informatici: hardware, software
- Consulenze fiscali
- Consulenze sulla gestione del SQ

La Direzione, con il supporto del RQ, provvede alla valutazione dei fornitori.

Per ogni fornitore il RQ, sotto la supervisione della Direzione, compila una Scheda valutazione fornitore nella quale sono riportati i dati che qualificano l'organizzazione del fornitore e i risultati di una continua azione di monitoraggio basata sui rapporti di fornitura. Gli elementi valutati sono:

- Esiti di precedenti forniture;
- Sistema qualità certificato;
- Prodotto certificato;
- Esiti dei controlli effettuati;
- Accettazione da parte del fornitore di contratti aperti a rapida consegna su ordini telefonici;
- Approvazione da parte di clienti importanti;
- Disponibilità a presentare certificati di conformità di prodotto.

L'elenco dei fornitori di materiali e servizi è mantenuto aggiornato a cura del Responsabile Qualità; tale elenco classifica i fornitori in relazione ai parametri di valutazione sopra riportati.

Per far fronte all'evoluzione tecnica del settore di attività, il RQ può provvedere alla ricerca di fornitori potenziali, rilevati attraverso l'esame delle offerte e le analisi di mercato condotte mediante la consultazione di riviste

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 10/21

specializzate, cataloghi, ecc..

L'inserimento di collaboratori esterni è prerogativa della Direzione; l'assegnazione di un incarico, è condizionata ad un'accurata analisi del profilo professionale (curriculum vitae e/o intervista), per valutare l'idoneità e le competenze del prestatore d'opera.

#### **7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO**

I documenti di acquisto (ordini di acquisto) comprendono l'elenco dettagliato delle richieste con le istruzioni per la fornitura e le caratteristiche di qualità del prodotto o servizio.

Tutti i prodotti e i servizi acquisiti devono essere conformi agli standard definiti dalla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**, alla normativa tecnica del settore di riferimento e ad ulteriori caratteristiche più restrittive preventivamente concordate con il fornitore.

I dati di acquisto comprendono l'elenco dettagliato delle richieste con le istruzioni per la fornitura e le caratteristiche di qualità del prodotto o servizio.

Tutti gli ordini di acquisto sono sottoposti alla verifica della Direzione prima del loro rilascio.

#### **7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI**

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** si riserva di effettuare la verifica dei prodotti acquistati presso i fornitori, in ogni caso per ogni tipologia di prodotti e servizi acquistati viene esercitato un controllo/collaudo così come indicato nei documenti contrattuali e in conformità con la procedura operativa GESTIONE ACQUISTI PR05 ACQ.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 11/21

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**, se richiesto, favorisce le verifiche del cliente sui prodotti acquistati, direttamente presso il fornitore.

Procedura di riferimento:

GESTIONE ACQUISTI PR05 ACQ

## **7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI**

### **7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI**

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** attua la pianificazione ed il controllo delle operazioni di cantiere, verifica lo stato di avanzamento dei lavori, individua e risolve eventuali fasi critiche o disservizi nello svolgimento del programma dei lavori e adotta le opportune azioni preventive e correttive per evitare il loro ripetersi.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** sceglie le proprie risorse umane sulla base di una attenta valutazione delle capacità professionali legate all'esperienza e all'addestramento ricevuto; in tal modo è garantita l'idoneità del personale allo svolgimento dei compiti assegnati.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** verifica e controlla la correttezza degli obiettivi concordati con il cliente/committente per introdurre eventuali modifiche nella programmazione operativa.

Obiettivo della pianificazione e controllo dei processi è la gestione efficace ed efficiente di tutte le attività necessarie alla realizzazione di impianti conformi alle specifiche di progetto e alla normativa tecnica di settore.

Tutte le attività, direttamente o indirettamente influenti sulla qualità, si



<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 12/21

svolgono in condizioni controllate

Per condizioni controllate s'intende l'esistenza di monitoraggio delle attività che hanno influenza diretta o indiretta sulla qualità delle prestazioni fornite dall'azienda; in particolare per ciascuna attività sono indicate:

- Le modalità di esecuzione;
- La durata;
- Le risorse umane e tecniche, necessarie e sufficienti a svolgere il lavoro, selezionate dalla Direzione;
- La piena conformità alla normativa tecnica.

In sintesi il controllo si esplica nel pianificare le attività da eseguire, nell'eseguire quanto pianificato, nel controllare i risultati ottenuti con quelli attesi e nel disporre le eventuali azioni correttive.

L'ambiente di lavoro è costituito dal cantiere, un'area attrezzata con servizi e mezzi idonei all'esecuzione, in condizioni di sicurezza, delle attività pianificate.

Per pianificare, fissare i criteri di lavorazione e controllare tutte le operazioni che si svolgono in cantiere, la **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** ha predisposto ed applica procedure aziendali documentate che le consentano di:

-Pianificare le attività;

-Attuare quanto pianificato secondo gli standard definiti nelle procedure operative e/o nei Piani della Qualità;

-Verificare che i lavori eseguiti e i criteri applicati soddisfino pienamente le esigenze del cliente/committente;

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 13/21

-Definire e documentare i flussi informativi tra le varie interfacce organizzative e tecniche coinvolte nelle attività;

-Mantenere in perfetta efficienza le apparecchiature procedendo a manutenzioni programmate.

I mezzi e le attrezzature di cantiere sono sottoposti anch'essi a manutenzione programmata; il controllo è esercitato sia dal personale di cantiere, sia dal Responsabile Qualità che provvede alla compilazione di un *Registro Automezzi e Attrezzature* e alla registrazione delle attività di manutenzione con la scheda *Manutenzione Automezzi e Attrezzature*.

Le attività di cantiere, sono registrate e documentate con appositi documenti compilati a cura del Responsabile Installazione Impianti. Nei documenti sono riportati i seguenti elementi :

- Il lavoro svolto;
- Il personale qualificato impiegato;
- Le attrezzature e i materiali utilizzati.

I processi di pianificazione, controllo e registrazione delle attività si svolgono secondo le modalità descritte nelle procedure aziendali:

*PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA' PR02 PNO*

*GESTIONE CANTIERI PR06 CNT;*

*ASSISTENZA PR12 ASS.*

*MANUTENZIONE MACCHINE E ATTREZZATURE ISLO3 MNT*

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 14/21

Il magazzino è per la **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** uno strumento, che consente di esercitare un controllo capillare sui materiali in entrata; nonché avere una continua disponibilità di materiali e componenti per i processi di installazione; tutte le operazioni di magazzino sono attuate con l'applicazione di un'apposita procedura operativa.

Le principali operazioni di movimentazione comprendono:

- Scarico dei mezzi di trasporto e primo stoccaggio;
- Identificazione della merce;
- Controllo Quantità;
- Controllo Qualità;
- Operazione di etichettatura per alcune tipologie di prodotti;
- Scelta del materiale da inviare ai cantieri;
- Carico dei mezzi di trasporto.

L'entrata e/o l'uscita del materiale dal magazzino è registrato dal Responsabile Magazzino (RMAG) tramite un programma di *Gestione Magazzino* che controlla la rotazione delle giacenze e determina un' esatta quantificazione delle scorte disponibili.

I prodotti in entrata sono sottoposti ad un controllo visivo, se necessario identificati con etichette, e collocati negli scaffali nella corrispondente locazione.

I prodotti non-conformi o difettosi, sono immediatamente identificati con un cartellino rosso e segregati in un'area di attesa, per essere restituiti al sub-fornitore, previa stesura di un verbale di non-conformità.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 15/21

Il materiale in uscita viene selezionato in base alla richiesta materiali redatta del Responsabile di Cantiere, attentamente ricontrollato e collocato nell'area di uscita.

Il nostro magazzino è suddiviso in tre principali aree di stoccaggio per materiali e prodotti omogenei:

### **A – Magazzino Cavi e attrezzi**

### **B – Magazzino minuteria**

Gli impianti realizzati sono sotto il controllo e la responsabilità della **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** finché non viene effettuato formalmente la consegna con l'approvazione delle parti interessate.

Procedure di riferimento:

GESTIONE CANTIERI PR06 CNT

*GESTIONE MAGAZZINO PR09 GMG*

*PROVE CONTROLLI E COLLAUDI IMPIANTI ISL01 PCC*

Per la **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**, assistenza significa porre i propri clienti nelle condizioni di sicurezza operativa per il pieno utilizzo degli impianti realizzati. E' evidentemente, preferibile prevenire, piuttosto che produrre interventi tesi a far fronte a problemi derivanti da scarsa affidabilità degli impianti e a carenze tecniche operative.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** svolge una politica attiva di assistenza tecnica per garantire ai propri clienti la piena funzionalità degli impianti realizzati.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 16/21

Gli interventi di assistenza affidati a personale tecnico qualificato prevedono:

- Verifica tecnica dell'impianto;
- Diagnosi approfondita del problema riscontrato;
- Rilascio di un preventivo.
- Approvvigionamento materiale (attivazione della richiesta al magazzino)

Eventuali reclami dei clienti sono trattati con le stesse modalità definite per gli interventi di assistenza con in più la tempestività richiesta per interventi legati a situazioni di emergenza comunicate direttamente dal cliente.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** dà grande importanza alle attività di gestione e risoluzione dei reclami del cliente. Il RQ, in accordo con quanto espresso nella procedura di assistenza , coordina tali attività che si articolano nel:

- ricevimento e registrazione del reclamo;
- accertamento della fondatezza del reclamo;
- eventuale rilevazione della Non Conformità;
- risoluzione della Non Conformità.

Procedure di riferimento:

*RIESAME DEL CONTRATTO PR03 RSC*

*ASSISTENZA PR12 ASS*

### **7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI**

NON APPLICABILE IN QUANTO IL TIPO DI ATTIVITA' DELLA DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl CONSISTE ESCLUSIVAMENTE NELLA REALIZZAZIONE DI

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 17/21

IMPIANTI IL CUI RISULTATO FINALE PUO ESSERE VERIFICATO DA SUCCESSIVE ATTIVITA' DI MONITORAGGIO O DI MISURAZIONE.

VIENE RIPORTATO PER UNIFORMARE LA NUMERAZIONE DI CAPITOLI E PARAGRAFI ALLA NORMA UNI EN ISO 9001:2000

### **7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'**

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** procede all'identificazione delle prestazioni effettuate tramite la relativa documentazione. Tale identificazione ha lo scopo di assicurare:

- la conformità delle prestazioni ai requisiti contrattuali;
- la rintracciabilità della prestazione effettuata;
- l'entità dello stato di avanzamento lavori.

Per i lavori di installazione e montaggio la registrazione delle operazioni svolte avviene con la stesura periodica del *Rapporto di Cantiere*, in sintonia con quanto previsto dalla Procedura:

*GESTIONE DEI CANTIERI PR06 CNT.*

Tutti gli elaborati progettuali, le specifiche di progetto, i documenti tecnici, sono sempre identificati e correlati tramite il codice commessa;

La rintracciabilità dei singoli stadi di lavorazione è assicurata dall' esame dei seguenti documenti:

- Piani Qualità della commessa;
- Elaborati grafici;
- Verbali Riunione;
- Verbali di Non Conformità;

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 18/21

- Rapporto di Cantiere;
- Relazioni Tecniche.

I materiali e la componentistica da destinare ai cantieri sono identificati e rintracciati con etichette e collocati, tempestivamente, nelle aree di transito del magazzino; il materiale in uscita è registrato e documentato con un apposito programma di *Gestione Magazzino*.

Tutti le operazioni di magazzino sono gestite secondo le modalità descritte nella procedura:

GESTIONE MAGAZZINO PR09 GMG

#### **7.5.4 PROPRIETA' DEL CLIENTE**

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** all'atto dell' apertura del cantiere procede ad un accurato sopralluogo del contesto, dei prodotti, degli impianti e dei siti che hanno correlazione con l'intervento da realizzare al fine di verificarne lo stato.

Le tipologie dei prodotti e delle preesistenze più comuni individuate, sono:

- Locali;
- Impianti preesistenti;
- Materiali forniti dal cliente: come riportato nell'ordine del committente e reperibili nei documenti di Commessa.
- Macchinari ed altri mobili.

Il Responsabile di Cantiere, su incarico della Direzione, effettua un sopralluogo dei siti oggetto dell'intervento; nel caso in cui essi necessitano di interventi di manutenzione e/o di adattamento, si procede alla stesura di un Verbale di Consegna, con la descrizione puntuale dello stato dei luoghi e dei mobili, che sarà allegato alla documentazione della Commessa.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** fissa in sede contrattuale le proprie

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005 Pagina 19/21

responsabilità in caso di danneggiamento grave del prodotto o dei siti forniti dal committente.

Procedura di riferimento:

*GESTIONE CANTIERI PR06 CNT*

### **7.5.5 CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO**

In ogni cantiere viene individuata un'area attrezzata, coperta o scoperta, per la conservazione del materiale in attesa di utilizzazione di cui è responsabile il Capo Cantiere.

Durante le operazioni di installazione degli impianti e fino alla consegna dello stesso il Capo Cantiere provvede a garantire che i locali e le aree in genere oggetto del processo di installazione siano segregate e ne sia vietato l'accesso a personale estraneo a quello della DiVi.Gre.Ma Impianti

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** effettua la consegna dell'opera solo dopo aver espletato e documentato tutte le operazioni di controllo degli impianti.

### **7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE**

Vista la loro importanza al fine di garantire *la qualità del prodotto*, gli strumenti e le apparecchiature, adoperate per le misure e il collaudo degli impianti elettrici, sono sottoposti a controllo programmato della taratura secondo i tempi definiti dalla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**, presso enti nazionali, che garantiscono il riferimento a campioni nazionali e internazionali. La documentazione dei criteri adottati in mancanza di tali campioni non è applicabile.

Nel caso che gli interventi di taratura eseguiti non rispondono ai criteri di accuratezza richiesti, la **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** declassa gli strumenti e valuta l'opportunità della sostituzione delle apparecchiature con un modello



<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 20/21

tecnicamente più aggiornato.

Le attività di controllo degli strumenti sono affidate al Responsabile Qualità che, dispone di una scheda *Registro degli Strumenti*, in cui sono indicati:

- Il numero di matricola;
- Il tipo;
- la data della prossima taratura;
- l'attuale stato di esercizio dello strumento.

Ogni strumento o apparecchiatura di misura o di prova è identificato da un numero di matricola e da una *Scheda Anagrafica Strumenti* in cui sono registrati:

- La denominazione dello strumento
- La data di acquisto;
- Caratteristiche tecniche;
- L'ente incaricato della taratura;
- Data e Esito della taratura;
- Frequenza di taratura;
- Il metodo di verifica e criteri di accettazione sono riportati nella *scheda Anagrafica Strumenti*;
- Il luogo di custodia idoneo a preservare la conservazione dello strumento.

Tutti gli strumenti sono forniti di apposite protezioni contro i rischi di danneggiamento da errate manovre di misura; il personale addetto all'utilizzo degli stessi opera secondo i metodi e le tecniche di misurazione dettate dalla normativa CEI, per i quali è stato appositamente addestrato.

Gli strumenti di misura sono identificati con etichette, non facilmente removibile, la cui funzione è quella di codice identificativo; sono previste le seguenti etichette:

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 07</b> (Rif. § 7 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 21/21

Di colore **Rosso** con la scritta: *STRUMENTO NON IN USO*;

Di colore **Grigio** per gli strumenti da sottoporre a taratura periodica con la *DATA DELL'ULTIMA TARATURA, LA DATA DI SCADENZA ED IL LUOGO DI CUSTODIA*.

La documentazione delle tarature è conservata nell'archivio alla cartella strumenti di misura.

Nel caso di misurazioni eseguite con strumenti fuori taratura, il RQ procede all'identificazione di tutte le misurazioni effettuate con lo strumento fuori controllo, individuando i materiali o gli impianti controllati andando a ritroso fino alla data della precedente verifica di taratura.

Per la definizione delle condizioni ambientali è competente l'ente incaricato alla taratura;

Per le attività di controllo delle apparecchiature e degli strumenti di misura è applicata l'istruzione operativa:

*CONTROLLO STRUMENTI DI MISURA ISL02 STM*

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 1/19

## **INDICE DELLA SEZIONE 08**

### **8.1 GENERALITA'**

### **8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI**

#### **8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

#### **8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE**

#### **8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI**

#### **8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI**

### **8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI**

### **8.4 ANALISI DEI DATI**

### **8.5 MIGLIORAMENTO**

#### **8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO**

#### **8.5.2 AZIONI CORRETTIVE**

#### **8.5.3 AZIONI PREVENTIVE**

0	Prima emissione		
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Preparata</b>	<b>Approvata</b>

### **8.1 GENERALITA'**

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 2/19

Lo Scopo della sezione è di

- indicare i casi in cui si rende necessario intraprendere azioni correttive al fine di prevenire o eliminare non conformità, sia nella gestione del Sistema Qualità, che nelle attività di installazione e collaudo impianti.
- stabilire le modalità per la gestione delle non conformità dei prodotti, delle attività di progettazione, di installazione, di collaudo e assistenza
- indicare le modalità di applicazione delle tecniche statistiche che consistono in un originale metodo di rilevamento per consentire ai clienti una valutazione obiettiva delle prestazioni
- descrivere i criteri e le modalità operative con cui la Direzione, elabora la strategia aziendale e fissa gli obiettivi e gli impegni per la Politica della Qualità; descrivere, inoltre, l'organizzazione e definire le modalità di riesame del sistema qualità aziendale
- le modalità per pianificare, condurre e documentare verifiche ispettive interne, di settore o globali, per valutare e documentare lo stato di applicazione del Sistema Qualità e predisporre i dati e le informazioni di riferimento per correggere anomalie e intraprendere azioni di miglioramento.
- indicare le modalità di documentazione per le prove, i controlli ed i collaudi eseguiti sui materiali, nei processi di cantiere e nei collaudi finali.

## **8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI**

### **8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

La DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl per conoscere a fondo le esigenze dei propri clienti, misurare il loro livello di soddisfazione e migliorare costantemente la qualità delle proprie prestazioni, promuove con cadenza annuale un'indagine con la diffusione di un QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI.

Lo scopo dell'indagine è l'elaborazione di un indicatore per una valutazione del livello di soddisfazione dei clienti e una conoscenza obiettiva della propria

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 3/19

realità operativa.

I dati raccolti tramite il questionario sono interpretati mediante una griglia di valutazione (allegata al modello del questionario) che consente di attribuire un valore medio a ciascun fattore e di stilare una classifica in base al punteggio conseguito per individuare quei fattori della qualità che necessitano, a giudizio dei clienti, di un intervento migliorativo.

### **8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE**

Le Verifiche Ispettive riguardano il Sistema Qualità con particolare attenzione alla verifica dell'applicazione delle procedure operative aziendali.

Le Verifiche Ispettive Interne sono condotte sulla base del "Programma di Verifiche Ispettive Interne" , ogni qualvolta la Direzione ravvisi la necessità di controllare uno specifico settore dell'organizzazione aziendale.

Le verifiche ispettive interne, sono condotte da personale non direttamente coinvolto nelle aree sottoposte a verifiche e, se necessario, affidate a qualificati consulenti esterni.

Il "Programma di Verifiche Ispettive Interne" che si articola nei seguenti punti :

- la data di compilazione del programma;
- i settori di attività da sottoporre a verifica;
- il gruppo di verifica;
- i documenti di riferimento;
- l'oggetto della verifica;
- la data indicativa della verifica;
- eventuali note e commenti.

La registrazione delle Verifiche effettuate riportano:

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 4/19

- l'oggetto della Verifica;
- i documenti di riferimento;
- il risultato della Verifica;
- la proposta di eventuali Azioni Correttive;
- il parere della funzione aziendale interessata;
- il controllo dell'efficacia della verifica intrapresa;
- la firma del responsabile del reparto/funzione sottoposto a verifica.

Con cadenza annuale, il RQ, nello svolgere attività di supporto alla direzione per il *Riesame del Sistema Qualità*, sottopone all'attenzione della DR un "report" circa l'implementazione del SQ aziendale, contenente i rilievi emersi nel corso delle *Verifiche Ispettive Interne* effettuate nel periodo di riferimento..

L'attività di verifica viene svolta in base alle modalità indicate in un'apposita procedura operativa. Il Responsabile Qualità utilizza i dati ricavati dalle verifiche ispettive interne per poter monitorare, con dati analitici, l'efficienza e l'efficacia del Sistema Qualità; a fronte di carenze o non conformità riscontrate sono immediatamente intraprese Azioni Correttive.

Annualmente il Responsabile Qualità, nello svolgere l'attività di supporto al Riesame del Sistema Qualità, sottopone all'attenzione della Direzione un "report" circa il livello di applicazione del Sistema Qualità aziendale, contenente i rilievi emersi nel corso delle *Verifiche Ispettive Interne* effettuate durante l'anno di riferimento.

Le Azioni Correttive scaturite da ciascuna Verifica Ispettiva, sono ad una data, opportunamente pianificata, sottoposte a controllo per valutarne l'efficacia.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 5/19

Procedure di riferimento:

*RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' PR01 RSQ*

*VERIFICHE ISPETTIVE PR10 VIS*

### **8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI**

Per ogn'uno dei processi individuati la DiVi.Gre.Ma Impianti ha provveduto ad elaborare opportuni indicatori che consentono un adeguato monitoraggio, misurazione e miglioramento degli stessi. Essi sono elencati di seguito. I particolari sulla loro implementazione e gestione sono riportati nella procedura di riferimento:

*TECICHE STATISTICHE PR13 TST*

#### Processo 1: Individuazione Esigenze Cliente

- redditività delle commesse
- tasso di fidelizzazione del cliente

#### Processo 2: Gestione Acquisti

- numero di ordini emessi presentanti errori sul totale degli ordini emessi

#### Processo 3: Qualifica Fornitori

- numero di fornitori cancellati dalla lista dei fornitori qualificati sul totale dei fornitori

#### Processo 4: Manutenzione Mezzi e Attrezzature

- numero di fermi dei mezzi aziendali in rapporto al chilometraggio effettuato

#### Processo 5: Gestione Magazzino

- *nessun indicatore è stato individuato per questo specifico processo*

#### Processo 6: Addestramento del personale

- numero di azioni formative implementate in rapporto al numero degli addetti

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 6/19

#### Processo 7: Processo di Installazione

- numero di reclami dei clienti sul numero totale di commesse
- numero di difetti di installazione sul numero totale delle commesse
- produttività del personale

#### Processo 8 Controllo Strumenti di misura

- numero di giorni di ritardo nell'effettuazione della taratura degli strumenti

#### Processo 9: Collaudo e consegna Impianti

- *nessun indicatore è stato individuato per questo specifico processo*

#### Processo 10: Assistenza

- numero di reclami dei clienti sul numero totale di interventi di assistenza

#### Processo 11: Misure e Rilevazioni Statistiche

- *nessun indicatore è stato individuato per questo specifico processo*

#### Processo 12: Gestione Documentazione

- grado di informatizzazione del SQ aziendale

#### Processo 13: Pianificazione ed Assicurazione Qualità

- numero di non conformità rilevate per non aderenza alle procedure aziendali

Altri fattori tenuti sotto controllo mediante tecniche statistiche dalla DiVi.Gre.Ma SRL, sono quelli relativi alle misure di tipo economico e finanziario, per facilitare il miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione, e valutare le prestazioni dei processi. Si valutano in particolare i seguenti fattori:

- ✓ La durata dei cicli
- ✓ I rendimenti
- ✓ L'efficacia e l'efficienza del personale dell'organizzazione
- ✓ La riduzione degli sprechi
- ✓ La ripartizione e la riduzione dei costi

Procedure di riferimento:



<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 7/19

*TECICHE STATISTICHE PR13 TST*

#### **8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI**

L'accurata esecuzione di prove, controlli e collaudi, ci consente di assicurare che i requisiti e le caratteristiche di funzionalità degli impianti sviluppati in sede progettuale siano completamente soddisfatte; in generale alla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** si effettuano:

- Controlli visivi e collaudi al ricevimento dei materiali e della componentistica;
- Prove controlli e collaudi nella fase di installazione;
- Prove controlli e collaudi finali.

In accordo con quanto descritto nella *procedura «GESTIONE ACQUISTI» (rif. MQ 4.6)*, i prodotti al ricevimento sono controllati per accertare la loro conformità ai requisiti specificati nell'ordine.

In particolare, è effettuato il controllo di corrispondenza tra ordine e documento di accompagnamento della merce (DDT).

Il controllo di qualità è a carico del fornitore, il quale può anche essere tenuto, in particolare, per hw e sw), a dare evidenza della conformità del prodotto attraverso la trasmissione di apposita documentazione, (omologazioni, certificati di conformità, prove).

Quando sono riscontrate delle non conformità, il RQ invia un immediato reclamo al fornitore. Il reclamo e le relative modalità di risposta del fornitore, costituiscono un dato significativo di riferimento per l'aggiornamento della qualifica del medesimo, (rif. MQ4.6).

Al ricevimento della merce, viene attuato un controllo accurato delle forniture per accertare che i componenti siano conformi ai requisiti specificati.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 8/19

La merce, in entrata, prima di essere depositata in magazzino o essere inviata in cantiere è collocata in un' area di attesa al fine di controllare i certificati di conformità; eseguire un collaudo visivo; registrare la merce nella Scheda Magazzino.

Ciascuna fase del processo di installazione degli impianti è sottoposta a controllo da parte della Direzione, che opera col supporto del RQ e del Responsabile di Cantiere e del Responsabile Installazione impianti (RIMP). Il RQ, provvede alla documentazione e registrazione dei controlli con il "Rapporto di Cantiere", un documento che riporta le attività quotidiane di cantiere.

Tutti gli addetti, operano in condizione di autocontrollo, chi effettua la lavorazione ha il compito di verificare che il compito assegnatogli sia stato eseguito correttamente ed in conformità agli standard e alle modalità operative apprese in fase di addestramento.

Gli impianti ultimati sono consegnati solo dopo la verifica e il collaudo finale.

In fase di installazione, il monitoraggio eseguito dal RC e dal RIMP consente di valutare e tenere sotto controllo le seguenti componenti e caratteristiche delle attività svolte:

- I tempi fissati;
- Il rispetto delle specifiche di progetto;
- Il rispetto della normativa tecnica .

I controlli sugli impianti realizzati e i collaudi di tipo funzionale, sono eseguiti secondo le modalità indicate nell'istruzione di lavoro: *PROVE, CONTROLLI E COLLAUDI IMPIANTI ISL01PCC*

*La Messa in Servizio Impianti o collaudo funzionale si articola in un insieme di prove e di verifiche manuali e strumentali, con le quali, tramite una check-list,*

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 9/19

*l'operatore confronta per ogni elemento verificato, la corrispondenza tra i valori rilevati a quelli prescritti dal progetto e dalla normativa tecnica.*

La messa in servizio degli impianti è documentata dal Capo Cantiere sotto la supervisione della Direzione, secondo le prescrizioni indicate nell'istruzione di lavoro *ISL01 PCC*.

La consegna dell'impianto è subordinata al positivo completamento di tutte le prove controlli e collaudi richiesti dalle norme tecniche

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** mantiene attiva un'istruzione operativa per il controllo, la taratura e la manutenzione degli strumenti di misura e di prova utilizzati per le misurazioni ed i collaudi degli impianti.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**, tramite i controlli demandati ai CdT, dispone dei dati relativi ai propri strumenti di misura che si riferiscono in particolare alle caratteristiche di precisione di accuratezza e di incertezza sensibilità e stabilità, in maniera tale da garantire che gli strumenti adoperati siano adatti alle misurazioni da effettuare.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** su richiesta del committente, pone a disposizione tutti i dati tecnici e le informazioni disponibili relativi ai propri strumenti di misura.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**, per assicurare la conformità degli impianti realizzati ai requisiti specificati effettua le seguenti tipologie di misurazioni a norma CEI; tutte le misurazioni eseguite seguono le prescrizioni del manuale d'uso dello strumento:

- Impianti elettrici
  - Prove di continuità dei circuiti di protezione;
  - Prove della tensione nominale di funzionamento;
  - Prove di intervento dei dispositivi di sicurezza e di riserva;
  - Prove di isolamento di terra e di intervento degli interruttori differenziali;

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 10/19

- Misura delle resistenze di isolamento;
- Misura di resistenza del dispersore;
- Misura dell'impedenza totale dell'anello di guasto;
- Misura della resistenza di corto circuito;
- Misura della caduta di tensione;
- Misura della resistenza dei conduttori equipotenziali;
- Mappa di cablaggio
- Reti LAN (collaudo cablaggi cat. 5 e 5E)
- Mappa di cablaggio (Wiremap)
- Diafonia NEXT (Near end crosstalk)
- Attenuazione
- Perdita da disadattamento di impedenza (Return Loss)
- Diafonia ELFEXT (Equal level far end crosstalk)
- Rapporto attenuazione/diafonia ACR

Tutte le misurazioni indicate sono eseguite a norma CEI, TIA/EIA, ISO/IEC, e in conformità alle prescrizioni riportate nel manuale d'uso dello strumento.

. Per l'effettuazione delle misurazioni indicate, sono in uso apparecchiature e strumenti di misura appropriati.

Tutte le apparecchiature indicate sono rilevanti per la verifica dell'affidabilità e la qualità degli impianti realizzati.

I collaudi sono registrati e documentati con il *Verbale di Collaudo*. Nel verbale di collaudo e nella dichiarazione di conformità sono documentate tutte le

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 11/19

prove, controlli e collaudi dei componenti, al ricevimento, durante la fase di installazione e quella finale. La firma congiunta del committente, del responsabile tecnico e della Direzione apposta sul verbale di Collaudo e sulla dichiarazione di conformità, certifica il superamento positivo dei controlli e il rilascio dell'impianto.

Il *Verbale di Collaudo* redatto e firmato dal Responsabile del Cantiere, dalla Direzione tecnica e con l'approvazione del Committente, attesta la conformità degli impianti realizzati dalla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**.

Il *Verbale di Collaudo* indica in modo chiaro tutti i controlli e le prove effettuate.

In caso di riscontro di Non-Conformità, tali da impedire la perfetta funzionalità dell'impianto, si procede come indicato alla SEZ 8 del presente Manuale; il RQ riporta la NC riscontrata nella scheda *Richiesta di Azione Correttiva* per l'avvio di un'indagine volta ad eliminare in maniera definitiva la causa.

Procedure di riferimento:

*GESTIONE ACQUISTI PR05 ACQ*

*GESTIONE CANTIERI PR06 CNT*

*GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' PR07 GNC*

*AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE PR08 AZC*

*GESTIONE MAGAZZINO PR09 GMG*

### **8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI**

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 12/19

Tutte le risorse impegnate nell'attività di installazione e assistenza, operano al fine di prevenire il manifestarsi di non conformità, anomalie o difetti che possano compromettere la funzionalità e l'affidabilità degli impianti; tutti gli scostamenti dai parametri progettuali e dagli standard fissati dalle normative tecniche di settore sono, immediatamente individuati, segnalati ed eliminati tramite le ispezioni ed i controlli prescritti dalle procedure operative del Sistema Qualità.

Per Non-Conformità alla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl**, in accordo con la ISO 9000:2000 § 3.6.1 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologie" definita nel presente manuale, si intende il "mancato soddisfacimento di un requisito" riferito ai prodotti utilizzati e ai processi di lavoro.

Alla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** sono state individuate le seguenti categorie di NC:

- di *prodotto (componenti installati e da installare)*
- di *Processo di installazione*
- di *Reclamo del cliente*
- di *Sistema Qualità*

Alla **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** esiste una classificazione di NC riferibili ai processi di installazione

Le NC/difetti sono classificati dal RQ come segue:

**Classe 1**-difetto lieve è risolto direttamente ed immediatamente dall'operatore al quale è, però, concessa la facoltà di richiedere, se lo ritiene opportuno, l'intervento del Capocantiere o del RQ;

**Classe 2**- Difetto grave di prodotto o di installazione suscettibile di generare un cattivo funzionamento dell'impianto.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** procede ad una preliminare identificazione dei

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 13/19

componenti da installare non conformi alle specifiche tecniche. Il RIMP segnala i componenti non-conformi al RQ attraverso la compilazione del Rapporto di Cantiere e provvede ad apporre, sugli stessi, etichette con la dicitura *Non-Conforme* e a segregarli.

Un prodotto non-conforme e/o difettoso, viene immediatamente segregato ed individuato con un cartellino rosso, in attesa di essere rispedito al sub-fornitore.

Per trattamento si intende un'azione tesa a risolvere con rapidità una NC di prodotto o di processo che influisce negativamente sugli standard di qualità fissati in sede di progetto; il trattamento dei prodotti non conformi è gestito dal RQ con il coinvolgimento degli operatori interessati.

I materiali non conformi possono essere utilizzati per motivi di urgenza, solo a condizione del rilascio di un'autorizzazione scritta da parte del cliente, al quale si procede a notificare la tipologia di NC che caratterizza il prodotto utilizzato e le conseguenze generate dal suo impiego.

Le Non Conformità rilevate dal personale impegnato nelle operazioni di montaggio sono prontamente comunicate al Responsabile del Cantiere il quale provvede alla identificazione della sezione di impianto che presenta il problema e procede alla rilevazione della N.C. secondo la classificazione indicata nel paragrafo precedente.

Per le NC di processo e di prodotto, il responsabile di Cantiere redige il *Rapporto di Cantiere* che comunica immediatamente al RQ e alla Direzione.

Una N.C. grave comporta, il blocco dell'avvio dell'impianto e l'immediata verifica effettuata dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile di Cantiere.

La rilevazione di una NC grave, comporta, l'attivazione di una procedura di Azione Correttiva per l'eliminazione definitiva del problema rilevato.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 14/19

I verbali di N.C. sono registrati dal Responsabile Qualità che provvede ad integrare la tipologia di NC segnalata nel repertorio dei casi di NC, come dato per una successiva elaborazione statistica.

Il prodotto riparato o rilavorato è sottoposto alla prova di funzionamento ripetendo la procedura di *Messa in Servizio* e successivo *Collaudo*.

*Le NC rilevate in cantiere se non comportano scostamenti significativi dai documenti contrattuali, (progetto, capitolato ecc.), sono trattate e risolte dal Responsabile di Cantiere; le NC che comportano scostamenti significativi e tali da compromettere l'affidabilità degli impianti, sono registrate e, successivamente, se la loro gravità lo richiede danno luogo ad una Richiesta di Azione Correttiva.*

Le NC di Sistema Qualità sono trattate in sede di Verifiche ispettive Interne e risolte nel Riesame annuale del Sistema Qualità, da parte della Direzione.

Procedure di riferimento:

*GESTIONE CANTIERI PR06 CNT*

*GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' PR07 GNC*

*AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE PR08 AZC*

#### **8.4 ANALISI DEI DATI**

L'analisi dei dati sulla soddisfazione dei clienti, raccolti mediante le risposte dei clienti ai questionari avviene con mezzi informatici (foglio Excel).

Tale foglio di lavoro calcola automaticamente il punteggio relativo ad ogni fattore di qualità individuato, producendo altresì un istogramma per la lettura e confronto immediato dei risultati dei risultati.

In maniera analoga vengono trattati gli altri indici definiti ed applicati dalla DiVi.Gre.Ma Impianti ed elencati nella sezione 8.2.3 del presente manuale.



<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 15/19

Altri fattori tenuti sotto controllo mediante tecniche statistiche dalla DiVi.Gre.Ma srl., sono quelli relativi alle misure di tipo economico e finanziario, per facilitare il miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione, e valutare le prestazioni dei processi. Si valutano in particolare i seguenti fattori:

- ✓ La durata dei cicli
- ✓ I rendimenti
- ✓ L'efficacia e l'efficienza del personale dell'organizzazione
- ✓ La riduzione degli sprechi
- ✓ La ripartizione e la riduzione dei costi

Tali misurazioni vengono effettuate mediante foglio excel. In tale foglio elettronico, per ogni commessa, vengono riportate il fatturato, il costo dei materiali (ricavato dal programma di contabilità aziendale), i costi della manodopera, i costi fissi. Il foglio calcola automaticamente, per ogni commessa, il rendimento/perdite. Il foglio calcola anche i riepiloghi, mostrandoli in forma grafica

Ad ogni commessa viene addebitata una quota dei costi fissi aziendali (stipendi personale ufficio, oneri di gestione, costi carburante, manutenzione, ecc.). Tali costi vengono calcolati in maniera forfetaria, imputando ad ogni commessa il 25% di quanto fatturato. Tale percentuale è il frutto di un'analisi statistica dei dati sui bilanci aziendali degli anni 1999, 2000, 2001.

L'andamento della redditività viene valutato mediante un grafico di Controllo Statistico di Processo (SPC) o Carta di Shewhart . In essa viene diagrammato l'andamento della redditività espressa in percentuale sul fatturato.

Una seconda Carta di Shewhart (Carta di Shewart 2) effettua l'analisi dell'andamento dei range mobili, confrontandolo con la media degli stessi e con il limite di controllo superiore

Mediante un grafico di Controllo Statistico di Processo (SPC) o Carta di Shewhart viene controllata statisticamente anche la produttività degli operai. In essa viene diagrammato l'andamento della produttività espressa come incidenza della manodopera in percentuale sul fatturato.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 16/19

La valutazione dei risultati di tali indagini statistiche viene effettuata periodicamente dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile per la Qualità, e comunque almeno una volta l'anno in via propedeutica al riesame del Sistema per la Qualità.

Ulteriori dettagli operativi sono riportati nella

Procedure di riferimento:

*TECICHE STATISTICHE PR13 TST*

## **8.5 MIGLIORAMENTO**

### **8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Il nostro approccio alla qualità si basa in primo luogo su una costante attenzione alle esigenze e alle richieste dei nostri clienti e sull'impegno a migliorare costantemente il complesso delle nostre attività.

Gli strumenti che sono alla base delle nostre scelte gestionali e strategiche riguardano il coinvolgimento di tutto il personale che viene tenuto costantemente aggiornato sullo stato dell'arte del settore dell'impianti elettrici con attività di formazione e addestramento.

Il perseguimento della Politica della Qualità, le attività di riesame e verifica per una corretta attuazione del SQ conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000, è un impegno congiunto della Direzione e del responsabile Qualità.

Le soluzioni da perseguire, perché, le linee guida sul miglioramento continuo trovino attuazione, sono riconducibili alle seguenti attività, alle quali sono destinate conoscenze, intelligenze risorse:

- applicazione della normativa vigente nel campo dei rapporti di lavoro, della sicurezza e dell'igiene del lavoro, dell'antinfortunistica;
- programmi di formazione del personale mirati ai diversi livelli di

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005 <span style="float: right;">Pagina 17/19</span>

professionalità richiesti dai processi interni e dalle esigenze di mercato;

- informazione permanente dei dipendenti circa il livello di responsabilità di ciascuno nell'ambito della applicazione ed il mantenimento del Sistema Qualità Aziendale;
- confronto quotidiano con tutti i dipendenti aziendali che vengono stimolati a proporre valutazioni personali sui processi aziendali in atto e ad avanzare proposte di miglioramento
- attuazione accurata del processo di raccolta di informazioni sulle novità in campo tecnologico, dello sviluppo normativo e legislativo mediante accurata raccolta di riviste dei settori tecnologici di interesse, norme e linee guida emesse dagli organismi di unificazione in merito ai settori tecnologici di interesse e/o attinenti all'implementazione di un Sistema di gestione della qualità, testi legislativi
- attuazione con periodicità adeguata di raccolta ed elaborazione di dati statistici che diano una misura adeguata dei livelli di efficienza ed efficacia ei vari processi aziendali e del livello di soddisfazione dei clienti
- iniziative permanenti per il mantenimento della maggiore, possibile soddisfazione del cliente;
- elaborazione di Piani Qualità della Commessa, quando questa presenta caratteristiche di particolare complessità;
- mantenimento e miglioramento di un livello alto tra gli operatori del settore;
- riduzione di tutte le non conformità di processo che dovessero emergere in sede di applicazione del Sistema di Qualità Aziendale;
- impegno della direzione aziendale affinché sia sempre data precedenza alle scelte che puntano alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori dei problemi emergenti.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)			<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005	Pagina 18/19

### 8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** a fronte di una non conformità grave, tali da compromettere la funzionalità e l'affidabilità dell'impianto, avvia immediatamente azioni correttive per rimuovere le cause del problema e ripristinare condizioni di normalità. Le azioni correttive, intraprese e condotte a termine con successo, costituiscono per l'azienda un patrimonio di conoscenze che ci consente di migliorare i processi e poter conseguire la piena soddisfazione delle richieste del cliente.

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** attua azioni correttive e preventive nel caso di:

- Non conformità rilevate nell'applicazione del Sistema Qualità;
- Rapporti sulle non conformità rilevate in riferimento al controllo dei processi;
- Gestione dei reclami dei clienti.

Per ciascuna Azione Correttiva, il Responsabile Qualità, provvede a:

- raccolta e analisi dei dati relativi alla N.C. rilevata;
- ricerca delle cause delle non conformità;
- eliminazione delle cause di non conformità con l'azione correttiva prescelta;
- controlla che le azioni correttive siano attuate ed abbiano avuto esito positivo.

La gestione e controllo delle *Azioni Correttive* si svolge secondo le prescrizioni di un'apposita procedura aziendale.

La procedura indica il metodo per l'eliminazione delle cause di non conformità riscontrate e le verifiche per valutare l'efficacia dell'azione correttiva implementata. Ogni Azione Correttiva è attuato in conformità con il *Ciclo di Deming*, una sequenza di azioni che consiste nel ***pianificare, attuare quanto pianificato, verificarne l'efficacia e adottare la soluzione efficace come standard*** (Plan Do, Check Act). Una metodologia che la **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** intende recepire e applicare, anche per sviluppare i propri programmi di miglioramento della qualità.

<b>DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl</b>	<b>SISTEMA QUALITA' SEZIONE 08</b> (Rif. § 8 UNI EN ISO 9001 :2000)		<b>MANUALE QUALITA'</b>
Edizione MQ00	Data 30/04/2005	Rev.0	Data 30/04/2005
			Pagina 19/19

### 8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

La **DIVI.GRE.MA IMPIANTI srl** utilizza i documenti , i dati e le metodologie di indagine previste dalla gestione e controllo del Sistema Qualità per prevenire potenziali cause di non conformità. In particolare, utilizza le seguenti fonti informative:

- Rapporti di non conformità sui processi di realizzazione degli impianti;
- Risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne
- Riesami da parte della Direzione (rif. MQ 5.6);
- Reclami clienti
- Rilevazioni statistiche (rif. MQ 8.2).

Le rilevazioni statistiche possono essere utilizzate in particolare *in sede di Riesame della Direzione* (rif. MQ ?) per fissare nuovi obiettivi e impostare azioni di miglioramento. Le tecniche statistiche sono un valido supporto per identificare quelle aree di attività dove è necessario predisporre un'azione preventiva per rimuovere le cause potenziali di Non Conformità.

Procedure di riferimento:

*RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' PR01 RSQ*

*GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' PR07 GNC*

*AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE PR08 AZC*

*VERIFICHE ISPETTIVE PR10 VIS*

---

preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.5.6	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 1/4
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 1.0 Scopo e campo di applicazione

1.1 La procedura indica le modalità di attuazione del riesame periodico del Sistema Qualità al fine di accertarne l'adeguatezza, rilevarne le carenze, promuovere azioni correttive e fissare obiettivi di miglioramento.

1.2 Questa procedura si applica a tutta l'organizzazione aziendale.

## 2.0 Riferimenti

2.1 UNI EN ISO 9001:2000 § 5.6, § 8.5.1;  
UNI EN ISO 9000:2000 § 2.8.3;

2.2 Procedure:

Gestione delle Non conformità	PR07 GNC;
Azioni Correttive e preventive	PR08 AZC;
Verifiche ispettive	PR10 VIS0.

2.3 -Questionari sui livelli di soddisfazione dei clienti.

## 3.0 Responsabilità

3.1- Per l'applicazione della presente procedura è responsabile la Direzione; nelle operazioni di riesame del SQ, la DR si avvale del supporto informativo e documentale del RQ.

---

preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.5.6	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 2/4
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1-Generalità

Il Riesame del Sistema Qualità viene effettuato con cadenza annuale in una data fissata a discrezione della Direzione. Per riesame la Direzione della DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl, in accordo con la normativa, intende *“valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed efficienza del sistema di gestione per la qualità rispetto alla politica e agli obiettivi per la qualità”* (UNI EN ISO 9000:2000 § 2.8.3).

### 4.2-Pianificazione

Il Riesame, condotto dalla Direzione, si svolge secondo un piano in cui sono indicati gli scopi, le attività, le risorse impegnate, la documentazione di riferimento e la durata.

### 4.3-Attuazione e finalità del Riesame

Il Riesame del S.Q. è effettuato in base ai dati e ai risultati delle indagini svolte in tutti i settori aziendali impegnati nel raggiungimento degli obiettivi della politica della qualità; in particolare, sulla base dei resoconti documentati delle:

- Verifiche Ispettive interne dei processi e delle attività di installazione;
- Verifiche Ispettive esterne da parte dei clienti e reclami;
- Verifiche Ispettive di parte terza (effettuate dall'ente di certificazione incaricato).

La Direzione richiede al RQ, con sufficiente anticipo rispetto alla data fissata per il Riesame, una copia dei documenti indicati, per ricavare i dati e le informazioni utili ad individuare e valutare eventuali non conformità nella gestione dei processi aziendali.

Il Riesame della Direzione è la sede elettiva per:

- Valutare l'effettiva coerenza del Sistema Qualità rispetto alla Politica della Qualità diffusa e pubblicizzata in azienda ;
- Accertare Il raggiungimento o meno degli obiettivi specifici e misurabili fissati e diffusi a tutta l'Organizzazione nel precedente Riesame;
- Valutare globalmente lo stato del Sistema Qualità individuando e definendo contestualmente le inadeguatezze che necessitano dell'attivazione di un'azione correttiva;
- Definire, sulla base della documentazione di registrazione della qualità analizzata, gli obiettivi realisticamente raggiungibili, i relativi strumenti e le risorse per il loro raggiungimento.

---

preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.5.6	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 3/4
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	----------

---

#### 4.4-Documentazione dell'attività di Riesame

L'attività di Riesame, condotta dalla Direzione, è documentata con la stesura di un verbale sullo stato di applicazione del Sistema Qualità; nel verbale sono indicate le criticità riscontrate nella gestione del Sistema Qualità, le non conformità e i responsabili delle azioni correttive da intraprendere.

Con l'attività di Riesame, la Direzione deve valutare sulla base delle informazioni e dei dati ricavati dalle diverse Verifiche Ispettive interne/esterne l'efficacia e l'efficienza del Sistema Qualità aziendale e se necessario proporre azioni di miglioramento riformulando le strategie aziendali e fissando nuovi obiettivi della Politica della Qualità e indicando l'arco temporale necessario per il loro raggiungimento.

Gli obiettivi di miglioramento sono portati a conoscenza di tutto il personale, a tale proposito, la Direzione emette una sintesi del Verbale di Riesame riportandone i punti salienti; se necessario, convoca una riunione di tutto il personale per esporre le deliberazioni raggiunte, al fine determinarne la piena comprensione e condivisione.

#### 4.5-Verifica

Tutte le azioni correttive e di miglioramento suggerite in seguito all'attività di riesame sono, alla scadenza stabilita dalla Direzione, sottoposte a verifica ispettiva per valutarne gli effetti e misurarne l'efficacia. Il mancato conseguimento degli obiettivi indicati, comporta l'implementazione di un'ulteriore azione correttiva.



preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.5.6	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 4/4
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	----------

## 5.0 Allegati

Titolo	Codice
Verbale di riesame	PR01 RSQ SCD01

## 6.0 Archiviazione e rintracciabilità

Archivio Fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella PR04 GDC
Archivio Informatico	Dir:\SQ\Procedure\ PR01 RSQ Riesame del Sistema Qualità

## 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti e dei dati PR04GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

preparata da

approvata da

rif MQ  
Sez.5.4rev.  
0Data  
30/04/2005

pag. 1/5

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

La presente procedura Indica le linee guida per la stesura dei Piani Qualità delle commesse. Tali linee guida saranno applicate per quelle opere che, per la loro complessità, richiedono un'organizzazione di tipo particolare o quando sussiste una esplicita richiesta in tal senso del cliente/committente.

## 2.0 Riferimenti

2.1 UNI EN ISO 9001:2000 § 5.4;  
UNI EN ISO 9000:2000 § 3.2.9;

2.2 Procedure operative:

RIESAME DEL CONTRATTO	PR03 RSC
GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI	PR04 GDC
GESTIONE ACQUISTI	PR05 ACQ
GESTIONE CANTIERI	PR06 CNT
ASSISTENZA	PR12 ASS

2.3 Istruzioni di lavoro

PROVE CONTROLLI E COLLAUDI IMPIANTI	ISL01 PCC
STRUMENTI DI MISURA	ISL02 STM
CABLAGGIO QUADRI ELETTRICI A BT	ISL03 CBL

## 3.0 Responsabilità

3.1-La direzione decide l'applicazione di un Piano Qualità e delega al RQ il compito della sua stesura; il RQ procede all'elaborazione del piano in collaborazione con il responsabile di cantiere e di tutte le risorse impegnate nell'installazione degli impianti.

preparata da


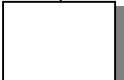

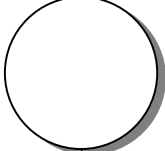
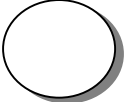
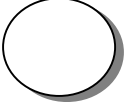
approvata da

rif MQ  
Sez.5.4

rev.  
0

Data  
30/04/2005

pag. 2/5

FASE	PROCESSO	DENOMINAZIONE PROCEDURE	CODICI
01		Riesame del contratto	PR03 RSC
02		Gestione Acquisti	PR05 ACQ
03		Gestione Cantieri (controllo dei processi di installazione)	PR06 CNT
04		Prove Controlli e Collaudi Impianti	ISL01 PCC
05		Gestione delle Non Conformità	PR07 GNC
06		Assistenza clienti	PR12 ASS

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.5.4	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 3/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1 Generalità

Alcune opere commissionate necessitano, per la loro realizzazione, di un'organizzazione complessa e di tipo particolare, oppure tale attenzione è richiesta direttamente dal cliente/committente: in tal caso la DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl, ritiene utile affidare ad un gruppo di coordinamento lo sviluppo di un piano di assicurazione della qualità dell'opera.

Il Piano della Qualità (PdQ) è un documento che fornisce una visione generale del programma di realizzazione di una commessa, evidenziandone la sequenza di attività e la documentazione del SQ da applicare.

Il PdQ comprende un ciclo di pianificazione della qualità per ogni singolo progetto o commessa che individua attraverso il rimando alla documentazione tecnica applicabile:

Gli obiettivi tecnici (il prodotto da realizzare e le specifiche contrattuali, la progettazione, la produzione);

I vincoli temporali;

Vincoli di natura economica e finanziaria;

Le risorse;

principali subfornitori;

I rischi ( penali, eventi critici, rischi tecnici, ecc.)

### 4.2 Costituzione del coordinamento

Il coordinamento per la pianificazione e gestione dell'opera è un organismo composto dal Direttore, dal RQ, dal responsabile del cantiere e, se richiesto, da un rappresentante del committente . La composizione del coordinamento può variare in funzione delle competenze tecniche che le attività per la realizzazione dell'opera richiedono.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.5.4	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 4/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

---

#### 4.3 Contenuti del Piano della Qualità della commessa

Il documento di pianificazione deve contenere:

- L' indicazione delle fasi di realizzazione dell'opera: per ciascuna fase vanno fissati gli obiettivi di qualità in riferimento alle esigenze espresse dal cliente;
- L' organigramma funzionale delle unità interessate alla fornitura, con la descrizione dei ruoli e delle responsabilità;
- L'elenco delle procedure applicate;
- La descrizione delle caratteristiche del personale coinvolto nella realizzazione dell'opera con l'indicazione delle relative competenze e qualifiche;
- L'indicazione dei mezzi e delle attrezzature utilizzate;
- Le modalità di controllo interne delle attività e se richieste quelle esterne del cliente.

#### 4.4 Convalida

La Direzione verifica l'idoneità dei contenuti del piano teso alla realizzazione del particolare tipo di attività richiesta e procede alla sua approvazione; in alcuni casi, per la convalida è richiesta l'adesione del cliente.

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.5.4	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 5/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

## 5.0 Allegati

Titolo	Codice
Piano Qualità della Commessa	PR02 PNQ SCD01

## 6.0- Archiviazione e rintracciabilità

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella PR04 GDC
Archivio elettronico	Dir:\SQ\Procedure\PR02 PNQ Piano Qualità di commessa

## 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti e dei dati PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.5.2-7.2	rev. 00	data 30/04/2005	pag. 1/4
--------------	--------------	-----------------------	------------	--------------------	----------

---

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

1.1 Assicurare che tutti i requisiti, anche quelli che differiscono dai documenti di offerta, siano identificati e documentati; facilitare la comprensione e la conoscenza dei contenuti del contratto alle parti interessate; assicurare la perfetta corrispondenza delle prestazioni ai requisiti specificati; integrare i dati mancanti; introdurre eventuali modifiche o varianti in corso d'opera e comunicarle tempestivamente a tutte le parti interessate.

1.2 Questa procedura è applicata in tutti i rapporti contrattuali intercorrenti con il cliente/committente.

## 2.0 Riferimenti

2.1-UNI EN ISO 9001:2000 § 5.2-7.2;  
-Gestione dei documenti e dei dati PR04 GDC;  
-Gestione Cantieri PR06 CNT.

2.2-Documenti del committente;  
-Leggi, regolamenti e normative tecniche.

## 3.0 Responsabilità

3.1-Per l'applicazione di questa procedura è responsabile la direzione che si avvale della collaborazione del responsabile amministrativo e del RQ per l'attività di riesame e modifica del contratto.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.5.2-7.2	rev. 00	data 30/04/2005	pag. 2/4
--------------	--------------	-----------------------	------------	--------------------	----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1-Gestione dell'offerta

Le attività svolte dalla DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl sono tecnicamente aggiornate e conformi alla normativa del settore impianti elettrici, illustrate e documentate nei loro requisiti di base, a cura della Direzione.

Responsabile dell'offerta è la Direzione, la quale su richiesta del cliente/committente, sulla base del capitolato d'appalto o delle specifiche esigenze del cliente effettua un sopralluogo dei locali oggetto della richiesta. Le risultanze del sopralluogo vengono elaborate e sviluppate nella scheda Sopralluogo e Preventivo SCD03 nella quale viene effettuato anche una prima stima economica dei lavori, nonché, nel caso si tratti di nuovo cliente o di nuovi immobili per un cliente storico, nella Scheda Anagrafica Impianto SCD04 nella quale vengono raccolti i dati anagrafici del committente, del proprietario degli immobili in cui va localizzato l'impianto e i dati generali relativi all'impianto stesso. I dati raccolti in quest'ultima scheda saranno poi utilizzati per la redazione della dichiarazione di conformità.

Dopo aver effettuato il riesame dei requisiti contrattuali (cfr. § 4.2) la Direzione elabora il documento di offerta relativo dell'opera da realizzare e, valutata la capacità tecnica dell'azienda di eseguire l'opera, la trasmette al cliente/committente per l'approvazione.

All'adesione del cliente, con ordine scritto o con firma di accettazione su copia del documento di offerta conservata dalla DIVI.GRE.MA., il RQ provvede all'apertura di un file ed una cartella cliente, con il relativo codice commessa, nella quale è inserita tutta la documentazione necessaria alla individuazione delle caratteristiche dell'opera:

- Capitolato d'appalto o richiesta del cliente;
- Documento di offerta;
- Computo metrico;
- Ordine cliente.

In caso di ordine verbale la Direzione sottopone al committente uno schema che illustra tutte le attività da svolgere secondo modalità e standard di prestazione definiti dalla stessa DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl. (PR03RSC SCD02)

### 4.2-Riesame dei requisiti contrattuali

La Direzione in collaborazione con il RQ, per ogni contratto, nella fase preliminare, antecedente la firma, procede ad un esame dettagliato e completo di tutti i requisiti contrattuali per :

- Rilevare ed evidenziare i dati mancanti , inattendibili o poco chiari;
- Verificare la piena corrispondenza tra i requisiti dell'offerta e quelli indicati nell'ordine; una particolare attenzione sarà prestata agli aspetti economici e tecnici della prestazione per valutarne l'effettiva entità, rilevare eventuali scostamenti dai requisiti contrattuali di base e proporre correzioni o revisioni;



preparata da	approvata da	rif MQ Sez.5.2-7.2	rev. 00	data 30/04/2005	pag. 3/4
--------------	--------------	-----------------------	------------	--------------------	----------

- Accertare l'effettiva capacità organizzativa e gestionale dell'azienda di soddisfare tutti i requisiti contrattuali, al fine di evitare impegni troppo onerosi o non specificati con chiarezza;

#### 4.3-Analisi dei Vincoli Extracontrattuali

Nella procedura di riesame saranno attentamente valutati tutti i requisiti e i vincoli non esplicitamente indicati nei documenti contrattuali come leggi, autorizzazioni, normative in materia di impiantistica civile e industriale.

#### 4.4-Gestione delle modifiche

Eventuali modifiche richieste dal committente, sia durante la fase di progettazione sia durante l'esecuzione dell'opera, saranno, immediatamente valutate e se approvate, registrate e successivamente comunicate a tutte le risorse interne ed esterne interessate. La Direzione, in ogni caso, sulla base di un attento esame dello stato di avanzamento dei lavori, procederà ad una valutazione di natura tecnico-economica delle modifiche richieste e concorderà con il cliente/committente nuove e adeguate condizioni contrattuali.

#### 4.5-Documentazione del riesame

Il riesame del contratto è documentato e registrato, dalla direzione, mediante la compilazione di verbale di riesame, PR03RSC SCD01.

Tale documento fornisce evidenza del processo di riesame dell'offerta nei casi in cui il cliente abbia effettuato una richiesta di offerta corredata di capitolati e/o specifiche tecnico-economiche che vengono opportunamente sottoposte a verifica da parte della DIVI.GRE.MA. Impianti e, successivamente prima della firma del contratto per evidenziare l'analisi delle eventuali difformità fra l'offerta avanzata e il successivo ordine del cliente.

Nei casi in cui ci si trova di fronte a richieste di intervento per le quali il cliente chiede che sia la DIVI.GRE.MA. Impianti stessa a sviluppare i dettagli tecnico-economici relativi all'intervento richiesto, l'attività di riesame e la sua documentazione con la compilazione di verbale di riesame, PR03RSC SCD01 è limitata soltanto alla seconda fase di riesame dell'ordine definitivo del cliente.

### 5.0 Allegati

Titolo	Codice
Verbale di riesame del contratto	PR03RSC SCD01
Registrazione Ordine Verbale	PR03RSC SCD02
Scheda Sopralluogo e Preventivo	<u>PR03RSC SCD03</u>
Scheda Anagrafica Impianto	<u>PR03RSC SCD04</u>

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.5.2-7.2	rev. 00	data 30/04/2005	pag. 4/4
--------------	--------------	-----------------------	------------	--------------------	----------

## 6.0 Archiviazione e rintracciabilità

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella procedura PR04 GDC
Archivio informatico	Sistema Qualità\ProcedurePR03 RSC Riesame del Contratto

## 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti e dei dati PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 1/11
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	-----------

---

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

1.1- Questa procedura indica i criteri di gestione e le modalità per l'elaborazione, l'approvazione, l'emissione, la rimozione e le modifiche dei documenti e dei dati del Sistema Qualità DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl; consente di tenere sotto controllo la documentazione di origine esterna, i documenti tecnici e la raccolta della norme, leggi, direttive e regolamenti.

1.2- Questa procedura si applica a tutti i documenti per la gestione aziendale della qualità.

## 2.0 Riferimenti

2.1 UNI EN ISO 9001:2000:

- § 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti e dei dati;
- § 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni.

2.2 Documenti del SQ:

- Manuale della Qualità;
- Procedure operative aziendali;
- Istruzioni di Lavoro;
- Modulistica.

2.3 Documentazione esterna:

- Capitolati clienti;
- Elaborati progettuali: disegni, schemi tecnici, specifiche;
- Cataloghi.

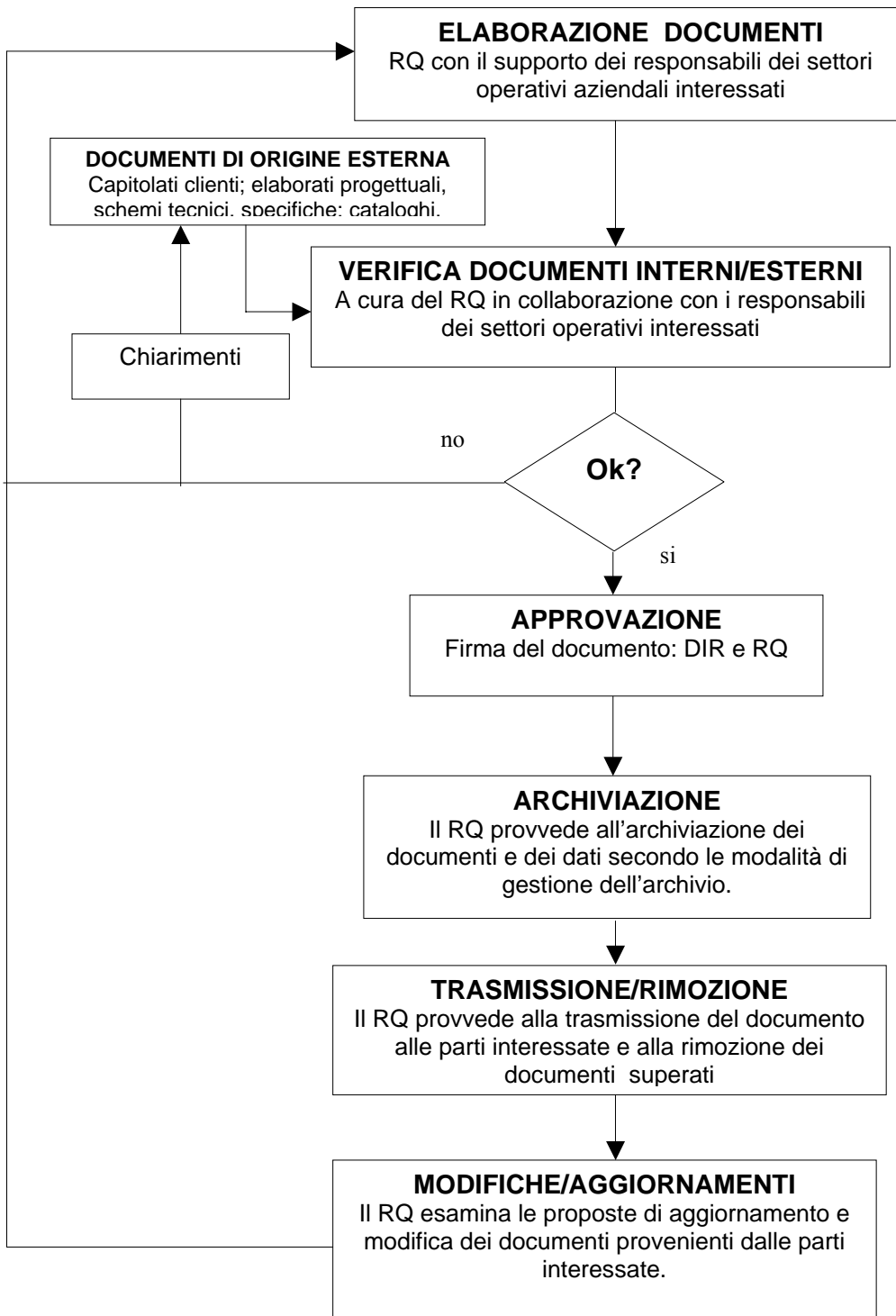
2.4 Leggi, norme e regolamenti:

- Norme relative al Sistema Qualità;
- Normativa tecnica di settore
- Normative, leggi, direttive e regolamenti

## 3.0 Responsabilità

3.1- Responsabile per il mantenimento e l'applicazione della presente procedura è il RQ che in collaborazione con i responsabili di tutti i settori operativi aziendali cura la gestione e il controllo dei documenti e dei dati.

Diagramma di flusso delle attività di gestione dei documenti e dei dati



---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 3/11
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	-----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1 Generalità

La documentazione del SQ della DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl comprende: il *Manuale della Qualità*, le *Procedure Operative Aziendali* con le relative schede allegate (modulistica interna), i *Piani Qualità*, le *Istruzioni di Lavoro*, i *Documenti di origine esterna*. La gestione e il controllo dei documenti e dei dati è affidata al RQ; la documentazione in diffusione non controllata ha semplice valore informativo, non è aggiornata e non impegna l'azienda nei confronti dei terzi.

La gestione e Il controllo della documentazione comprende le seguenti attività:

- 1. ELABORAZIONE DOCUMENTI;**
- 2. VERIFICA DEI DOCUMENTI INTERNI ED ESTERNI;**
- 3. APPROVAZIONE;**
- 4. TRASMISSIONE/RIMOZIONE;**
- 5. ARCHIVIAZIONE;**
- 6. MODIFICHE ED AGGIORNAMENTI;**

### 4.2 Elaborazione, Verifica e Approvazione della documentazione interna

In questa sezione sono descritte le modalità per l'elaborazione la verifica e l'approvazione dei seguenti documenti:

- MANUALE DELLA QUALITÀ;**
- PROCEDURE OPERATIVE;**
- PIANI DELLA QUALITÀ;**
- ISTRUZIONI DI LAVORO;**
- MODULISTICA.**

#### 4.2.1 Elaborazione della documentazione

I documenti del Sistema Qualità della DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl, sono il risultato di un accurato lavoro di analisi dei principali processi aziendali condotto e coordinato dal RQ cui partecipano, in maniera attiva con suggerimenti e proposte, i responsabili di tutte le funzioni aziendali, personale qualificato con una lunga esperienza professionale. Per ogni attività o processo, viene selezionata la migliore pratica, che viene adottata come nuovo standard operativo aziendale. Per ogni operazione è sempre messo in evidenza *chi fa che cosa, come, quando e perché*; alcuni processi sono illustrati mediante diagrammi di flusso allo scopo di facilitarne la lettura, la comprensione e l'applicabilità.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 4/11
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	-----------

---

#### 4.2.2 Verifica dei documenti del Sistema Qualità

Ogni documento, una volta prodotto, è sottoposto ad un esame formale, da parte del RQ, per verificarne la conformità dei contenuti alle prescrizioni della norma di riferimento, e ad una successiva verifica pratica, da parte dei responsabili delle funzioni interessate, per stabilirne l'effettiva applicabilità e funzionalità.

#### 4.2.3 Approvazione dei documenti del Sistema Qualità

L'approvazione è l'operazione con la quale la Direzione, una volta accertata l'efficacia operativa del documento, ne autorizza, con la firma, l'emissione.

#### 4.3 Identificazione e controllo dei documenti del Sistema Qualità

Un documento del Sistema Qualità è valido solo se corrispondente al formato standard che ne consente una precisa identificazione.

##### 4.3.1 Identificazione del *Manuale della Qualità*

È il documento che descrive in maniera sintetica il Sistema Qualità Aziendale, fissa gli obiettivi e indica le linee guida della Politica della Qualità che l'azienda intende perseguire; è redatto in applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Il Manuale della Qualità contiene, al proprio interno (Sezione § 4.2.2), le indicazioni relative al suo formato standard, alle modalità di preparazione, controllo e manutenzione.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 5/11
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	-----------

---

#### 4.3.2 Formato e identificazione delle *Procedure Operative Aziendali*

Le procedure, sono per noi, regole di comportamento che descrivono i processi aziendali e indicano le modalità di gestione e controllo della qualità in ogni settore di attività aziendale. Una procedura è valida solo se il suo formato contiene i seguenti elementi:

##### Identificazione:

- Titolo;
- Logo aziendale;
- Codice alfanumerico, composto dal numero della procedura seguito da una sigla di tre lettere: PRXX AAA;
- Firma dei responsabili dell'elaborazione e approvazione;
- Riferimento alla corrispondente sezione del MQ;
- Indice di revisione con una numerazione progressiva a partire da zero;
- Data di emissione;
- Numero sequenziale e totale delle pagine (n/n)

##### Contenuto:

- Scopo e campo di applicazione;
- Riferimenti;
- Responsabilità;
- Procedura;
- Allegati;
- Archiviazione e rintracciabilità;
- Sorveglianza delle modifiche.

#### 4.3.3 Formato e identificazione delle *Istruzioni di Lavoro*

Le *Istruzioni di Lavoro* descrivono in dettaglio, e alla regola dell'arte, singole operazioni o fasi di un processo; sono redatte da personale tecnico specializzato, verificate dal RQ e approvate dalla Direzione. Le *Istruzioni di Lavoro* hanno lo stesso formato delle procedure, ma un diverso codice alfanumerico (**ISLXX AAA**).

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 6/11
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	-----------

---

#### 4.3.4 Formato e identificazione dei *moduli di registrazione della qualità*

Ciascun allegato o scheda è una registrazione della qualità che documenta l'applicazione della procedura o istruzione di lavoro di riferimento; ogni scheda, registra un'attività prescritta dal documento di riferimento; è identificata con un codice alfanumerico, composto dall'identificativo del documento di riferimento affiancato dall'identificativo della scheda.

- I moduli allegati ad una procedura sono individuati da un'intestazione il cui formato è:

**Logo aziendale- Cod: PRXX AAA SCDXX - Indice di Revisione - Data di emissione**

- I moduli allegati ad un'istruzione di lavoro sono individuati da un'intestazione il cui formato è:

**Logo aziendale- Cod: ISLXX AAA SCDXX - Indice di Revisione - Data di emissione**

#### 4.3.5 Identificazione dei *Piani della Qualità*

Un Piano della Qualità, descrive le modalità operative e le risorse (mezzi, personale e tecnologie) necessarie per la pianificazione di una commessa e per garantire una corretta esecuzione delle opere commissionate; è redatto solo quando è contrattualmente richiesto.

Maggiori dettagli su come si redige e si gestisce un PdQ sono riportati nella procedura ***PR02PNQ Pianificazione della qualità.***

#### 4.4 Archiviazione

Le operazioni di archiviazione sono affidate al RQ; esse si articolano nelle seguenti fasi:

##### Fase A-Identificazione e raccolta dei documenti

Tutti i documenti del SQ e di registrazione della qualità prodotti da ciascun settore di attività, sono disponibili sia su supporto cartaceo sia su supporto magnetico; dopo essere stati opportunamente controllati e identificati in base al rispettivo codice di riferimento, i documenti sono raccolti conservati a cura del RQ;

##### Fase B-Registrazione/catalogazione

Tutti i documenti sono registrati su elenchi allegati alla rispettiva custodia, che riporta, all'esterno, il titolo della tipologia dei documenti custoditi.



preparata da

approvata da

rif MQ  
Sez.4.2rev.  
0data  
30/04/2005 pag. 7/11

### Fase C-Archiviazione dei documenti e gestione dell'archivio

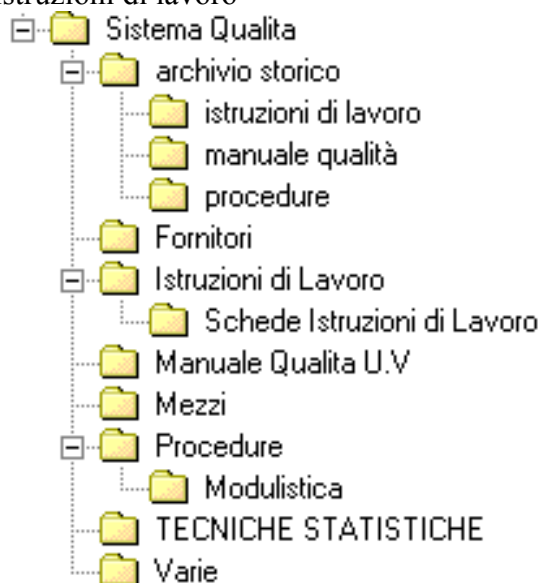
Tutti i documenti, dopo la verifica e l'approvazione, saranno raccolti, in apposite custodie. La documentazione int./est. è raccolta in apposite cartelle con la denominazione della tipologia del documento conservato. Tutta la documentazione è collocata in un luogo fisico appropriato: un mobile o scaffale con caratteristiche tali da garantire per un periodo di tempo della durata di dieci anni la perfetta conservazione della documentazione; il luogo adibito ad archivio dovrà essere di facile accessibilità. Il prelievo dei documenti è registrato su un protocollo di uscita allegato al protocollo di entrata.

#### 4.4.1 Archiviazione elettronica

La documentazione contenuta su supporti magnetici è disponibile in due copie; una copia registrata su un file apposito, disponibile su PC, ed una copia di back-up conservata nell' archivio fisico.

La documentazione appartenente al sistema qualità è archiviata su hard disk in una sottodirectory dell'unità C del computer denominato Giuseppe della rete aziendale, denominata Sistema Qualità che presenta la struttura rappresentata in figura.

- La directory "Archivio storico" contiene le versioni superate dei documenti del sistema qualità .  
*Al fine di distinguere rapidamente e senza errori un file contenente una versione non aggiornata di un documento del sistema qualità da una aggiornata ogni file ha una denominazione contenente*
  - *codice documento*
  - *denominazione per esteso del documento*
  - *numero revisione se superiore alla zero*  
*es. PR05 ACQ Gestione acquisti (Rev.02)*
- la directory "Fornitori" contiene il database dei fornitori della DIVI.GRE.MA. srl ed i documenti di degli stessi (cfr. PR05 ACQ Gestione acquisti (Rev.02))
- La directory "Istruzioni di Lavoro" contiene copia elettronica delle istruzioni di lavoro in uso alla DIVI.GRE.MA. srl. La sottodirectory "Modulistica" contiene copia della modulistica relativa alle istruzioni di lavoro



- 
- La directory "Manuale qualità U.V." contiene la versione più recente del MQ

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 8/11
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	-----------

---

- La directory “Mezzi” contiene il database elettronico dei mezzi in dotazione alla DIVI.GRE.MA. srl e i documenti di manutenzione ad esso collegati (cfr. ISL03 Manutenzione rev1)
- La directory “Procedure” contiene le versioni elettroniche delle procedure in uso alla DIVI.GRE.MA. srl e la sottodirectory “Modulistica” ad essa allegata contiene la modulistica ad esse collegata
- La directory “Tecniche statistiche” contiene documenti per la elaborazione statistica dei dati
- La directory “Varie” contiene documenti di varia natura collegabili alla gestione del SQ ma non rientranti in alcuna delle categorie precedenti

Anche le operazioni di gestione ed archiviazione dei documenti in formato elettronico sono affidate al RQ.

Il RQ provvede anche ad eseguire il back-up dell’archivio elettronico su CD

- L’operazione di backup avviene con cadenza almeno settimanale
- Sul disco di backup viene apposta etichetta che indica la natura dei documenti oggetto del backup e la data in cui è stato effettuato lo stesso

#### 4.5 Trasmissione/Rimozione

Tutti i documenti del Sistema Qualità sono riportati in un database contenente un elenco generale dei documenti in cui è indicato il codice del documento la denominazione lo stato di revisione la data di emissione e l’inizio attività (Elenco documenti e stato revisione PR04 GDC SDCD01) conservata nella cartella Sistema Qualità\Procedure\Modulistica del computer denominato Antonio della rete aziendale.

Il RQ provvede alla distribuzione/rimozione della documentazione in regime di diffusione controllata tramite una scheda unica di Distribuzione/Rimozione (Scheda: PR04 GDC SCD02)

La destinazione di ciascun documento è fissata tramite una matrice di distribuzione dei documenti che precisa, in maniera univoca, quali documenti distribuire alle varie funzioni aziendali ( tabella contenuta nel database Elenco documenti e stato revisione PR04 GDC SDCD01).

L’elenco dei documenti di registrazione della qualità (schede e modulistica ) è contenuto nel database Elenco documenti registrazione qualità (PR04 GDC SCD04) conservata nella cartella Sistema Qualità\Procedure\Modulistica del computer denominato Antonio della rete aziendale.

Tutti i documenti rimossi sono eliminati a cura del RQ.

#### 4.6 Modifiche/Aggiornamenti dei documenti del Sistema Qualità

I responsabili dei vari settori operativi, consegnatari della documentazione possono proporre modifiche ai documenti, in seguito a mutamenti dell'organizzazione aziendale e nelle modalità di esecuzione delle attività. La gestione delle modifiche segue lo stesso iter del processo di elaborazione dei documenti. Ogni modifica comporta l’ emissione di una nuova edizione del documento e l’inserimento del nuovo indice di revisione. La natura delle modifiche apportate sono registrate in un'apposita griglia di revisione contenuta nel nuovo documento.

#### 4.7 Trattamento dei documenti di origine esterna

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 9/11
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	-----------

---

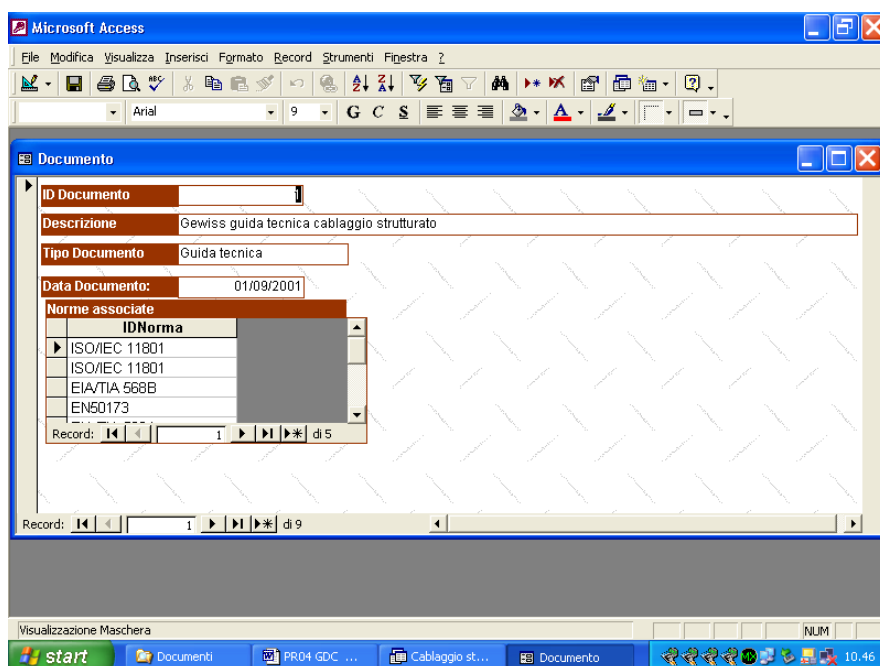
La responsabilità per la gestione e il controllo e l'approvazione dei documenti di origine esterna è della Direzione assistita dal RQ.

I documenti di origine esterna comprendono:

- ◇ I capitolati di appalto che costituiscono l'impianto di base per la stesura dell'offerta;
- ◇ Ordini Clienti;
- ◇ Documenti tecnici;
- ◇ Cataloghi:
  - I cataloghi relativi ai prodotti del settore elettrotecnico sono custoditi in un apposito archivio suddiviso per case produttrici.
- ◇ Le norme tecniche:
  - La raccolta delle norme è gestita dal RQ che si avvale per l'aggiornamento di un abbonamento a ***Tutto normel.***
- ◇ Norme tecniche e legislative

La raccolta di norme tecniche e legislative disponibili presso la DIVI.GRE.MA. Impianti srl è tenuta sotto controllo mediante un database contenente un elenco dei documenti stessi (Elenco Norme e Leggi in Archivio PR04 GDC SCD05) conservata nella cartella Sistema Qualità\Procedure\Modulistica del computer denominato Antonio della rete aziendale.

Per quanto riguarda lo specifico settore del cablaggio strutturato, la DIVI.GRE.MA. Impianti tiene sotto controllo la documentazione tecnica utilizzando guide e cataloghi delle aziende produttrici del settore. A tal fine tali tipi di documenti sono controllati mediante database Cablaggio strutturato PR04 GDC SCD06. In tale database i documenti prodotti dalle aziende produttrici sono classificati, viene indicata la data di emissione e le norme tecniche cui fanno riferimento in modo da potere controllare in maniera efficace il loro eventuale stato di obsolescenza.



#### 4.8 Sicurezza dei dati

La DIVI.GRE.MA. Impianti srl. è stata sempre molto sensibile ed attenta alle problematiche relative alla sicurezza dei dati sia dal punto di vista della preservazione del patrimonio di conoscenze e dati della società, sia dal punto di vista dell'attenzione a possibili accessi illeciti a dati sensibili in suo possesso e alla loro diffusione incontrollata.

Sono state recepite, pertanto, le indicazioni e prescrizioni del D.Lgs. 196/2003 e del disciplinare tecnico (allegato B del D.Lgs. n. 196/2003). L'adeguamento della struttura organizzativa e procedure della DIVI.GRE.MA. Impianti srl. è sintetizzato nel documento PR04 GDC DPS Documento Programmatico sulla Sicurezza. Nel documento ISL05 TDP Istruzione di lavoro Trattamento dati personali sono contenute istruzioni relativamente a:

- procedure da seguire per la classificazione dei dati personali, al fine di distinguere quelli sensibili, osservando le maggiori cautele di trattamento che questo tipo di dati richiedono;
- modalità di reperimento dei documenti contenenti dati personali e modalità da osservare per la custodia e l'archiviazione degli stessi;
- modalità per elaborare e custodire le password necessarie per accedere agli elaboratori elettronici e ai dati in essi contenuti, nonché per fornirne copia al preposto alla custodia della parola chiave;
- prescrizione di non lasciare incustoditi e accessibili gli strumenti elettronici, mentre è in corso una sessione di lavoro;
- procedure e modalità di utilizzo degli strumenti e dei programmi atti a proteggere i sistemi informativi;
- procedure per il salvataggio dei dati;
- modalità di utilizzo, custodia e archiviazione dei supporti rimovibili contenenti dati personali;
- aggiornamento continuo, utilizzando il materiale e gli strumenti forniti dal Titolare, sulle misure di sicurezza;

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 11/11
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	------------

## 5.0 Allegati

Titolo	Codice
Elenco generale documenti e stato di revisione (database)	PR04 GDC SCD01
Scheda di distribuzione/rimozione documenti	PR04 GDC SCD02
Matrice di distribuzione documenti (database)	PR04 GDC SCD03
Elenco documenti di registrazione della qualità (database)	PR04 GDC SCD04
Elenco norme e leggi in archivio (database)	PR04 GDC SCD05
Cablaggio strutturato	PR04 GDC SCD06

## 6.0 Archiviazione e rintracciabilità

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella PR04 GDC
Archivio informatico	Dir:C:\Sistema Qualità Procedure\ PR04 GDC Gestione dei documenti e dei dati

## 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti e dei dati PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 1/10
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	--------------

---

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

il Signor Greco Alessandro, amministratore unico della DIVI.GRE.MA. Impianti srl. con sede in Maddaloni Piazza della Pace 8, premesso che nell'ambito della propria attività effettua trattamento di dati personali, come di seguito elencati, con il presente documento raccoglie e fornisce le informazioni utili per l'identificazione delle misure di sicurezza, organizzative, fisiche e logiche, previste per la tutela dei dati trattati.

In conformità con quanto prescritto al punto 19 del Disciplinare tecnico (allegato B al D.Lgs.) nel presente documento si forniscono idonee informazioni riguardanti:

1) Elenco dei trattamenti di dati personali (punto 19.1) mediante:

1.1) individuazione dei dati personali trattati

1.2) descrizione delle aree, dei locali e degli strumenti con i quali si effettuano i trattamenti

1.3) l'elaborazione della mappa dei trattamenti effettuati

2) Distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito delle strutture preposte al trattamento dei dati ( punto 19.2)

3) Analisi dei rischi a cui sono soggetti i dati (punto 19.3)

4) Misure adottate e da adottare per garantire l'integrità e la disponibilità dei dati (punto 19.4)

5) Criteri e modalità di ripristino dei dati a seguito di distruzione o danneggiamento (punto 19.5)

6) Adozione misure minime di sicurezza in caso di trattamento di dati personali affidati all'esterno (punto 19.7)

7) Procedure per il controllo sullo stato della sicurezza

8) Dichiarazioni d'impegno e firma

## 2.0 Riferimenti

Redatto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 34. comma 1. lettera g) del D.Lgs. 196/2003 e del disciplinare tecnico (allegato B del D.Lgs. n. 196/2003)

## 3.0 ELENCO DEI TRATTAMENTI DI DATI PERSONALI

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 2/10
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	--------------

---

### **3.1 Tipologie di dati trattati**

A seguito dell'analisi compiuta si sono identificati i seguenti trattamenti:

- Dati relativi al personale o ai candidati per diventarlo, di natura anche sensibile
- Dati comuni relativi a clienti e fornitori
- Dati relativi allo svolgimento di attività economiche e commerciali
- Dati indispensabili allo svolgimento dell'attività professionale per assolvere a obblighi normativi e contrattuali

### **3.2 Aree, locali e strumenti con i quali si effettuano i trattamenti**

Il trattamento dei dati avviene nella unità locale, situata in Piazza Matteotti 8 in palazzo per civile abitazione situato nel tessuto urbano della città di Maddaloni, che non presenta particolari caratteristiche o pregi architettoniche o monumentali.

Gli uffici sono dislocati in un appartamento situato al primo piano del suddetto fabbricato. *L'accesso al piano è controllato da sistema di chiusura a scatto, l'accesso al locale ufficio da parte dei dipendenti e dei clienti è controllato attraverso suoneria d'ingresso. Gli uffici sono dotati di porte di ingresso con serratura a chiave. Le chiavi delle porte di accesso sono in dotazione del titolare Greco Alessandro e della dipendente Di Vico Antonietta Mariarosaria. I locali sono altresì protetti da sistema di allarme.*

*Non esistono altre aree di trattamento al di là di quelle sopra elencate.*

#### **A - Schedari e altri supporti cartacei**

Gli uffici sono localizzati nel locale identificato dalla seguente mappa

preparata da

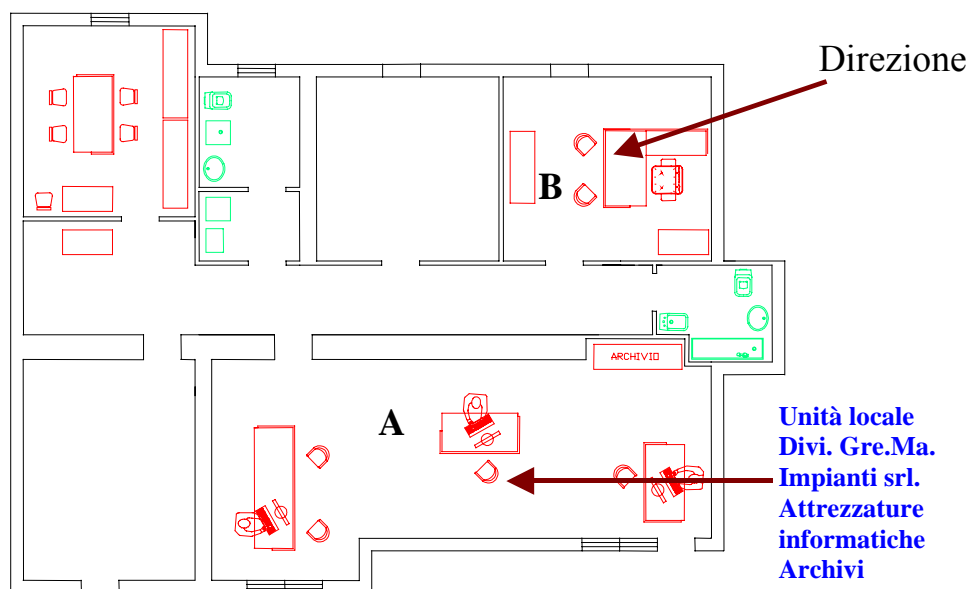
approvata da

rif MQ  
Sez.4.2

rev.  
0

data  
30/04/2005

pag.  
3/10



I supporti cartacei sono raccolti in schedari a loro volta custoditi come segue:

-Archivio 1 ove in apposito armadio vengono archiviati i supporti cartacei di comune e continuo utilizzo contenenti dati tecnici ed economici. Questo archivio non contiene dati sensibili

-Archivio 2 ove in appositi armadio chiuso a chiave, al quale accedono solo le persone autorizzate , vengono archiviati i supporti cartacei contenenti informazioni sensibili sui dipendenti (dati sanitari conservati ai fini della gestione della sicurezza, eventuali curricula vitae)

#### **B - Elaboratori non in rete**

Nell'azienda non sono presenti postazioni fisse non accessibili da altri elaboratori.

#### **C - Elaboratori in rete privata**

Non è presente una struttura che utilizza reti di telecomunicazione privata.

#### **D - Elaboratori in rete pubblica**

Si dispone di una rete peer to peer, realizzata mediante collegamenti via cavo costituita da:

Tre postazioni lavoro dislocate nell'area ufficio denominate rispettivamente Server, Marco e Antonietta

Una stampante laser dislocate nell'area ufficio A

Un dispositivo di backup (disco rimovibile) localizzato nell'area ufficio A collegato al computer denominato server

Una fotocopiatrice che funge anche da server di stampa localizzata nell'area ufficio A



preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 4/10
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	--------------

Un dispositivo di backup (masterizzatore CD) localizzata nell'area ufficio A collegato al computer denominato Marco

*Tutti i PC sono collegati ad internet.*

### **E - Impianti di video-sorveglianza**

E' utilizzato un impianto di video-sorveglianza *consistente in un sistema di videocamere e monitor che consente di controllare gli accessi al palazzo e all'area automezzi aziendali della ditta, dall'area A degli uffici. Questo sistema non consente la conservazione di videoregistrazioni degli accessi.*

### **3.3 Mappa di trattamenti effettuati**

Dal riepilogo dei dati trattati e dall'identificazione degli strumenti utilizzati si delinea il seguente schema:

<b>Tipologia trattamento</b>	<b>Cartaceo</b>	<b>PC non in rete</b>	<b>PC in rete privata</b>	<b>PC in rete Pubblica</b>	<b>Video sorveglianza</b>
Dati comuni relativi a clienti/utenti	x	-	-	x	-
Dati comuni relativi a fornitori	x	-	-	x	-
Dati comuni relativi ad altri soggetti	-	-	-	-	-
Dati biometrici relativi al personale	x	-	-	-	-
Dati idonei a rilevare la posizione di persone/oggetti	-	-	-	x	-
Dati relativi allo svolgimento di att. econom./comm	x	-	-	x	-
Dati di natura giudiziaria	-	-	-	-	-
Dati relativi al personale, candidati, anche sensibili	-	-	-	-	-
Dati di natura anche sensibile relativi a clienti/utenti	-	-	-	-	-
Dati idonei a rilevare lo stato di salute	x	-	-	-	-

### **3.4 Analisi dei trattamenti effettuati**

Dalla rilevazione degli strumenti utilizzati e delle tipologie di dati trattati emerge che:

- 1) solo i dati personali non sensibili vengono trattati sistematicamente con supporti cartacei e con elaborazione;
- 2) i dati sensibili sono limitati a quelli necessari per assolvere agli obblighi normativi e contrattuali e sono memorizzati esclusivamente su supporti cartacei
- 3) non vengono trattati dati giudiziari;
- 4) gli elaboratori in rete pubblica presenti, dispongono esclusivamente del collegamento a internet e agli altri computer presenti all'interno dei locali.

### **4.0. DISTRIBUZIONE DEI COMPITI E DELLE RESPONSABILITA' ED INTERVENTI FORMATIVI DEGLI INCARICATI**

#### 4.1 Responsabile del trattamento dei dati

Per il trattamento dei dati personali il titolare ha nominato il seguente Responsabile del Trattamento dei Dati *Loredana DIVI.GRE.MA., dipendente della DIVI.GRE.MA. Impianti srl.* l'incarico di progettare, realizzare e mantenere in efficienza le misure di sicurezza.

Vista l'integrazione delle strutture informatiche e attività operative della DIVI.GRE.MA. Impianti e della La.SGB Impianti il Responsabile del Trattamento Dati della DIVI.GRE.MA. Impianti opera di concerto con il Responsabile del Trattamento dati della La.SGB Impianti.

#### 4.2 Soggetti incaricati

Il trattamento dei dati personali viene effettuato solo da soggetti che hanno ricevuto un formale incarico mediante designazione per iscritto di ogni singolo incaricato, con il quale si individua l'ambito del trattamento consentito. Le lettere di incarico sono allegate al presente documento. ( allegato PR04 GDC DPS SCD01 Lettera di affidamento di incarico per il trattamento dei dati)

#### 4.3 Istruzioni specifiche fornite ai soggetti incaricati

Oltre alle istruzioni generali su come devono essere trattati i dati personali, agli incaricati sono fornite esplicite istruzioni relativamente a:

- .-procedure da seguire per la classificazione dei dati personali, al fine di distinguere quelli sensibili, osservando le maggiori cautele di trattamento che questo tipo di dati richiedono;
- .-modalità di reperimento dei documenti contenenti dati personali e modalità da osservare per la custodia e l'archiviazione degli stessi;
- .-modalità per elaborare e custodire le password necessarie per accedere agli elaboratori elettronici e ai dati in essi contenuti, nonché per fornirne copia al preposto alla custodia della parola chiave;
- .-prescrizione di non lasciare incustoditi e accessibili gli strumenti elettronici, mentre è in corso una sessione di lavoro;
- .-procedure e modalità di utilizzo degli strumenti e dei programmi atti a proteggere i sistemi informativi;
- .-procedure per il salvataggio dei dati;
- .-modalità di utilizzo, custodia e archiviazione dei supporti rimuovibili contenenti dati personali;
- .-aggiornamento continuo, utilizzando il materiale e gli strumenti forniti dal Titolare, sulle misure di sicurezza;

preparata da

approvata da

rif MQ  
Sez.4.2

rev.  
0

data  
30/04/2005

pag.  
6/10

Tali istruzioni sono contenute nel documento ISL05 TDP Istruzione di lavoro Trattamento dati personali di cui una copia viene consegnata ad ogni incaricato all'atto dell'assunzione dell'incarico. Il succitato documento costituisce allegato del presente DPS.

#### 4.4 Formazione degli incaricati al trattamento

Agli incaricati al trattamento, il titolare ( direttamente o tramite soggetti da lui identificati) fornisce la necessaria formazione:

- al momento dell'ingresso in servizio
- in occasione di cambiamenti di mansione
- in occasione dell'introduzioni di nuovi strumenti e programmi informatici

La formazione interesserà sia le norme generali in materia di privacy, sia gli aspetti peculiari dei trattamenti effettuati.

#### 5.0. ANALISI DEI RISCHI CUI SONO SOGGETTI I DATI

L'analisi dei possibili rischi che gravano sui dati è stata effettuata combinando due tipi di rilevazioni:

- la tipologia dei dati trattati, la loro appetibilità, nonché la loro pericolosità per la privacy dei soggetti cui essi si riferiscono;
- le caratteristiche degli strumenti utilizzati per il trattamento dei dati.

#### 5.1 Strumenti impiegati nel trattamento

Sono stati individuati come sorgenti soggette a rischio le seguenti categorie di strumenti utilizzati per il trattamento:

Strumenti	Legenda
Schedari e altri supporti cartacei custoditi nell'area controllata	A
Elaboratori in rete pubblica	B

Fattori di rischio	Basso	Medio	Elevato
Rischio d'area legato all'accesso non autorizzato nei locali			A B
Rischio guasti tecnici hardware, software, supporti		B	
Rischio penetrazione nelle reti di comunicazione			B
Rischio legato ad errori umani	A	B	
Rischio d'area per possibili eventi distruttivi			AB

#### 6.0 MISURE ATTE A GARANTIRE L'INTEGRITA' E LA DISPONIBILITA' DEI DATI

Alla luce dei fattori di rischio e delle aree individuate nel presente paragrafo vengono descritte le misure atte a garantire:

- la protezione delle aree e dei locali ove si svolge il trattamento dei dati personali

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 7/10
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	--------------

---

- la corretta archiviazione e custodia di atti, documenti e supporti contenenti dati personali
- la sicurezza logica, nell'ambito degli strumenti elettronici

### **6.1 La protezione di aree e locali**

Per quanto concerne il rischio che i dati vengano danneggiati o perduti a seguito di eventi distruttivi, i locali ove si svolge il trattamento dei dati sono protetti da:

- dispositivi antincendio previsti dalla normativa vigente
- gruppo di continuità dell'alimentazione elettrica
- impianto di condizionamento

Sono adottate le seguenti misure per impedire accessi non autorizzati:

- impianto di videosorveglianza degli accessi all'edificio
- impianto di allarme antiintrusione

### **6.2 Custodia e archiviazione dei dati**

Agli incaricati sono state impartite istruzioni (ISL05 TDP Istruzione di lavoro Trattamento dati personali) per la gestione, la custodia e l'archiviazione dei documenti e dei supporti. In particolare sono state fornite direttive per:

- il corretto accesso ai dati personali;
- la conservazione e la custodia di documenti, atti e supporti contenenti dati personali e sensibili;
- la definizione delle persone autorizzate ad accedere ai locali archivio e le modalità di accesso;

### **6.3 Misure logiche di sicurezza**

Per il trattamento effettuato con strumenti elettronici si sono individuate le seguenti misure.

- realizzazione e gestione di un sistema di autenticazione informatica al fine di consentire l'accesso agli strumenti elettronici solo al personale autorizzato
- autorizzazione e definizione delle tipologie di dati ai quali gli incaricati posso accedere e utilizzare al fine delle proprie mansioni lavorative
- protezione di strumenti e dati da malfunzionamenti e attacchi informatici
- prescrizione delle opportune cautele per la custodia e l'utilizzo dei supporti rimovibili, contenenti dati personali.

(ISL05 TDP Istruzione di lavoro Trattamento dati personali)

### **6.4 Accesso ai dati e istruzioni impartite agli incaricati**

preparata da

approvata da

rif MQ  
Sez.4.2

rev.  
0

data  
30/04/2005

pag.  
8/10

---

Gli incaricati al trattamento dei dati, dovranno osservare le seguenti istruzioni per l'utilizzo degli strumenti informatici:

-obbligo di custodire i dispositivi di accesso agli strumenti informatici (password)

-obbligo di non lasciare incustodito e accessibile lo strumento elettronico assegnato durante una sessione di trattamento

-obbligo di assoluta riservatezza

-divieto di divulgazione della password di accesso al sistema

(ISL05 TDP Istruzione di lavoro Trattamento dati personali)

### **6.5 Protezione di strumenti e dati**

Premesso che non vengono trattati dati sensibili e giudiziari, il sistema di elaborazione è comunque protetto da programmi antivirus.

Il sistema è altresì impostato per l'aggiornamento periodico automatico di protezione.

Agli incaricati è stato affidato il compito di aggiornare periodicamente *ogni due giorni* il sistema di protezione antivirus.

(ISL05 TDP Istruzione di lavoro Trattamento dati personali)

### **6.6 Supporti rimovibili**

Anche se le norme prevedono particolari cautele solo per i supporti rimovibili contenenti dati sensibili e giuridici, la tutela per il trattamento viene estesa ai dati personali come segue:

-custodia dei supporti in armadio chiuso a chiave in locali con accesso ai soli autorizzati

-cancellazione e/o distruzione del supporto una volta cessate le ragioni per la conservazione

(ISL05 TDP Istruzione di lavoro Trattamento dati personali)

### **7.0 CRITERI E MODALITA' DI RIPRISTINO DATI**

Per i dati trattati con strumenti elettronici sono previste procedure di backup attraverso le quali viene periodicamente effettuata una copia di tutti i dati presenti nel sistema. Il salvataggio dei dati avviene:

-con frequenza settimanale

-le copie vengono custodite in armadio protetto

(ISL05 TDP Istruzione di lavoro Trattamento dati personali)

### **8.0 AFFIDAMENTO DI DATI PERSONALI ALL'ESTERNO**

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 9/10
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	--------------

---

Nello svolgimento dell'attività aziendale, **vengono** affidati dati personali all'esterno del trattamento dei dati necessari per la gestione normativa, contabile e previdenziale, per lo svolgimento dell'attività di gestione paghe e consulenza aziendale e fiscale.

IN tal caso il titolare del trattamento nomina, nella persona del/dei titolare/i dell'azienda/e o consulente/i, il Responsabile del trattamento in outsourcing, con apposito modulo (PR04 GDC DPS SCD02 Nomina del Responsabile del Trattamento dei dati in outsourcing) informandolo in maniera esplicita dei compiti che gli sono affidati in relazione a quanto esposto dalla normativa in vigore.

Il Responsabile del trattamento dati in outsourcing deve accettare la nomina controfirmando il modulo citato, assicurando altresì di aver adottato le misure idonee di sicurezza dei dati secondo quanto disposto dal D.Leg.vo 196/2003.

#### **9.0 CONTROLLO GENERALE SULLO STATO DELLA SICUREZZA**

Il *responsabile per la sicurezza* mantiene aggiornate le misure di sicurezza al fine di adottare gli strumenti più idonei per la tutela dei dati trattati. Egli verifica inoltre con frequenza annuale l'efficacia delle misure adottate relativamente a:

- accesso fisico a locali dove si svolge il trattamento
- procedure di archiviazione e custodia dati trattati
- efficacia e utilizzo misure di sicurezza strumenti elettronici
- integrità dei dati e delle loro copie di backup
- distruzione dei supporti magnetici non più riutilizzabili
- livello di informazione degli interessati

#### **10.0 DICHIARAZIONE D'IMPEGNO E FIRMA**

Il presente documento redatto in data 10 settembre 2004 viene firmato in calce da DIVI.GRE.MA. Giuseppe in qualità di titolare, e verrà aggiornato periodicamente entro il 31 marzo di ogni anno.

L'originale del presente documento è custodito presso la sede della società, per essere esibito in caso di controllo.

Una copia verrà consegnata ai responsabili di determinati trattamenti di dati appositamente nominati.

Caserta 10/09/04

Firma del Titolare

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.4.2	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 10/10
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	---------------

## 5.0 Allegati

Titolo	Codice
Lettera di affidamento di incarico per il trattamento dei dati	PR04 GDC DPS SCD01
Nomina del Responsabile del Trattamento dei dati in outsourcing	PR04 GDC DPS SCD02

## 6.0 Archiviazione e rintracciabilità

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella PR04 GDC
Archivio informatico	Dir:\SQ\Procedure\ PR04 GDC DPS Documento Programmatico sulla sicurezza

## 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate al presente documento sono registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione del documento	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.7.4	rev. 00	Data 30/04/2005	pag. 1/9
--------------	--------------	-------------------	------------	--------------------	----------

---

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

1.1-Assicurare che tutti i prodotti e i servizi acquistati dalla DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl, in particolare, mezzi e attrezzature per lo svolgimento delle proprie attività, siano conformi agli standard tecnici e di qualità specificati. Tenere sotto controllo l'insieme dei rapporti con i fornitori; attuare un'accorta politica di valutazione e scelta dei fornitori per integrarli nella propria politica di gestione della qualità.

1.2- Questa procedura è applicata a tutti i rapporti commerciali con i propri fornitori.

## 2.0 Riferimenti

2.1 UNI ISO 9001:2000 § 7.4;

2.2 Procedure:

RIESAME DEL CONTRATTO	PR03 RSC
GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI	PR04 GDC
GESTIONE CANTIERI	PR06 CNT
GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	PR07 GNC
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	PR08 AZC
GESTIONE MAGAZZINO	PR09 GMG

2.3 Documentazione di acquisto  
Ordini di acquisto;  
Bolle di consegna (DDT).

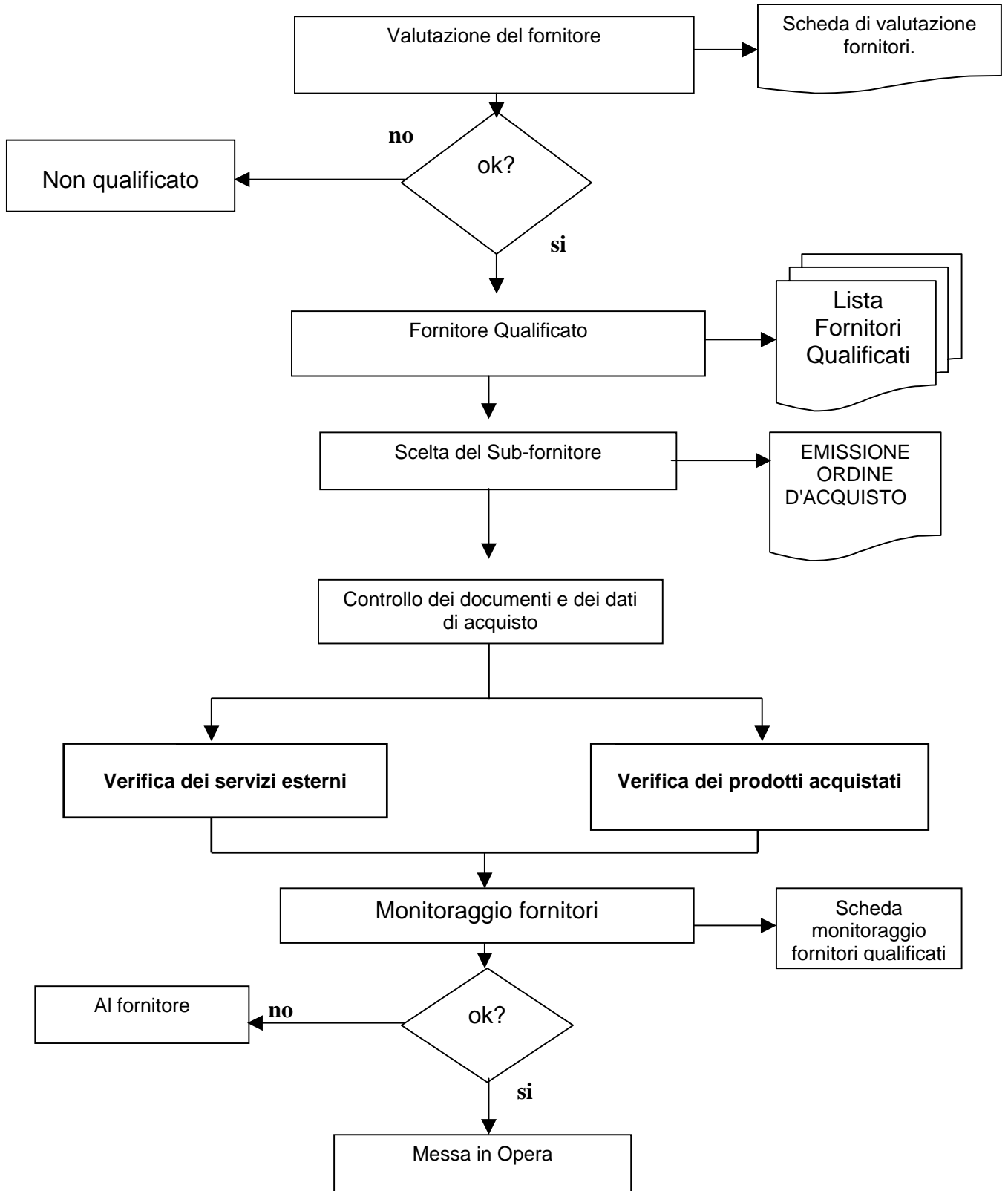
2.4 Norme, regolamenti, codici.

## 3.0 Responsabilità

3.1-Responsabile per l'applicazione e il mantenimento di questa procedura è RACQ che si avvale, per le attività di valutazione dei fornitori e per quelle di gestione degli acquisti, della collaborazione della Direzione e del capocantiere.



**IL SISTEMA DEGLI APPROVVIGIONAMENTI**



---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.7.4	rev. 00	Data 30/04/2005	pag. 3/9
--------------	--------------	-------------------	------------	--------------------	----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1- Generalità

Alla DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl la gestione e il controllo degli acquisti sono finalizzati alla valutazione e selezione dei fornitori; al monitoraggio e controllo:

- della qualità delle forniture di prodotti e servizi;
- della convenienza e stabilità dei prezzi;
- dei tempi di consegna.

Alla DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl si acquistano i seguenti prodotti e servizi:

- Materiale elettrico
- Materiale idraulico
- Strumenti di misure elettriche
- Automezzi
- Utensileria
- Prodotti informatici: hardware, software
- Consulenze fiscali
- Consulenze sulla gestione del SQ

Tutti i prodotti acquistati, in particolare il materiale elettrico e la componentistica, fanno riferimento, per l'identificazione, per la descrizione e per le caratteristiche tecniche, ai cataloghi dei fornitori.

### 4.2-La valutazione dei fornitori

La valutazione e la scelta dei fornitori è effettuata dalla Direzione con il supporto del RACQ.

Le registrazioni di queste operazioni vengono effettuate adoperando un database elettronico realizzato in ACCESS denominato Fornitori conservata nella cartella Sistema Qualità\Procedure\Modulistica del computer denominato Marco della rete aziendale. Tale database è gestito dal RACQ. Per ciascun fornitore il RACQ compila un record del database in cui sono registrati i dati che riguardano l'organizzazione del fornitore, la tipologia della fornitura, e il livello di criticità del prodotto per la qualità. Lo stato dei rapporti commerciali con i fornitori è documentato con *lettere di sconti* e *condizioni di pagamento* conservati in un'apposita cartellina.

preparata da

approvata da

rif MQ  
Sez.7.4rev.  
00Data  
30/04/2005

pag. 4/9

The screenshot shows the Microsoft Access application window titled "Microsoft Access - [Immissione Fornitori]". The window contains a menu bar (File, Modifica, Visualizza, Inserisci, Formato, Record, Strumenti, Finestra, ?) and a toolbar with various icons. The main area displays a data entry form with the following fields:

ID	[ ]
Data Compilazione	[ ]
Ragione Sociale	[ ]
Partita IVA	[ ]
Sede	[ ]
Telefono	[ ]
Secondo Nu	[ ]
Fax	[ ]
E-mail	[ ]
Indirizzo In	[ ]
Referente	[ ]
Data Inizio I	[ ]

At the bottom of the window, there is a status bar showing "Record: 1 di 20" and "Visualizzazione Maschera". The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several application icons, and the system clock displaying "13.04".

L'influenza dei prodotti acquistati sulla qualità e affidabilità degli impianti realizzati, determina il livello delle prove e controlli eseguiti al ricevimento; in generale si effettuano controlli visivi e documentali accurati.

Il record di ogni fornitore è aggiornata almeno una volta all'anno, sulla base di un'analisi dei rapporti di fornitura, registrati nella scheda stessa alla voce Note e commenti dal RACQ; L'analisi è completata con la registrazione delle NC nella scheda Monitoraggio fornitori, foglio Word che costituisce un campo del record.

#### 4.2.1- I criteri di valutazione

La qualifica dei fornitori viene effettuata tramite l'applicazione dei seguenti criteri:

- Assenza di ritardi nelle consegne
- Consegna dei certificati di prodotto entro 15 giorni dall'effettuazione delle forniture ;
- Assenza di ritardi nella fornitura di servizi di assistenza
- Qualità del servizio di assistenza;
- Soddisfacenti condizioni di sconto e/o pagamento .

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.7.4	rev. 00	Data 30/04/2005	pag. 5/9
--------------	--------------	-------------------	------------	--------------------	----------

---

Conformità del consegnato a quanto ordinato

Il riscontro, nel tempo, dei criteri indicati è ritenuta condizione sufficiente per la qualificazione del sub-fornitore da parte della DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl .

#### 4.2.2- Cause di non conformità e cancellazione dalla lista dei fornitori

La DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl, ha inoltre predisposto i seguenti criteri che possono determinare la cancellazione dalla lista di un fornitore inadempiente:

PARAMETRI VALUTATI	Numero massimo non conformità
Ritardi nelle consegne	5
Mancata consegna della certificazione di prodotto	2
Ritardi nell'intervento di assistenza	5
Scarsa qualità intervento di assistenza	2
Condizioni di sconto e/o pagamento Non soddisfacenti	3
Mancata corrispondenza del consegnato con quanto ordinato	3

Questi criteri vengono utilizzati per valutare la necessità di attivare la procedura di cancellazione di un fornitore dal database dei fornitori qualificati.

La decisione finale, relativa alla cancellazione di un fornitore, spetta alla Direzione sentito il parere del RACQ.

La valutazione delle non conformità dei fornitori viene effettuata automaticamente mediante un foglio Excel che costituisce un altro campo del record relativo al singolo fornitore nel database

preparata da

approvata da

rif MQ  
Sez.7.4

rev.  
00

Data  
30/04/2005

pag. 6/9

**SCHEDA  
VALUTAZIONE  
FORNITORI**

Azienda:

PARAMETRI VALUTATI	Numero massimo non conformità	valutabile	numero	Punteggio
--------------------	-------------------------------	------------	--------	-----------

Ritardi nelle consegne

5



0

Mancata consegna della certificazione di prodotto

2



0

Ritardi nell'intervento di assistenza

5



0

Scarsa qualità intervento di assistenza

2



0

Condizioni di sconto e/o pagamento Non soddisfacenti

3



0

Mancata corrispondenza del consegnato con quanto ordinato

3



0

**Totale**

**0**

**Risultato della qualificazione del fornitore**

**Fornitore qualificato**

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.7.4	rev. 00	Data 30/04/2005	pag. 7/9
--------------	--------------	-------------------	------------	--------------------	----------

---

Il foglio calcola un punteggio relativamente ad ogni non conformità registrata il cui peso si differenzia a seconda della tipologia della non conformità stessa. IL peso è pari a 100 punti diviso il numero di non conformità ritenuto inaccettabile. Ad esempio, poiché si ritiene inaccettabile che lo stesso fornitore si renda responsabile di più di quattro ritardi nelle consegne lo stesso deve essere cancellato dalla lista dei fornitori della DIVI.GRE.MA. srl, se si registrano almeno cinque ritardi. Il peso di una non conformità di questo tipo sarà allora dato da

$$P=100/5=20$$

Un fornitore resosi responsabile di 3 ritardi vedrà allora attribuirsi un punteggio di

$$P=20*3=60$$

punti per questo tipo di non conformità.

Il calcolo del punteggio per ogni tipo di non conformità è effettuato soltanto se la tipologia della NC è applicabile per la categoria cui appartiene il fornitore.

Il foglio elettronico provvede poi a calcolare il punteggio complessivo. Se tale punteggio risulta maggiore o uguale a 100 viene visualizzato automaticamente il messaggio “Il fornitore va eliminato dalla lista”.

Il monitoraggio delle non conformità dei fornitori è effettuato nell’arco di un anno solare. Il fornitore verrà eliminato dalla lista se raggiungerà un punteggio maggiore od uguale a 100 in tale arco temporale. All’inizio di ogni anno solare il RACQ provvede ad azzerare i fogli excel per iniziare un nuovo periodo di monitoraggio.

#### 4.3- Gestione Approvvigionamento

##### 4.3.2- Scelta del fornitore

La Direzione con il supporto del RACQ, in relazione ai materiali da acquistare, analizza i cataloghi disponibili, eventuali precedenti offerte e procede ad un primo contatto con il fornitore prescelto per la richiesta di eventuali nuove offerte.

##### 4.3.1- Emissione dell’ordine di acquisto (ODA)

Ogni richiesta di materiale viene documentata, dal RACQ, con la compilazione di una scheda richiesta materiali (PR05 ACQ SCD05) per i materiali o componenti usuali immediatamente reperibili presso il fornitore locale. Effettuato l’acquisto del materiale ed effettuato un riscontro con il relativo Documento di Trasporto la scheda viene cestinata.

Nel caso della necessità di provvedere ad effettuare acquisti programmati o di acquisti di componenti o materiali speciali, normalmente non facenti parte dei beni normalmente in deposito presso i fornitori il RACQ provvede a compilare un ordine di acquisto (PR05 ACQ SCD03); un documento che specifica il fornitore, il tipo di materiale da acquistare, la quantità, i requisiti tecnici, le norme di riferimento, i termini di consegna, le condizioni di pagamento. Tale documento può essere sostituito da ordine di acquisto personalizzato del fornitore.

L’ emissione dell’ ODA è autorizzato esclusivamente dalla Direzione.

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.7.4	rev. 00	Data 30/04/2005	pag. 8/9
--------------	--------------	-------------------	------------	--------------------	----------

#### 4.3.2- Esame dei documenti d' acquisto

Al ricevimento dei materiali, il RACQ esamina e controlla la completezza dei documenti di acquisto, per verificare se sono riportati in maniera corretta i dati requisiti tecnici dei prodotti richiesti; tali documenti devono essere approvati dalla Direzione e allegati ai documenti della commessa in oggetto.

#### 4.4- Verifica del prodotto/servizio acquistato

La verifica di merito del prodotto/servizio acquistato viene effettuata dal RACQ e/o dal responsabile del settore dell'organizzazione che ha emesso la richiesta di approvvigionamento. in questa fase il prodotto/servizio è attentamente controllato per valutarne l'integrità e la perfetta corrispondenza ai requisiti richiesti dalla DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl e in subordine dal committente.

Se il prodotto/servizio acquistato presenta delle anomalie al ricevimento o in fase di installazione, il RACQ provvede all'annotazione del difetto sulla scheda Monitoraggio Fornitori relativa al fornitore che ha fornito il prodotto nel corrispondente record del database elettronico dei Fornitori che fornisce, per ogni fornitore un dato di riscontro oggettivo, per valutarne l'affidabilità e disporre dei dati necessari ad inoltrare un eventuale reclamo.

### 5.0 Allegati

Titolo	Codice
ODA	PR05 ACQ SCD03
RICHIESTA MATERIALI	PR05 ACQ SCD05

### 6.0 Archiviazione e rintracciabilità

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella procedura PR04 GDC
Archivio informatico	Dir:\Sistema Qualità\Procedure\PR05 ACQ Gestione Acquisti

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.7.4	rev. 00	Data 30/04/2005	pag. 9/9
--------------	--------------	-------------------	------------	--------------------	----------

### 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti e dei dati PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione	01/10/1999
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data



---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.7.5	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 1/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 1.0 Scopo e campo di applicazione

1.1- Specificare le risorse, le attività e relativi controlli per l'installazione, la messa in esercizio e collaudo degli impianti;

Garantire la realizzazione di impianti conformi alle normative tecniche vigenti e alle caratteristiche costruttive indicate nei capitolati d'appalto e nei documenti progettuali;

Mantenere le attrezzature e le macchine in perfetta efficienza e funzionalità;

Ridurre gli scarti e i processi di rilavorazione;

Documentare ogni operazione di lavorazione, ispezione e di collaudo.

Le prescrizioni della presente procedura non si applicano ai contratti di prestazione d'opera in cui il committente richiede alla DIVI.GRE.MA. Impianti srl soltanto la fornitura di personale specializzato e mantiene il controllo di tutte le fasi della realizzazione o manutenzione degli impianti, fatte salve le operazioni di controllo del livello di impiego delle risorse descritte al § 4.3

## 2.0 Riferimenti

2.1 -UNI EN ISO 9001:2000 § 6.3-6.4-7.5.1-7.5.2;

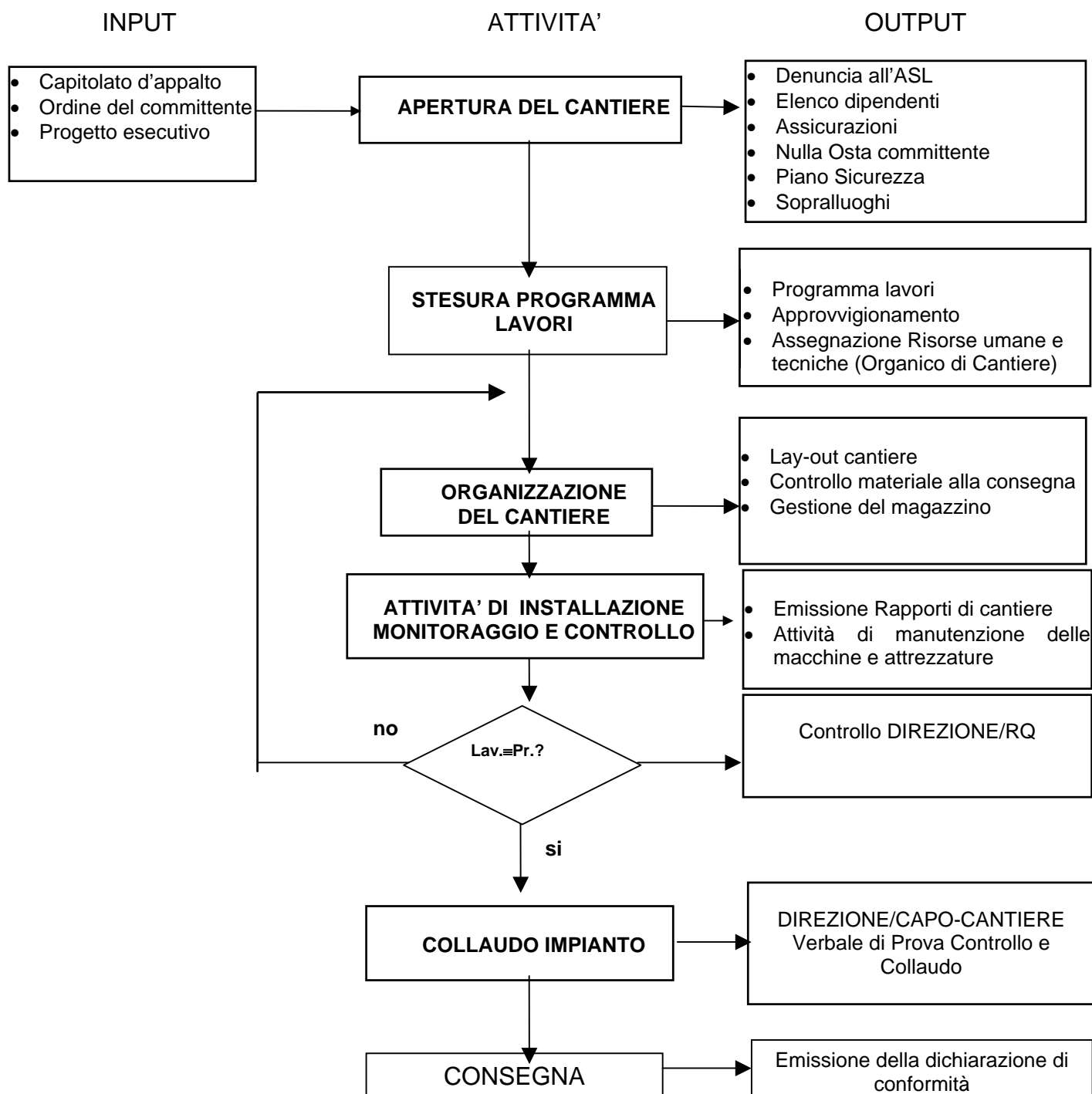
2.2 - Riesame del contratto PR03RSC;  
- Gestione dei documenti e dei dati PR04GDC  
- Gestione Acquisti PR05ACQ;  
- Gestione delle Non Conformità PR07GNC  
- Azioni Correttive e preventive PR08AZC;  
- Gestione Magazzino PR09GMG.

2.3 - Prove Controlli e Collaudi Impianti ISL01 PCC

2.4 - Leggi, norme e regolamenti;  
- Normativa tecnica.

## 3.0 Responsabilità

3.1- Per l'applicazione della presente procedura è responsabile la Direzione; nella gestione delle attività la DR si avvale della collaborazione del responsabile qualità (RQ) e del capo cantiere (CCNT).



---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.7.5	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 3/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1 Generalità

Il Cantiere è un'area organizzata dove si svolgono, sotto controllo, tutte le fasi di lavorazione: installazione, messa in esercizio e collaudo degli impianti; l'impianto di cantiere risponde sia a criteri di funzionalità, sia a criteri di sicurezza in conformità alla normativa vigente.

### 4.2 Apertura cantiere

La Direzione in collaborazione con il capo cantiere e con il supporto del RQ, sulla base di un esame approfondito dei documenti progettuali, degli ordini dei committenti e/o dei contenuti dei capitolati d'appalto, avvia le operazioni di apertura cantiere.

La direzione

- effettua i necessari sopralluoghi,
- acquisisce il "Piano di sicurezza e coordinamento" redatto o fatto redigere dal coordinatore per la progettazione designato dal committente nei casi previsti dalla legislazione vigente
- in presenza del piano di cui al punto precedente, presenta, se lo ritiene necessario, al coordinatore per l'esecuzione dei lavori, proposta di integrazione al piano di sicurezza e coordinamento, ove ritenga di poter meglio garantire la sicurezza del cantiere sulla base della propria esperienza
- adotta eventuali misure necessarie ad assicurare la conformità del cantiere alle "Prescrizioni di sicurezza e di salute per i cantieri" prescritte dalla legislazione vigente
- predispone il "Piano di sicurezza e coordinamento" in conformità con la legislazione vigente, nel caso il committente chieda contrattualmente alla DIVI.GRE.MA. Impianti srl. di accollarsi gli oneri per la sicurezza, e le dimensioni del cantiere richiedano la redazione dello stesso
- trasmette la denuncia di inizio lavori agli enti assicurativi nei casi prescritti dalla legge
- comunica all'ente appaltante od al cliente su loro richiesta l'organigramma funzionale di cantiere con l'indicazione del personale con le relative qualifiche, impegnato nelle attività di installazione.

### 4.3 Pianificazione delle attività

La Direzione, procede alla stesura di un programma di lavoro con l'indicazione delle attività dei tempi e delle risorse da utilizzare. Per le commesse di particolare complessità, se richiesto, la Direzione e il RQ, procedono alla stesura di un Piano Qualità della Commessa in conformità alle "Linee guida per la stesura del Piano Qualità della Commessa, PR02PNQ. Per ogni commessa è redatto un Programma Lavori (PR06 CNT SCD01). Nel caso di commesse complesse o sia il cliente a richiederlo viene sviluppato un Diagramma di Gantt. Nella generalità dei casi la tipologia dei lavori effettuati dalla DIVI.GRE.MA. prevede l'utilizzo di componenti di larga diffusione che fanno parte dello stock presente nei magazzini dei suoi fornitori; ciò rende possibile un approvvigionamento flessibile *just in time*. Nel caso l'analisi della commessa faccia

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.7.5	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 4/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

---

rilevare la necessità di acquistare componentistica particolare o costosa, tale da non essere usualmente in stoccaggio presso i fornitori si provvede all'emissione di ordini di acquisto programmati in modo da poter ritirare la merce presso i fornitori in coincidenza con la corrispondente fase di lavorazione.

La Direzione tiene sotto controllo il livello di impiego delle risorse e quindi la loro disponibilità utilizzando una lavagna magnetica. Ogni colonna della lavagna rappresenta un cantiere. Su ogni colonna vengono apposte pedine magnetiche riportanti i nomi dei dipendenti assegnati al cantiere corrispondente.

#### 4.4 Organizzazione e gestione del cantiere

La Direzione affida al Capocantiere il compito di avviare e gestire il cantiere, viene predisposto un elenco delle attrezzature e delle macchine necessarie e l'assegnazione dei compiti alle risorse indicate nell'organigramma.

Il Capocantiere procede ad un monitoraggio quotidiano delle operazioni controllando i tempi, rilevando scostamenti e trasferendo i dati per la contabilità di cantiere tramite il rapporto di cantiere PR06 CNT SCD02; se necessario in caso di non conformità dovute a scostamenti significativi dai parametri definiti in sede di pianificazione, la Direzione procede alla immediata attuazione di Azioni Correttive per rimuovere le cause delle non conformità: ritardi, un aumento eccessivo dei costi e anomalie varie.

#### 4.5 Manutenzione delle attrezzature di cantiere e degli automezzi

Tutte le attrezzature e gli automezzi utilizzati per le nostre attività sono mantenuti in costante efficienza e funzionalità, secondo le modalità descritte nell'istruzione di lavoro Manutenzione Macchine e Attrezzature ISL03 MNT.

#### 4.6 Prove controlli collaudi finali

Le Prove controlli collaudi finali sono attività che consistono nella prima messa in esercizio degli impianti per verificarne la funzionalità; tale operazioni sono coordinate e condotte dalla Direzione in collaborazione con le risorse tecniche (interne ed esterne) impegnate nelle attività di installazione e controllo.

Le prove controlli collaudi finali sono eseguite in conformità all'istruzione di lavoro Prove controlli e collaudi (ISL01 PCC) e documentate con la scheda ISL01 PCCSCD01.

La consegna dell'impianto al committente, avviene solo dopo averne accertata la piena funzionalità.

Il collaudo finale dell'opera è documentato con il Verbale di Consegna impianto (PR06 CNT SCD03) e con una dichiarazione di conformità, rilasciata dalla Direzione, secondo le indicazioni contenute art.9 della legge n. 46/90.

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.7.5	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 5/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

## 5.0 Allegati

Titolo	Codice
Programma Lavori	PR06CNT SCD01
Rapporto di Cantiere	PR06CNT SCD02
Verbale Consegna Impianto	PR06CNT SCD03

## 6.0 Archiviazione e rintracciabilità

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella procedura PR04 GDC
Archivio informatico	SQ\Procedure\PR06 CNT GESTIONE CANTIERE

## 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti e dei dati PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

preparata da

approvata da

rif MQ  
Sez.8.3

rev.  
0

data  
30/04/2005

pag. 1/5

---

## 1.0 Scopo e campo di applicazione

1.1 Lo scopo della presente procedura è indicare le misure per una corretta gestione e controllo delle non conformità; in particolare fissare i criteri per rilevare, identificare, classificare e documentare le non conformità di prodotto e di processo; indicare le modalità di trattamento e risoluzione delle NC riscontrate.

1.2 La presente procedura si applica a tutte le attività di installazione e collaudo impianti.

## 2.0 Riferimenti

2.1-UNI EN ISO 9001:2000 § 8.3;

2.2-Procedure operative:

- Controllo del processo di gestione del cantiere PR06 CNT;
- Azioni Preventive e Correttive PR08 AZC.

2.3-Documenti esterni

- Reclami clienti.

## 3.0 Responsabilità

3.1-L'applicazione della presente procedura è affidata al RQ che provvede con la collaborazione dei settori interessati al trattamento delle NC riscontrate e alla registrazione e archiviazione dei relativi dati.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.8.3	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 2/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1- Generalità

Per non conformità, alla DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl, si intende *il non soddisfacimento di requisiti specificati*; in particolare quelli di prodotto e di processo a cui fanno riferimento le specifiche di progetto del committente.

Alla DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl sono state fissate le seguenti tipologie di NC:

- di *prodotto (componenti installati e da installare)*
- di *Processo di installazione*
- di *Reclamo del committente*
- di *Sistema Qualità*

Tutte le risorse sono tenute a segnalare immediatamente al RQ le NC relative alle attività di installazione. L'esame formale della non-conformità è affidato al RQ che dispone le misure per il trattamento e per la risoluzione della NC riscontrata; tutte le operazioni relative alla gestione delle non conformità, sono documentate e registrate a cura del RQ.

### 4.2 – Classificazione delle NC

Alla DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl esiste una classificazione di NC riferibili ai processi di installazione

Le NC/difetti sono classificati dal RQ come segue:

**Classe 1**-difetto lieve viene risolto dall'operatore che può richiedere, se lo ritiene opportuno, l'intervento del Capocantiere o del RQ;

**Classe 2**- Difetto grave di prodotto o di installazione suscettibile di generare un cattivo funzionamento dell'impianto.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.8.3	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 3/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

---

#### 4.3 - Identificazione

Il prodotto o processo non conforme di **Classe 2** viene immediatamente identificato e segnalato dal Responsabile di Cantiere, in attesa della decisione, da parte della Direzione sul trattamento da subire.

#### 4.4- Trattamento

Per trattamento si intende un'azione tesa a risolvere con rapidità una NC di prodotto o di processo che influisce negativamente sugli standard di qualità fissati in sede di progetto; il trattamento dei prodotti non conformi è gestito dalla Direzione, con il supporto del RQ e con il coinvolgimento degli operatori interessati.

##### 4.4.1 Trattamento dei prodotti non-conformi

Un prodotto non-conforme e/o difettoso, viene immediatamente segregato ed individuato con un cartellino rosso, in attesa di essere rispedito al fornitore.

I materiali non conformi possono essere utilizzati per motivi di urgenza, solo a condizione del rilascio di un'autorizzazione scritta da parte del cliente, a cui viene notificata la tipologia di NC che caratterizza il prodotto utilizzato e le conseguenze generate dal suo impiego.

##### 4.4.2 Non conformità relative al processo di installazione

Le Non conformità riferite ai processi di installazione, implica l'identificazione dell'impianto o di una sua sezione con la descrizione della NC e/o difetto riscontrati; essi sono immediatamente segnalati al RQ che li registra nell'apposita scheda (PR07GNCSCD01) e avvia il trattamento, se necessario, il RQ, propone Azioni Correttive per la ricerca delle cause e la risoluzione definitiva della NC riscontrata ( Vedi punto 4.5).

##### 4.4.3 Non conformità derivante da reclamo cliente:

I reclami dei clienti sono raccolti e documentati a cura del RQ che provvede, con la collaborazione delle funzioni interessate, alla classificazione e al trattamento delle NC/difettosità segnalate.



---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.8.3	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 4/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

---

#### 4.5 - Risoluzione delle NC

L'attività per l'individuazione delle cause che hanno determinato la non conformità viene intrapresa con l'attivazione della procedura AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE PR08 AZC8, per prevenire il ripetersi di non conformità o situazioni non desiderate e rimuoverne definitivamente le cause.

#### 4.6- Documentazione della NC

Tutte i casi di NC di classe **2** sono documentati con la compilazione del database elettronico VERBALE DI NON CONFORMITA' (PR07 GNC SCD01) conservato nella cartella C:\Sistema Qualità\Procedure\Modulistica nel computer denominato Marco della rete aziendale e archiviati a cura del RQ;.

Tutti i VERBALI DI NON-CONFORMITA', sono raccolti e archiviati a cura del RQ e costituiscono un repertorio di casi di NC riscontrati che possono essere oggetto di analisi statistica e costituire informazioni e dati di riferimento per l'adozione di azioni preventive.

preparata da	approvata da	rif MQ Sez.8.3	rev. 0	data 30/04/2005	pag. 5/5
--------------	--------------	-------------------	-----------	--------------------	----------

### 5.0 Modulistica

Titolo	Codice
VERBALE DI NON CONFORMITA' (database)	PR07GNCSCD01

### 6.0 Archiviazione e rintracciabilità

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella procedura
Archivio informatico	Dir: \Sistema Qualità\Procedure\PR07GNC GESTIONE DELLE NC

### 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti e dei dati PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 8.5	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 1/5
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

1.1 Scopo di questa procedura è indicare le modalità di esecuzione delle azioni preventive e correttive al fine di prevenire o rimuovere tutte le cause di non-conformità, correggere anomalie ed eliminare situazioni indesiderate che possono avere effetti negativi sull'efficienza e sulla qualità dei processi e determinare elevati costi di gestione (in particolare i costi della non qualità).

1.2 Questa procedura si applica a tutte le attività di gestione della qualità

## 2.0 Riferimenti

2.1-UNI EN ISO 9001:2000 § 8.5;

2.2-Procedure operative:

- Controllo del processo di gestione del cantiere PR06 CNT;
- Gestione delle Non-Conformità PR07 GNC;

## 3.0 Responsabilità

3.1- Responsabile per l'applicazione e il mantenimento della presente procedura e il RQ che opera in collaborazione con la direzione tecnica e il responsabile delle operazioni di cantiere.

preparata da

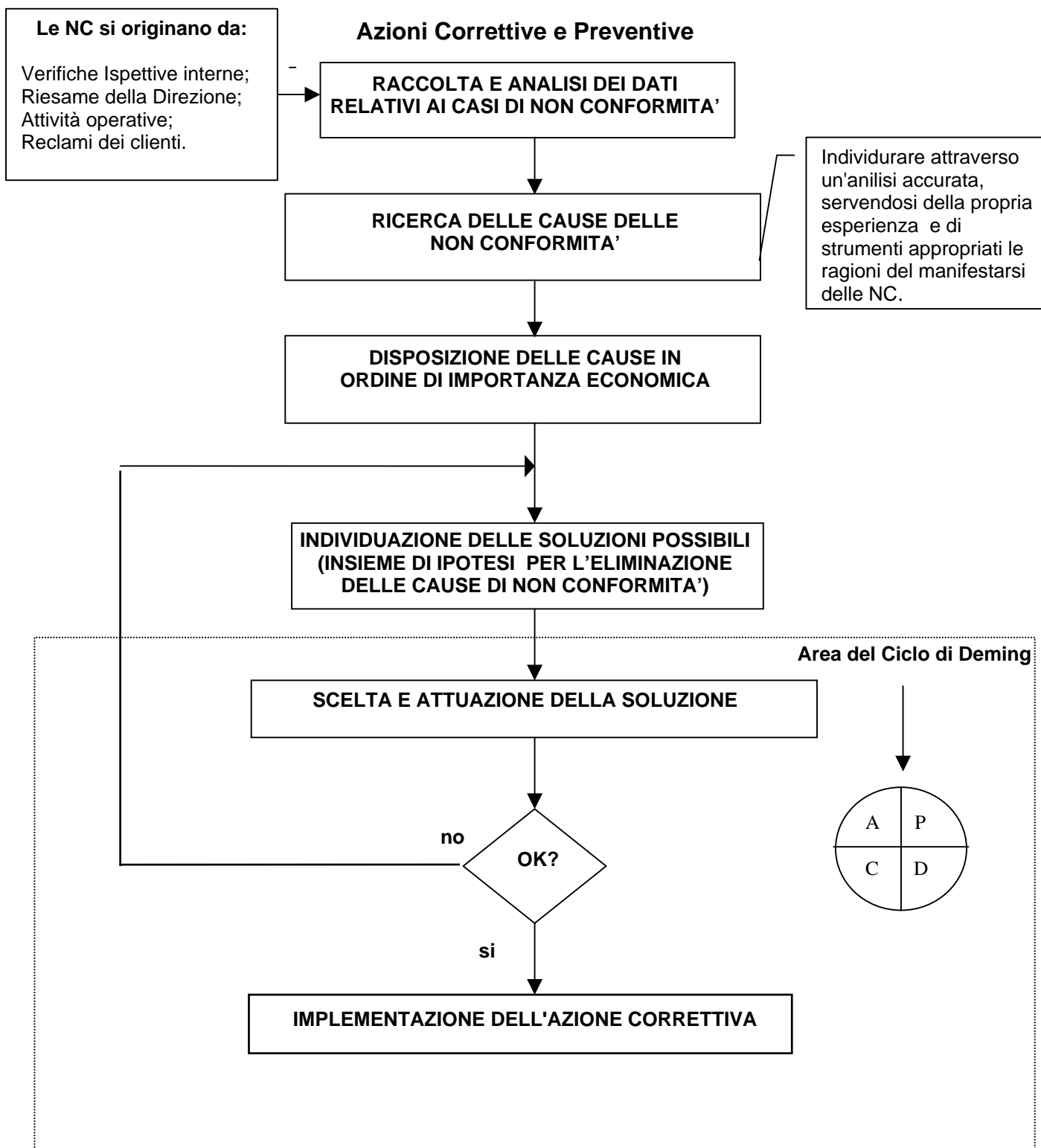
approvata da

rif MQ  
Sez. 8.5

rev.  
0

Data  
30/04/2005

pag. 2/5



---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 8.5	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 3/5
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 4.0 Esecuzione

### 4.1-Esame della documentazione relativa alla non conformità rilevata

Il RQ esamina i dati relativi alle non conformità e procede alla:

- Identificazione dell'area di attività in cui si è verificata la non conformità;
- Identificazione delle operazioni non conformi;
- Identificazione del responsabile della funzione o settore di attività che lo affiancherà nell'attuazione della procedura di *Azione Correttiva*;

### 4.2- Esame dell'area interessata

Il RQ in collaborazione con il responsabile di cantiere procede ad un esame approfondito della situazione che richiede l'azione correttiva; completato l'esame, secondo le modalità descritte nella presente procedura, viene inoltrata una richiesta di AC tramite un apposito documento recante la data della richiesta, la descrizione del problema e la data probabile di chiusura dell'istruttoria; (Verbale Azioni Correttive AZC08SCD01)

### 4.3-Analisi e ricerca delle cause:

Il RQ in collaborazione con le parti interessate, avvia un'indagine approfondita per identificare le cause probabili della non conformità rilevata;

Le cause identificate saranno disposte secondo un ordine di priorità decrescente in rapporto alla loro incidenza sui costi della qualità.

### 4.4-Le soluzioni

I responsabili dell'indagine formuleranno un insieme di soluzioni per l'eliminazione delle cause di non conformità e per l'attuazione di azioni preventive, indicando, per ciascuna soluzione proposta, i costi e i vantaggi.

### 4.5-Scelta della soluzione

Le proposte presentate saranno selezionate e scelte dalla direzione tecnica secondo un criterio di efficacia e di economicità.

### 4.6-Implementazione dell'azione correttiva per la rimozione della causa di non conformità

La soluzione prescelta viene implementata mediante l'applicazione di un piano di azione disegnato sul modello del *Ciclo di Deming*: Plan Do Check Action (una metodologia che la DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl) intende applicare ai propri programmi di miglioramento della qualità che consiste nel Pianificare, mettere in atto, verificare e agire).

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 8.5	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 4/5
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	----------

---

#### 4.7 Verifica dell'efficacia dell'azione correttiva intrapresa

Il Responsabile dell'azione correttiva in collaborazione con il RQ controlla ad una data stabilita l'efficacia dell'AZC intrapresa, valutando l'opportunità di adottarla come misura standard.

#### 4.8 Azioni preventive

La DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl utilizza i documenti , i dati e le metodologie di indagine previste dalla gestione del Sistema Qualità per prevenire potenziali cause di non conformità. In particolare, Il RQ sulla base dei seguenti dati e fonti di informazione:

- Rapporti di non conformità;
- Risultati delle verifiche ispettive e riesame direzione (rif. MQ 8.2.2 - MQ 5.6);
- Reclami dei clienti
- Rilevazioni statistiche (rif. MQ 8.2).

Procede all'adozione di contromisure idonee ad evitare il ripetersi delle situazioni anomale rilevate.

Il metodo di applicazione e sviluppo delle azioni preventive segue gli stessi criteri di esecuzione e controllo adottati per le Azioni Correttive.

Le rilevazioni statistiche, in particolare, possono essere utilizzate in *sede di riesame della direzione* (rif. MQ 5.6) per impostare le azioni di miglioramento. Le tecniche statistiche sono un valido supporto per identificare quelle aree di attività dove è necessario predisporre un'azione preventiva e per rimuovere le cause potenziali di Non-Conformità.

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 8.5	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 5/5
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	----------

### 5.0 Allegati

Titolo	Codice
Verbale Azioni Correttive	PR08 AZC SCD01

### 6.0 Archiviazione e rintracciabilità

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella PR04 GDC
Archivio informatico	Dir:\SQ\Procedure\ PR08 AZC Azioni Preventive e Correttive

### 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti e dei dati PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 7.5.5	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 1/5
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

Definire le responsabilità e le modalità di gestione del magazzino per controllare la movimentazione e la conservazione dei prodotti e del materiale utilizzato per le attività di installazione.

## 2.0 Riferimenti

2.1-UNI ISO 9001 § 7.5.5;

2.2 -Procedure:

Riesame del contratto PR03RSC;  
Gestione dei documenti e dei dati PR04GDC  
Gestione delle Non Conformità PR07GNC  
Azioni Correttive e preventive PR08AZC;

2.3-Documentazione di acquisto

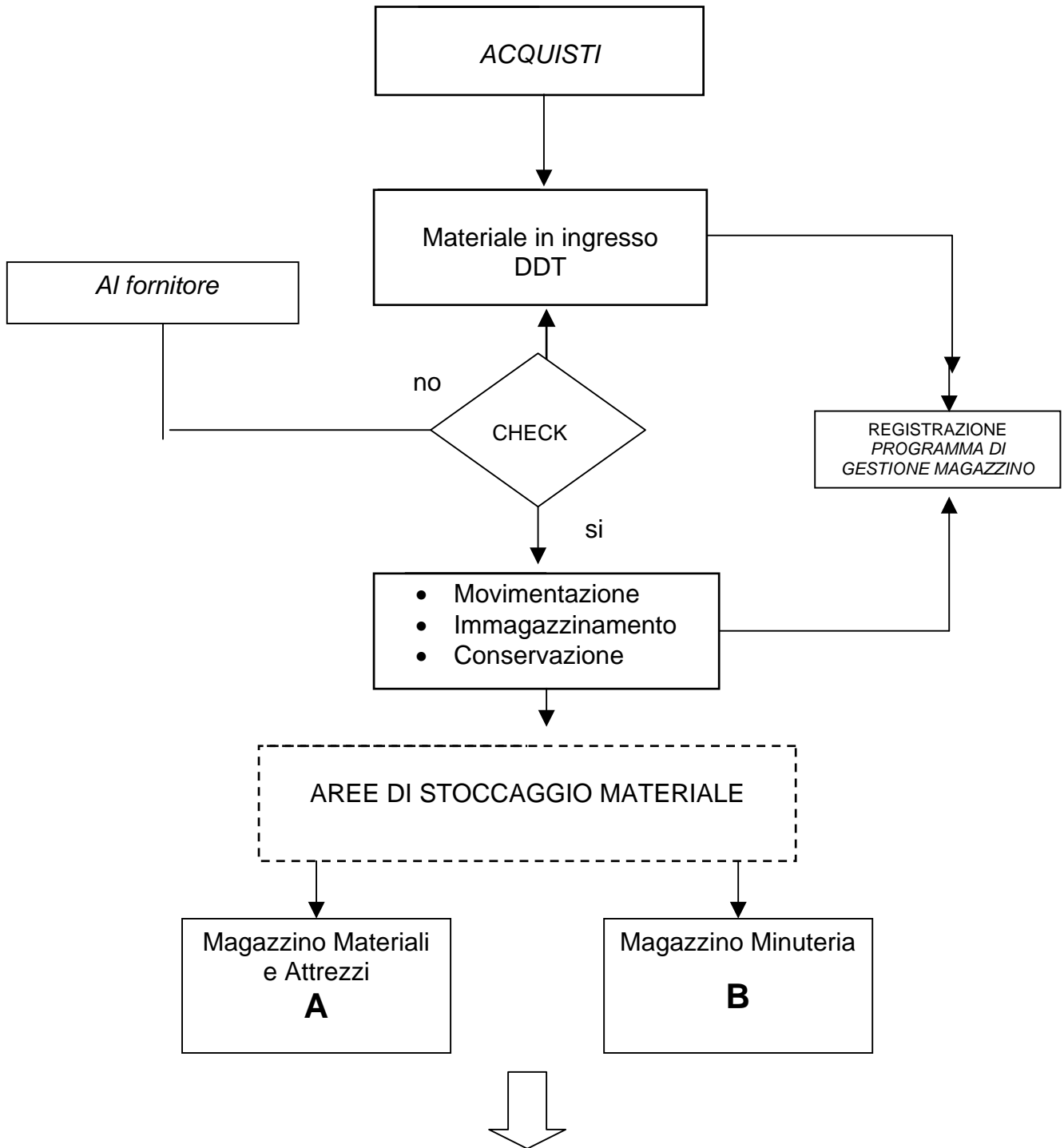
Ordini di acquisto;  
DDT.

## 3.0 Responsabilità

La gestione del magazzino è affidata alla responsabile magazzino RMAG che si avvale del supporto informativo e gestionale del RAMM.



### Schema di flusso di Gestione Magazzino



## 4.0 Procedura

### 4.1 generalità

Il Sistema Logistico consente alla DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl di reperire, in tempo reale, i materiali per le attività di installazione e di assistenza; il sistema è strutturato nel modo seguente:

- Un Magazzino Interno gestito dal responsabile magazzino, organizzato secondo lo schema di flusso indicato nella pag. 2/4 della presente istruzione di lavoro;
- Aree di stoccaggio materiale in cantiere, affidata al Capo Cantiere;
- Attrezzature, mezzi di movimentazione e automezzi per il trasporto materiale.

Il magazzino interno è gestito dal responsabile magazzino che provvede a disporre e a controllare la merce in accettazione secondo criteri di accettabilità conformi ai requisiti specificati e agli standard della normativa CEI.

### 4.2 Operazioni di gestione del Magazzino

Nel Sistema Logistico il magazzino occupa un posto centrale: tutto il materiale in entrata o in uscita destinato ai cantieri e agli interventi di assistenza urgenti transita per il magazzino interno.

Tutte le operazioni di movimentazione (INPUT/OUTPUT) sono controllate da un apposito programma di *gestione magazzino* installato sul PC della rete aziendale denominato Server all'indirizzo C:/PASSEPARTOUT/PX prog. gestito dal responsabile dell'amministrazione (RAMM), dipendente della società gemella La.SGB che, per accordi esistenti tra le due società, gestisce anche i servizi di amministrazione della DIVI.GRE.MA. Impianti srl secondo le procedure del Sistema di Gestione per la qualità di quest'ultima.

#### 4.2.1 Controllo del materiale in ingresso

Tutti i materiali provenienti dai fornitori qualificati e non sono controllati dal Responsabile Magazzino e selezionati per essere disposti nelle apposite aree di stoccaggio (come indicato al punto 4.2.4 della presente procedura);

#### 4.2.2 Caricamento del DDT nel programma di Gestione Magazzino

I dati e i documenti di trasporto vengono caricati dal RMG nel programma di **Gestione Magazzino**

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 7.5.5	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 4/5
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

#### **4.2.3 Reso della merce non-conforme**

Tutti i prodotti non conformi o difettosi, una volta identificati dal RMAG sono segregati in un'apposita area attesa di essere rispediti al mittente.

#### **4.2.4 Collocazione della merce sugli scaffali**

La merce accettata viene collocata sui corrispondenti scaffali o nelle aree di stoccaggio predisposte come indicato nel diagramma di flusso.

#### **4.2.5 Il materiale in uscita**

Sulla base delle richieste provenienti dai cantieri il RMAG, seleziona il materiale richiesto e lo depone in un apposito vano sull'automezzo, preservando l'imballaggio originale e, quando necessario, utilizzando un imballaggio temporaneo.

Non disponendo di una figura professionale che si occupi soltanto del magazzino, la DIVI.GRE.MA. Impianti provvede ad una valutazione qualitativa delle necessità di approvvigionamento basata sul livello di occupazione degli scaffali relativi.

#### **4.2.6 In cantiere**

In cantiere il materiale viene sottoposto ad un accurato controllo visivo e depositato, a cura del Capo Cantiere, in apposite aree di stoccaggio in attesa di essere utilizzato.

#### **4.2.7 Attrezzature**

La movimentazione delle attrezzature in dotazione alla DIVI.GRE.MA. Impianti viene monitorata attraverso la scheda SCD03 SCHEDA MOVIMENTAZIONE ATTREZZATURE, nella quale viene indicato l'attrezzatura prelevata in magazzino, il cantiere di destinazione, il dipendente consegnatario, la data di uscita e la data di rientro in magazzino.

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 7.5.5	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 5/5
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

### 5.0 Allegati

Titolo	Codice
SCHEDA MOVIMENTAZIONE MATERIALI	PR09 SCD01
SCHEDA MOVIMENTAZIONE ATTREZZATURE	PR09 SCD03

### 6.0 Archiviazione e rintracciabilità

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella procedura PR04 GDC
Archivio informatico	Dir:\SQ\Procedure\PR09 GMG GESTIONE MAGAZZINO

### 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti e dei dati PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 8.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 1/4
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

1.1-Scopo di questa procedura è definire le misure per programmare, eseguire e documentare le verifiche ispettive interne del Sistema Qualità; Assicurare che il Sistema qualità ed ogni settore della DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl operi in accordo con la normativa UNI ISO 9001; Accertare che il sistema sia effettivamente conosciuto e applicato.

## 2.0 Riferimenti

2.1-UNI EN ISO 9001 § 8.2.2;  
UNI ISO 10011 Guida per le verifiche ispettive del Sistema Qualità  
UNI ISO 9000:2000 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia;

2.2-RIESAME DEL SISTEMA QUALITA' PR01 RSQ

2.3-Documenti esterni:  
Rapporti di verifica Ispettiva Interna dei consulenti esterni;  
Rapporti di verifica ispettiva dei committenti;  
Rapporti di verifica ispettiva dell'ente di certificazione.

## 3.0 Responsabilità

3.1-Responsabile per l'applicazione e il mantenimento della presente procedura è il Responsabile Qualità che collabora con l'attività del personale interno/esterno addetto alle verifiche.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 8.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 2/4
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1 Generalità

-Le verifiche ispettive sono eseguite da personale qualificato non direttamente coinvolto nelle attività del settore dell'organizzazione sottoposto a verifica;

-I risultati delle verifiche sono portati a conoscenza della direzione, che in collaborazione con il RQ, deciderà le misure o le azioni correttive da intraprendere per eliminare le disfunzioni evidenziate; inoltre la direzione terrà conto dei risultati delle verifiche come base conoscitiva per il riesame del Sistema Qualità;

Il responsabile del settore dell'organizzazione sottoposto a verifica analizza i risultati della verifica e adotta le misure correttive suggerite dalla direzione;

### 4.2-Calendario delle verifiche:

Le verifiche globali su tutta l'organizzazione aziendale sono eseguite di norma con cadenza annuale; le verifiche ispettive parziali verranno eseguite quando si riscontrano condizioni critiche in particolare aree di attività suscettibili di gravi ripercussioni sui livelli di qualità e affidabilità degli impianti.

La verifica globale annuale avviene orientativamente nel periodo febbraio/marzo di ogni anno solare, caratterizzato storicamente da una minore intensità dei vari impegni aziendali e quindi più adatto per concentrare le varie risorse della DIVI.GRE.MA. Impianti srl nella "messa a punto" del Sistema per la Qualità aziendale.

La data dell'effettuazione della verifica globale viene decisa dalla Direzione, di concerto con il Responsabile Qualità, in una riunione da tenersi nel corso del mese di gennaio di ogni anno solare. Nel corso di tale riunione viene anche stilato il programma della verifica stessa, con la compilazione della scheda PR10 VIS SCD01 Piano Verifica Ispettiva Interna

### 4.3-Pianificazione delle verifiche;

Il piano di verifica (scheda PR10 VIS SCD01 Piano Verifica Ispettiva Interna), in generale, individua :

- Il settore dell'organizzazione e/o il tipo di attività da verificare;
- I documenti della qualità da verificare;
- Il verificatore che dovrà provvedere allo svolgimento del programma;
- La tempificazione di massima della verifica stessa.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 8.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 3/4
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

Il Responsabile Qualità provvede alla distribuzione del documento stesso ai responsabili delle aree oggetto della verifica.

#### 4.4 Esecuzione della verifica

- L'esecuzione della verifica viene preparata da una riunione preliminare con il responsabile del settore sottoposto a verifica; Il verificatore, estraneo al settore da sottoporre a verifica, procede quindi alla sua attuazione secondo il percorso fissato nel piano. Il programma di verifica, in presenza di eventi contingenti, può dar luogo ad una deroga dal programma predefinito, in tal caso è affidata alla professionalità del verificatore la gestione di situazioni particolari ed impreviste.

#### 4.5 Documentazione della verifica

- Le attività di verifica sono documentate dall'incaricato della verifica mediante l'emissione di un documento su scheda standard del Sistema di Qualità della DIVI.GRE.MA. Impianti srl, PR10 VIS SCD02 Verbale di Verifica Ispettiva Interna. Tale documento, controfirmato dal Responsabile dell'area auditata e dal Responsabile Qualità, contiene informazioni circa

- L'area dell'organizzazione sottoposta a verifica
- I requisiti della norma sottoposti a verifica
- I documenti aziendali analizzati
- Il verbale di verifica vero e proprio
- Le eventuali azioni raccomandate
- Gli eventuali controlli post verifica e la data di effettuazione degli stessi, data concordata dall'incaricato della verifica con il RQ e il Responsabile dell'area auditata, in dipendenza della complessità di implementazione delle azioni raccomandate.

Tutta la documentazione prodotta è archiviata in una cartella riportante la dicitura *Verifiche ispettive interne* conservata a cura del RQ, in conformità al punto 4.2 della ISO 9001:2000, e secondo quanto previsto dalla procedura PR04 GDC Gestione dei Documenti e dei Dati.

#### 4.6 Azioni Post-verifica (follow-up)

Consiste essenzialmente in un'attività di controllo dell'efficacia delle soluzioni proposte e applicate.

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 8.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 4/4
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

## 5.0 Allegati

Titolo	Codice
Piano delle Verifiche Ispettive interne	PR10 VIS SCD01
Verbale di Verifica Ispettive	PR10 VIS SCD02

## 6.0 Documentazione e Archiviazione

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella procedura PR04GDC
Archivio informatico	Dir:\SQ\Procedure\PR10 VIS Verifiche ispettive Interne

## 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti dei dati PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data



---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 6.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 1/7
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

1.1 Questa procedura ha come scopo la pianificazione, l'erogazione e la verifica delle azioni formative nel settore dell'impiantistica elettrica civile e industriale;

## 2.0 Riferimenti

2.1 UNI EN ISO 9001

§ 6.2.2 Addestramento

2.2 Procedure

- Gestione Cantieri PR06CNT

## 3.0 Responsabilità

3.1 Responsabile per l'applicazione e il mantenimento della presente sono: la direzione e il RQ che predispongono le attività di addestramento e aggiornamento normativo e tecnico del personale.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 6.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 2/7
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1 Definizione delle competenze del personale

In base al tipo di attività svolta dall'azienda, la DIVI.GRE.MA. Impianti definisce il seguente quadro di competenze in relazione alla classificazione della maestranza nelle due seguenti tipologie:

- Capocantiere (indicato nel seguito con C)
- Installatore generico (IG)

#### *Principali schemi elettrici degli impianti civili (IG)*

Saper leggere e comprendere in completa autonomia gli schemi funzionali, unifilari e di montaggio utilizzati nell'installazione di impianti elettrici civili.

#### *Normativa di riferimento e rappresentazioni grafiche per impianti civili (C)*

Saper comprendere in completa autonomia le norme e le leggi fondamentali da affiancare all'installazione di impianti elettrici civili. In particolare verranno analizzati e contestualizzati gli articoli applicativi relativi alla legge 46/90 e decreto di attuazione DPR 447/91 per l'installazione di impianti elettrici nelle unità abitative. Inoltre saprà interpretare con riferimento alla guida CEI 64/50 lo schema planimetrico di un impianto civile al fine di evidenziare la collocazione di scatole, tubi, punti luce, centralino...

#### *Realizzazione di impianto elettrico nell'unità abitativa (IG)*

Saper installare e realizzare in completa autonomia gli schemi elettrici fondamentali presenti comunemente negli impianti elettrici civili. Inoltre saprà recuperare eventuali anomalie inerenti al funzionamento dei circuiti presenti all'interno dell'unità abitativa.

#### *Misure elettriche in bassa tensione (IG)*

utilizzare in completa autonomia il multimetro digitale e analogico (tester) per rilevare grandezze elettriche (tensione, corrente, resistenza e continuità) di un impianto elettrico di tipo civile. In particolare la rilevazione consentirà di saper scegliere consapevolmente e coerentemente il tipo di grandezza elettrica da misurare, la portata e acquisire i valori che gli permetteranno facilmente di individuare eventuali anomalie dell'impianto.

#### *Attività e procedure per la sicurezza degli impianti e delle persone (C)*

Utilizzare in completa autonomia tabelle per il dimensionamento delle apparecchiature e dei circuiti terminali nel rispetto delle specifiche dimensionali e funzionali fornite dal committente. Il metodo di dimensionamento sarà finalizzato alla risoluzione di problemi reali e verrà eseguito secondo le norme CEI 64/8 "Protezione contro i contatti diretti e indiretti" per poterlo applicare e trasferire facilmente nelle diverse realtà aziendali.

#### *Apparecchiature di protezione (IG)*

Saper leggere e interpretare in completa autonomia il significato dei dati di targa delle apparecchiature di protezione presenti negli impianti elettrici civili ad uso residenziale con riferimento alla varie tipologie di interruttori e scaricatori di tensione.

#### *Installazione circuiti antintrusione (IG)*

Saper comprendere e realizzare in completa autonomia gli schemi fondamentali utilizzati per all'installazione di impianti elettrici antintrusione. In particolare verranno analizzati in base alle loro caratteristiche di installazione i tipi di rilevatori, la centrale, l'alimentatore, gli organi di comando e i dispositivi di allarme. Inoltre saprà interpretare e contestualizzare con riferimento allo schema planimetrico di un impianto civile la collocazione delle scatole, dei tubi e delle apparecchiature usate nell'impianto antintrusione.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 6.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 3/7
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

### *Installazione di circuiti di segnalazione e allarme incendio ( C )*

Saper comprendere e realizzare in completa autonomia gli schemi fondamentali utilizzati per all'installazione di impianti elettrici per la rilevazione e allarme in caso di incendio. In particolare verranno analizzati in base alle loro caratteristiche di installazione i tipi di rilevatori, la centrale, l'alimentatore, gli organi di comando e i dispositivi di allarme. Inoltre saprà interpretare e contestualizzare con riferimento allo schema planimetrico di un impianto civile la collocazione delle scatole, dei tubi e delle apparecchiature usate nell'impianto antincendio.

### *Realizzazione di impianti per la gestione del segnale audio-video ( IG )*

Saper comprendere e realizzare in completa autonomia gli schemi fondamentali utilizzati per all'installazione di impianti elettrici finalizzati alla gestione di segnali audio-video. In particolare verranno analizzati in base alle loro caratteristiche di installazione i tipi di impianto riferiti alla citofonia, videocitofonia e diffusione sonora. Inoltre saprà interpretare e contestualizzare con riferimento allo schema planimetrico di un impianto civile la collocazione delle scatole, dei tubi e delle apparecchiature usate nell'impianto.

### *Verifiche sugli impianti elettrici ( C )*

Saper realizzare in completa autonomia le verifiche ai fini della sicurezza, della regola d'arte e del collaudo sugli impianti elettrici civili ad uso residenziale. In particolare si prevede l'utilizzo di analizzatori digitali di rete e multimetri idonei certificati.

### *Interpretazione secondo la normativa di schemi elettrici industriali ( C )*

Alla fine della UF l'apprendista sarà in grado di comprendere gli schemi fondamentali presenti nell'installazione di impianti elettrici industriali che utilizzano la simbologia prevista dalle norme CEI 3.14 e 3.15 con riferimento agli impianti elettrici bordo macchina. In particolare nella UF verranno analizzati e contestualizzati gli schemi applicativi maggiormente utilizzati in ambito industriale.

### *Misure elettriche nei sistemi trifase ( C )*

utilizzare in completa autonomia gli strumenti di misura per rilevare le grandezze elettriche nei sistemi trifase (tensioni, correnti, potenze, fattore di potenza, frequenza) e di calcolare i parametri della potenza e dell'impedenza presenti in un impianto trifase. In particolare l'utente sarà in grado di utilizzare consapevolmente e coerentemente i tipi di strumenti adatti alla misura delle grandezze elettriche da rilevare; ciò gli consentirà di suddividere le utenze presenti in un impianto di distribuzione trifase in maniera ottimale in relazione ai parametri della potenza e dell'impedenza.

### *Attività e procedure per la scelta di apparecchiature di protezione motori ( C )*

Saper leggere e interpretare in completa autonomia il significato dei dati di targa delle apparecchiature di protezione presenti nella protezione di motori di tipo trifase o monofase. Verrà analizzato all'interruttore automatico magnetotermico, il salvamotore, il fusibile, il relè termico, il relè di mancanza di fase e di minima tensione. In particolare si realizzerà il coordinamento tra le apparecchiature con riferimento alle caratteristiche di funzionamento commerciali elaborando una distinta base.

### *Realizzazione di automatismi con componenti elettrici, pneumatici ed oleodinamici ( C \_ IG )*

Saper realizzare in completa autonomia i circuiti fondamentali presenti negli automatismi industriali utilizzati per il comando di attuatori pneumatici o oleodinamici. In particolare partendo dallo schema funzionale o di montaggio verranno analizzati e realizzati i circuiti pneumatici - oleodinamici con il relativo circuito elettrico di comando della valvola. Inoltre saprà recuperare eventuali anomalie anche simulate dall'insegnante, inerenti il funzionamento dei circuiti realizzati.

### *Cablaggi elettrici ( C )*

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 6.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 4/7
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

Saper riconoscere e realizzare i diversi tipi di cablaggio. In particolare partendo da uno schema funzionale o da un disegno riconoscere i componenti e le tecniche necessarie ad eseguire in autonomia il cablaggio del particolare. Inoltre saprà individuare e recuperare eventuali anomalie, inerenti il funzionamento dei particolari cablati.

### *Cablaggio strutturato*

Conoscere i principali tipi di cavi e caratteristiche (IG)

Conoscere le regole installative dei cavi (raggio di curvatura, svolgimento e fascettatura, Sforzo di tiro, posa in canali, curvatura in canali, (IG)

conoscere le regole di dimensionamento ( posizionamento degli armadi/quadri permutatori, numero prese utente per postazione di lavoro, numero di postazioni di lavoro per metro quadro, determinazione quantità di pannelli di permutazione, (C )

conoscere le caratteristiche del link ( attenuazione, paradiafonia, rapporto diafonia/attenuazione, perdite di ritorno) e usare opportuna strumentazione per verificare e certificare il cablaggio.(C )

## 4.2 Determinazione dei fabbisogni formativi

La determinazione dei fabbisogni formativi è preceduta da un audit organizzativo ed è correlata sia alla necessità di migliorare le prestazioni individuali, sia ai segnali esterni di nuove tendenze nel settore dell'impiantistica elettrica, delle nuove tecnologie in uso e della normativa tecnica e di sicurezza.

L'attività di formazione della DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl è indirizzata prevalentemente a conseguire:

- Il tempestivo aggiornamento delle proprie risorse umane in relazione alle novità introdotte nella normativa di settore;
- Aggiornare il personale sulle tecniche di installazione degli impianti elettrici, civili e industriali;

## 4.3 Pianificazione delle attività di formazione

In questa fase si determina l'effettiva necessità dell'intervento richiesto e si valuta la capacità di risposta interna; a seconda della complessità dell'intervento formativo si decide il ricorso o meno ad interventi formativi esterni;

Tale attività è documentata con la scheda Pianificazione Addestramento PR011 ADDSCD01 che viene compilata nella parte relativa alla descrizione dei fabbisogni formativi individuati e con l'elenco dei corsi cui si intende far partecipare i propri addetti , per i corsi già individuabili alla data in cui si tiene l'audit. Tale scheda viene aggiornata nel corso dell'anno se si presentano occasioni di corsi di formazione offerti da parte delle principali aziende fornitrici del settore.

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 6.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 5/7
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

#### 4.4 Programmi di formazione personalizzata

L'azienda, adotta programmi di formazione personalizzati come politica di formazione continua, le cui finalità principali sono rappresentate dall'esigenza di assicurare un continuo aggiornamento delle proprie risorse umane e la formazione degli apprendisti.

La formazione personalizzata si avvale di una metodologia di formazione **DURING THE JOB** per riuscire a sfruttare al massimo il livello di conoscenze che costituiscono lo specifico know-how aziendale, a tale proposito la pianificazione dell'azione formativa, preparata dalla Direzione e dal RQ, procede alla:

- Individuazione delle persone più esperte e di maggiore esperienza professionale, che affiancheranno in qualità di *docenti* il personale da formare o riqualificare;

Un'ulteriore attività di formazione viene effettuata quotidianamente dai direttori tecnici (DT) della DIVI.GRE.MA. Impianti Srl. mediante la consultazione delle maestranze al termine dell'orario di lavoro. In questi colloqui si fa il punto su quanto accaduto nel corso della giornata. Si tende a rilevare se si siano verificati problemi in cantiere che abbiano posto in evidenza particolari difficoltà tecniche o problemi di inesperienza degli addetti.

Da questo punto di vista si possono verificare i seguenti casi:

- ◆ Il direttore tecnico ritiene che le difficoltà manifestate dall'addetto o gli addetti in ordine alla propria capacità di affrontare il compito affidatogli siano tali da richiedere la formalizzazione di un periodo di formazione on the job. In tal caso vi provvede personalmente se la figura del DT coincide con quella della direzione o del RQ, altrimenti ne comunica la necessità a dette figure.
- ◆ Il direttore tecnico ritiene che le difficoltà manifestate dall'addetto o gli addetti in ordine alla propria capacità di affrontare il compito affidatogli siano tali da richiedere la formalizzazione di un periodo di formazione tale da richiedere interventi formativi sotto forma di corsi di aggiornamento da tenersi da parte di enti esterni. In tal caso, trovandosi di fronte ad una non conformità relativa al processo di addestramento si attivano le attività del caso procedurale nella procedura PR08 AZC Azioni correttive e preventive. L'addetto o gli addetti coinvolti devono, però, fino al termine delle azioni correttive di cui sopra, astenersi da continuare ad operare nella attività che ha fatto manifestare il problema se non affiancati da personale esperto individuato a cura della Direzione o del RQ
- ◆ Il direttore tecnico ritiene che le difficoltà manifestate dall'addetto o gli addetti in ordine alla propria capacità di affrontare il compito affidatogli siano di lieve entità, nel senso di richiedere soltanto chiarimenti in merito alle metodologie di lavoro, alle tecnologie cui ci si trova di fronte sul cantiere specifico o alle attrezzature e strumentazioni utilizzate. In tal caso vi provvede seduta stante, redigendo apposita scheda (Scheda formazione quotidiana PR11 ADD SCD04) nella quale saranno riportati i nominativi degli addetti coinvolti in tale azione formativa e le carenze riscontrate. Il DT provvede ad un immediato follow up di tale attività richiedendo agli addetti di ripetere immediatamente i concetti oggetto della discussione in modo da poter verificare la loro esatta comprensione. Di tale follow up viene registrato il risultato nella suddetta scheda. Se lo ritiene necessario il DT può provvedere ad un secondo colloquio sulle stesse questioni

---

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 6.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 6/7
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

nei giorni successivi o ad una verifica diretta sul cantiere. E' comunque assolutamente vietata la classificazione di questa tipologia di difficoltà operative manifestate dagli addetti se vi possa essere il minimo dubbio che esse siano tali da poter pregiudicare l'integrità degli impianti oggetto di lavorazione o la sicurezza degli addetti.

#### 4.5 Follow-up

Per le attività di addestramento interno, al termine del periodo di addestramento, l'addetto anziano che avrà effettuato l'addestramento durante the job, esprimerà una valutazione sintetica del grado di preparazione raggiunto dall'utente dello stesso. Tale valutazione verrà registrata a cura del RQ, nella scheda valutazione addestramento PR11ADD SCD03.

#### 4.6 documentazione

Tutte le attività di addestramento degli addetti della DIVI.GRE.MA. Impianti sono documentate nel database elettronico Scheda addestramento (PR11ADDSCD02) conservato nella cartella C:\Sistema Qualità\Procedure\Modulistica del computer denominato Giuseppe della rete aziendale.

preparata da	approvata da	rif MQ Sez. 6.2.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 7/7
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

## 5.0 Allegati

Titolo	Codice
Pianificazione dell'addestramento	PR11ADDSCD01
Scheda formazione addestramento (database)	PR11ADDSCD02
Scheda valutazione addestramento	PR11 ADD SCD03
Scheda formazione quotidiana	PR11 ADD SCD04

## 6.0- Archiviazione

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella procedura PR04GDC
Archivio informatico	Dir:\SQ\Procedure\PR10 ADD ADDESTRAMENTO

## 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione e controllo dei documenti PR04GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

---

preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.7.5.1	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 1/3
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

1.1 Definire le modalità con le quali la DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl gestisce le attività di assistenza ai clienti e ne garantisce la piena soddisfazione;

1.2 Questa procedura si applica per la gestione delle attività di assistenza e risoluzione dei reclami dei clienti.

## 2.0 Riferimenti

2.1- UNI EN ISO 9001 § 7.5.1;

2.2- RIESAME DEL CONTRATTO      PR03 RSC  
GESTIONE CANTIERI              PR06 CNT

## 3.0 Responsabilità

3.1 Direzione e Responsabile Qualità predispongono, sulla base di una valutazione dei reclami clienti gli interventi da effettuare, comunicandoli alle risorse interessate.



preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.7.5.1	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 2/3
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1 Generalità

La DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl svolge una politica attiva di assistenza tecnica per garantire ai propri clienti la piena funzionalità degli impianti realizzati.

### 4.2 Assistenza

L'attività di manutenzione e assistenza viene fornita su richiesta del cliente; gli interventi di manutenzione e assistenza comprendono:

Il piano delle verifiche, affidato a personale tecnico, prevede:

- Verifica tecnica dell'impianto;
- Diagnosi approfondita del problema riscontrato;
- Rilascio di un preventivo.
- Approvvigionamento materiale (attivazione della richiesta al magazzino)

Il responsabile dell'intervento procede alla compilazione della scheda di manutenzione PR12 ASS SCD01 e la trasmette al RQ per la registrazione e l'archiviazione.

### 4.3 Gestione reclami clienti

Eventuali reclami dei clienti sono trattati con le stesse modalità definite per gli interventi di assistenza più la tempestività degli interventi per situazioni di emergenza comunicate direttamente dal cliente.

- ricevimento e registrazione del reclamo;
- accertamento della fondatezza del reclamo;
- eventuale rilevazione della Non Conformità;
- risoluzione della Non Conformità.

preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.7.5.1	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 3/3
--------------	--------------	----------------------	-----------	--------------------	----------

## 5.0 Allegati

Descrizione Allegato	Codice
Manutenzione & Assistenza	PR12 ASS SCD01

## 6.0- Archiviazione

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella procedura PR04 GDC
Archivio informatico	Dir:\SQ\Procedure\ PR12 ASS ASSISTENZA

## 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione dei documenti e dei dati PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

## 1.0 Scopo e Campo di applicazione

1.1 Questa procedura descrive i metodi di controllo statistico e le tecniche di indagine, utilizzate dalla DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl, per controllare la qualità dei componenti, per misurare i livelli di qualità raggiunti dalle attività di impiantistica e il grado di soddisfazione dei nostri clienti ed in generale la misurazione, monitoraggio e miglioramento dei processi aziendali.

## 2.0 Riferimenti

2.1-UNI EN ISO 9001 § 8.2;

2.2- Procedure operative:

Gestione delle non conformità PR07 GNC  
Azioni Correttive PR08 AZC;  
Assistenza PR12 ASS.

## 3.0 Responsabilità

3.1-Per l'applicazione della presente procedura è responsabile il RQ che opera in collaborazione con la Direzione.

---

preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.8.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 2/13
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	-----------

---

## 4.0 Procedura

### 4.1 Generalità

Con l'applicazione del controllo statistico di qualità CSQ e le indagini sui livelli di soddisfazione dei nostri clienti, ci proponiamo di individuare le cause delle non conformità che si manifestano nelle nostre attività; la riduzione delle anomalie e l'eliminazione delle forme più gravi di non conformità, sono la premessa necessaria per avviare un processo di miglioramento della qualità di tutte le nostre prestazioni.

### 4.2 Raccolta dati

Tutte le rilevazioni relative ai processi e agli impianti realizzati, saranno sottoposte ad una valutazione statistica; i dati ricavati saranno sottoposti a elaborazioni statistiche appropriate. Lo scopo delle suddette elaborazioni è la verifica di probabili scostamenti significativi dai parametri di processo (tempi programmati, costi, scarti, ecc.). I dati raccolti saranno trattati e costituiranno la base per l'avvio di azioni correttive per la prevenzione di errori e anomalie di gestione.

### 4.3 Indagini e sondaggi

La DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl per conoscere a fondo le esigenze dei propri clienti, misurare il loro livello di soddisfazione e migliorare costantemente la qualità delle proprie prestazioni, promuove con cadenza annuale un'indagine con la diffusione di un QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ' DELLE PRESTAZIONI.

Lo scopo dell'indagine è l'elaborazione di un indicatore per una valutazione del livello di soddisfazione dei clienti e una conoscenza obiettiva della propria realtà operativa.

I dati raccolti tramite il questionario sono interpretati mediante una griglia di valutazione (allegata al modello del questionario) che consente di attribuire un valore medio a ciascun fattore e di stilare una classifica in base al punteggio conseguito per individuare quei fattori della qualità che necessitano, a giudizio dei clienti, di un intervento migliorativo.

L'analisi dei dati raccolti mediante le risposte dei clienti ai questionari avviene mediante il foglio Excel presente su computer del RQ con percorso C:\Sistema Qualità\Tecniche Statistiche\Griglia di Valutazione.xls.

Tale foglio di lavoro calcola automaticamente il punteggio relativo ad ogni fattore di qualità individuato, producendo altresì un istogramma per la lettura e confronto immediato dei risultati dei risultati.

preparata da

approvata da

Rif. MQ  
Sez.8.2

rev.  
0

Data  
30/04/2005

pag. 3/13

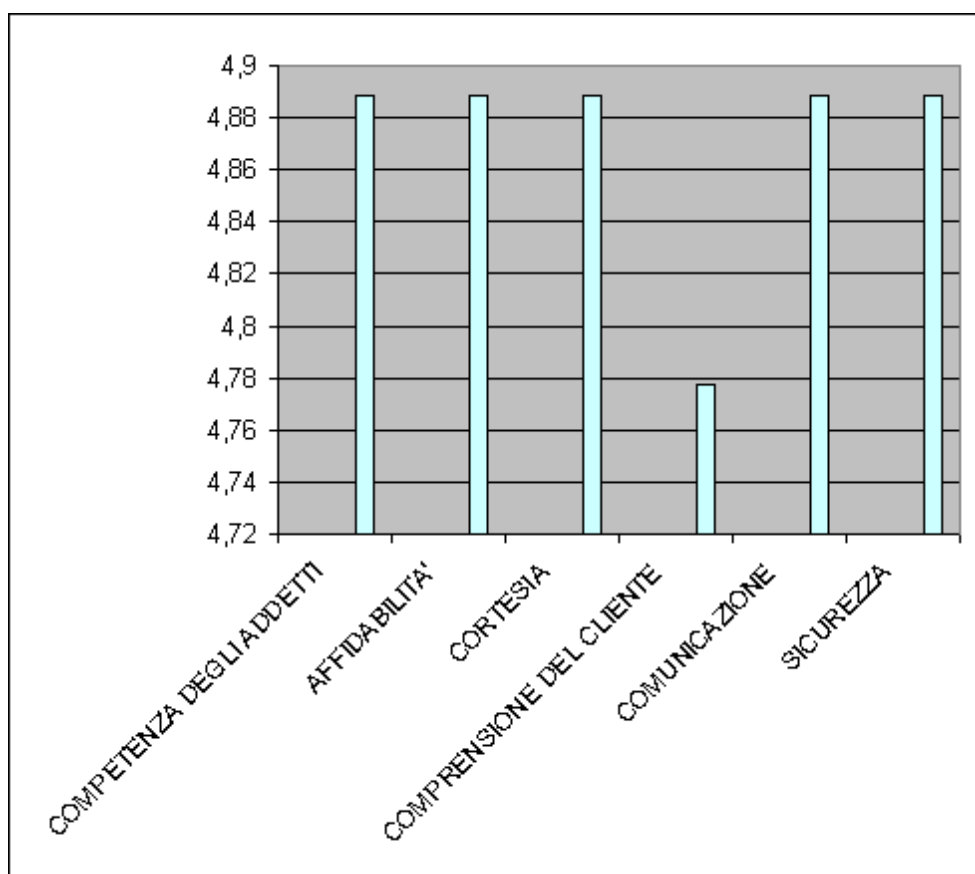
NUMERO QUESTIONARI  
DISTRIBUITI

9

**FATTORI DELLA QUALITA'**

COMPETENZA DEGLI ADDETTI	4,89	QUALITA' ALTA
AFFIDABILITA'	4,89	QUALITA' ALTA
CORTESIA	4,89	QUALITA' ALTA
COMPRESIONE DEL CLIENTE	4,78	QUALITA' ALTA
COMUNICAZIONE	4,89	QUALITA' ALTA
SICUREZZA	4,89	QUALITA' ALTA

VALORE MEDIO DEL FATTORE > 3,5 = QUALITA' ALTA  
 VALORE MEDIO COMPRESO TRA 2 E 3.5 = QUALITA' MEDIA  
 VALORE MEDIO < 2 = QUALITA' BASSA



preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.8.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 4/13
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	-----------

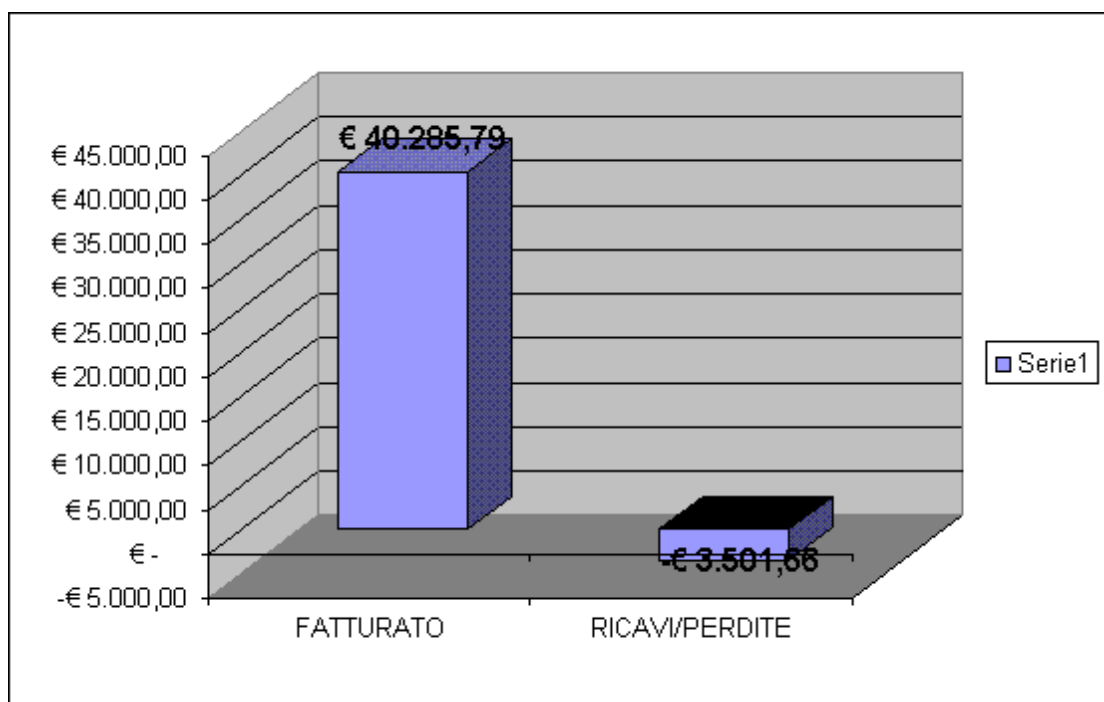
#### 4.4 Misurazioni di tipo economico

Altri fattori tenuti sotto controllo mediante tecniche statistiche dalla DIVI.GRE.MA. srl., sono quelli relativi alle misure di tipo economico e finanziario, per facilitare il miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione, e valutare le prestazioni dei processi. Si valutano in particolare i seguenti fattori:

- ✓ La durata dei cicli
- ✓ I rendimenti
- ✓ L'efficacia e l'efficienza del personale dell'organizzazione
- ✓ La riduzione degli sprechi
- ✓ La ripartizione e la riduzione dei costi

Tali misurazioni vengono effettuate mediante foglio excel "redditività". In tale foglio elettronico, per ogni commessa, vengono riportate il fatturato, il costo dei materiali (ricavato dal programma di contabilità aziendale), i costi della manodopera, i costi fissi. Il foglio calcola automaticamente, per ogni commessa, il rendimento/perdite. Il foglio calcola anche i riepiloghi, mostrandoli in forma grafica

FATTURATO	€	40.285,79
COSTO MATERIALI	€	19.036,00
COSTI FISSI	€	10.071,45
MANODOPERA	€	14.680,00
TOTALE COSTI	€	43.787,45
RICAVI/PERDITE	-€	3.501,66
RICAVI/PERDITE %		-9%



preparata da

approvata da

Rif. MQ  
Sez.8.2

rev.  
0

Data  
30/04/2005 pag. 5/13

COSTO ORA	€	ANNO	2002 Dal mese di Giugno			ORE FATTU RATE	TOT. MANODOPER A	TOTALE COSTI	RICAVI/ PERDITE	RICAVI/ PERDITE %
NUM. PRO GR.	COMMESS A	COD. COMME SSA	FATTURAT O	COSTO MATERIALI	COSTI FISSI					
1	Cariplo	501.172	€ 487,00	€ 223,00	€ 121,75	16	€ 160,00	€ 504,75	-€ 17,75	-4%
2	Cariplo	501.152	€ 3.228,00	€ 674,00	€ 807,00	168	€ 1.680,00	€ 3.161,00	€ 67,00	2%
3	Cariplo	501.173	€ 2.839,00	€ 2.839,00	€ 709,75	0	€ -	€ 3.548,75	-€ 709,75	-25%
4	Villaggio dei Ragazzi	501.090	€ 446,40	€ -	€ 111,60	32	€ 320,00	€ 431,60	€ 14,80	3%
5	Prof. Rubino Srl	501.017	€ 1.500,00	€ 914,00	€ 375,00	57	€ 570,00	€ 1.859,00	-€ 359,00	-24%
6	Comune di Maddaloni		€ 80,00	€ 63,00	€ 20,00	2	€ 20,00	€ 103,00	-€ 23,00	-29%
7	Ospedale di Maddaloni	501.151	€ 4.420,00	€ 1.614,00	€ 1.105,00	146	€ 1.460,00	€ 4.179,00	€ 241,00	5%
8	Parletta Daniela	501.100	€ 4.680,92	€ -	€ 1.170,23	316	€ 3.160,00	€ 4.330,23	€ 350,69	7%
9	Comune di San Marino	501.016	€ 1.162,00	€ -	€ 290,50	60	€ 600,00	€ 890,50	€ 271,50	23%
10	Vaticano	501.016	€ 1.164,00	€ -	€ 291,00	72	€ 720,00	€ 1.011,00	€ 153,00	13%

preparata da

approvata da

Rif. MQ  
Sez.8.2

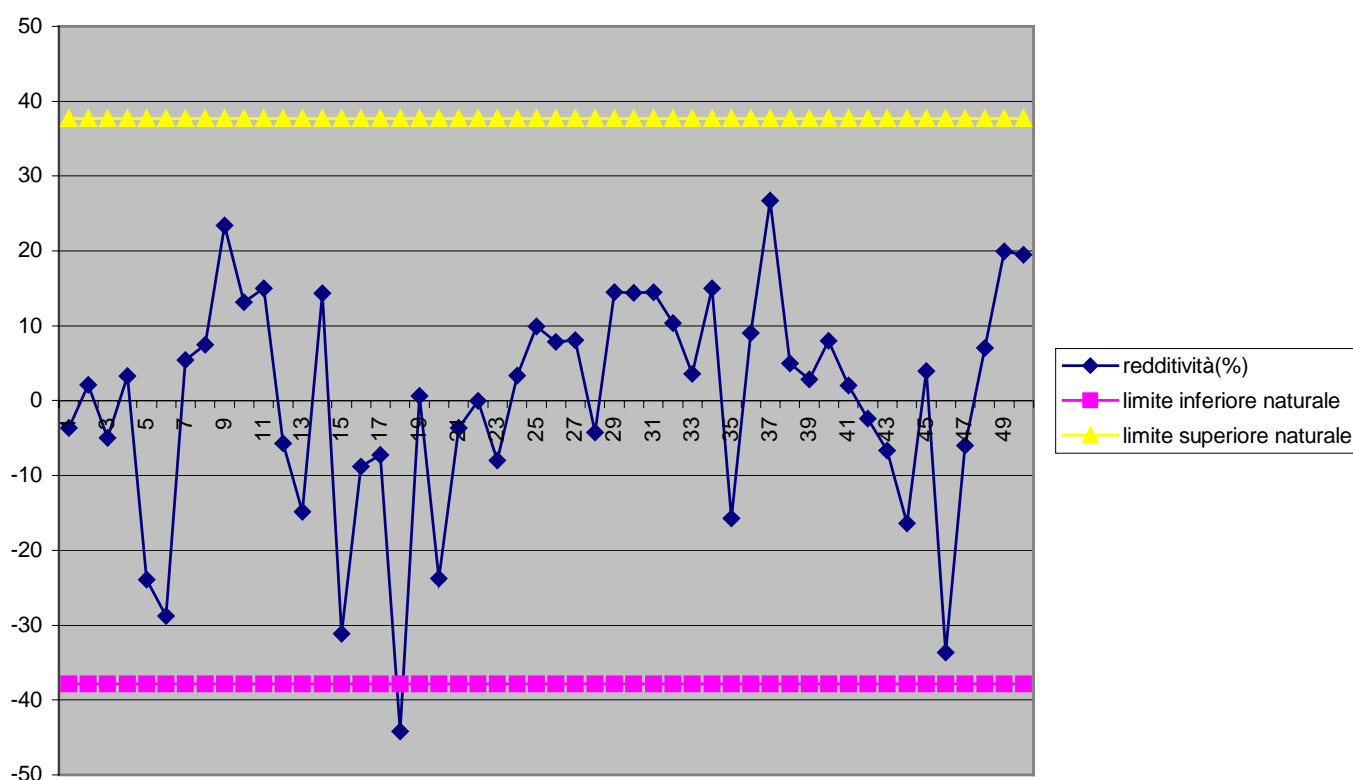
rev.  
0

Data  
30/04/2005

pag. 6/13

Ad ogni commessa viene addebitata una quota dei costi fissi aziendali (stipendi personale ufficio, oneri di gestione, costi carburante, manutenzione, ecc.). Tali costi vengono calcolati in maniera forfetaria, imputando ad ogni commessa il 25% di quanto fatturato. Tale percentuale è il frutto di un'analisi statistica dei dati sui bilanci aziendali degli anni 1999, 2000, 2001.

L'andamento della redditività viene valutato mediante un grafico di Controllo Statistico di Processo (SPC) o Carta di Shewhart. In essa viene diagrammato l'andamento della redditività espressa in percentuale sul fatturato. Tale andamento viene confrontato con una linea che rappresenta il **limite inferiore naturale** e una linea che rappresenta il **limite superiore naturale** del processo (Carta di Shewart 1).



Il foglio di lavoro calcola la media dei valori di redditività

$$Valore\_medio\_X = \frac{\sum X}{n}$$

calcola poi i Range mobili o variazioni di un dato rispetto al precedente in valore assoluto, la loro media

$$Valore\_medio\_R = \frac{\sum R}{n}$$

il limite superiore naturale del processo

$$Limite\_superiore\_naturale = \bar{X} + (2,66 * \bar{R})$$

il limite inferiore naturale del processo

$$Limite\_inferiore\_naturale = \bar{X} - (2,66 * \bar{R})$$



preparata da

approvata da

Rif. MQ  
Sez.8.2

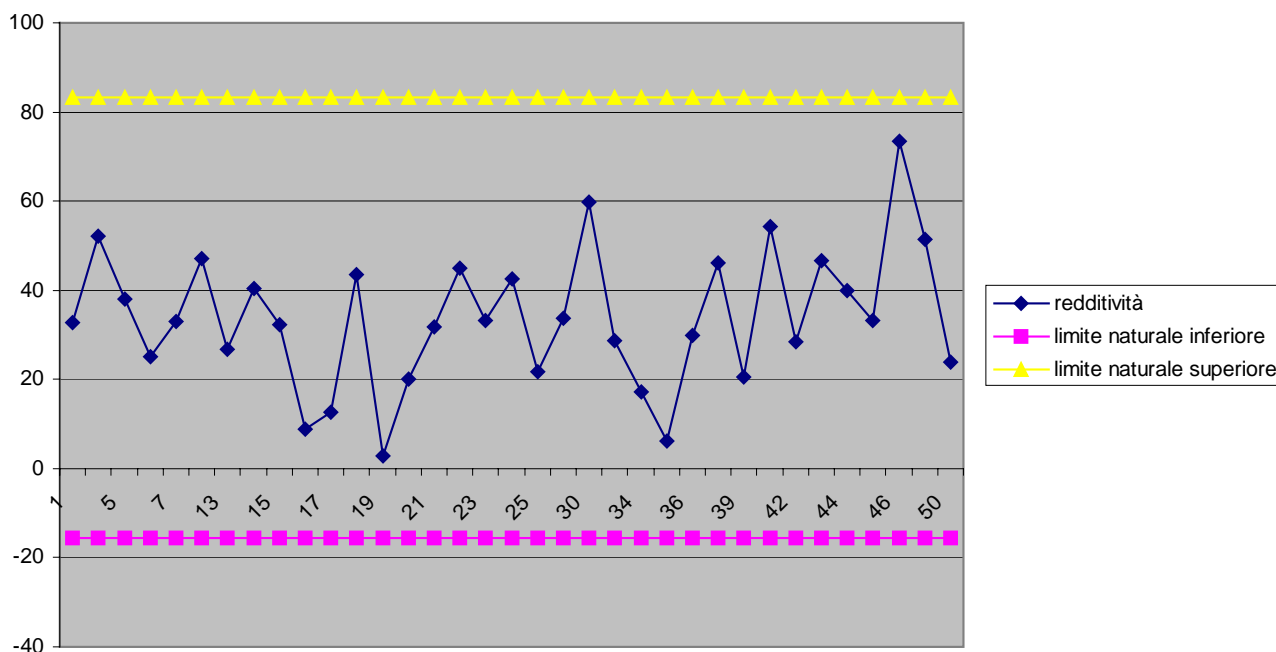
rev.  
0

Data  
30/04/2005

pag. 7/13

I coefficienti moltiplicativi sono proposti dalla letteratura scientifica.

Mediante un grafico di Controllo Statistico di Processo (SPC) o Carta di Shewhart viene controllata statisticamente anche la produttività degli operai. In essa viene diagrammato l'andamento della produttività espressa come incidenza della manodopera in percentuale sul fatturato. Tale andamento viene confrontato con una linea che rappresenta il **limite inferiore naturale** e una linea che rappresenta il **limite superiore naturale** del processo nella Carta di Shewart 1



Le carte di Shewart relative alla redditività sono realizzate mediante foglio di lavoro Excel Shewart.xls conservato in C:\Sistema Qualità\Tecniche Statistiche nel computer denominato "Antonio" della rete aziendale.

Le carte di Shewart relative alla produttività sono realizzate mediante foglio di lavoro Excel Shewartproduttività.xls conservato in C:\Sistema Qualità\Tecniche Statistiche nel computer denominato "Antonio" della rete aziendale.

Le carte di Shewart vengono aggiornate con frequenza mensile. Una copia cartacea di tali carte viene conservata nella cartella Tecniche statistiche per un anno.

#### 4.5 Altri indicatori

#### Processo 1: Individuazione esigenze del cliente e gestione dell'offerta

---

preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.8.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag. 8/13
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	-----------

---

Per questo processo, oltre agli indicatori economici precedentemente descritti, la DIVI.GRE.MA. analizza statisticamente la fidelizzazione che riesce a generare nei clienti, ricavando i seguenti indicatori

**PERCENTUALE SUL FATTURATO CLIENTI FEDELI ANNO PRECEDENTE**

**PERCENTUALE SUL FATTURATO CLIENTI FEDELI ANNO ATTUALE**

**INCREMENTO SUL FATTURATO DEI CLIENTI FEDELI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE**

**PERCENTUALE INCREMENTO SUL FATTURATO DELL'ANNO PRECEDENTE**

**PERCENTUALE NUMERO CLIENTI FEDELI RISPETTO AL NUMERO DELL'ANNO PRECEDENTE**

**PERCENTUALE CLIENTI FEDELI RISPETTO AL NUMERO DELL'ANNO IN CORSO**

Tali rilevazioni vengono effettuate utilizzando i dati forniti dal programma di contabilità aziendale mediante foglio elettronico Fedeltà clienti.xls conservato in C:\Sistema Qualità\Tecniche Statistiche nel computer denominato "Marco" della rete aziendale.

#### Processo 2: Gestione Acquisti

Per questo processo viene utilizzato come indicatore la percentuale di ordini errati emessi durante l'anno solare sul totale degli ordini emessi. Tale indicatore viene calcolato automaticamente con il database Ordini di Acquisto conservato in C:\Sistema Qualità\Tecniche Statistiche nel computer denominato "Marco" della rete aziendale.

#### Processo 3 : Qualifica Fornitori

Per questo processo viene utilizzato come indicatore la percentuale di fornitori cancellati dalla lista dei fornitori qualificati sul totale del numero dei fornitori dell'azienda. Tale indicatore viene calcolato anche per ogni anno solare, per poter evidenziare l'andamento delle prestazioni del processo di qualificazione dei fornitori. Gli indicatori sono calcolati automaticamente dal database Fornitori2 conservato in C:\Sistema Qualità\Fornitori nel computer denominato "Marco" della rete aziendale.

#### Processo 6: Addestramento del personale

Per tale processo viene utilizzato come indicatore il numero di azioni formative (corsi, azioni di addestramento) moltiplicato il numero di addetti coinvolti in ogni azione formativa.

preparata da

approvata da

Rif. MQ  
Sez.8.2

rev.  
0

Data  
30/04/2005

pag. 9/13

The screenshot shows the Microsoft Access interface with a summary table titled "riassuntivo numero azioni formative per numero addetti". The table contains the following data:

numero azioni formative 1999 X numero addetti.	
Numero azioni formative 2000 X numero addetti.	13
Numero azioni formative 2001 X numero addetti.	10
Numero azioni formative 2002 X numero addetti.	16
Numero azioni X numero addetti totale	79

The interface also shows a record navigation bar at the bottom of the table with "Record: 1 di 1". The Windows taskbar at the bottom displays the Start button, several open applications (FlashFXP 4..., WinMX v3..., balascia), and the current window title "PR13 TST ...". The system clock shows the time as 13.33.

Tale indicatore viene anche misurato in termini relativi alle dimensioni aziendali, esprimendolo in termini percentuali rispetto al numero totale degli addetti.

preparata da

approvata da

Rif. MQ  
Sez.8.2rev.  
0Data  
30/04/2005

pag.

The screenshot shows a Microsoft Access window titled 'Microsoft Access'. Inside, there is a 'Pannello Comandi : Maschera' (Command Panel: Mask) window. Within this panel, a table named 'percentuali' is displayed with the following data:

1999	300
2000	100
2001	76
2002	123

Below the table, a text box contains the following description in red text: **Numero di azioni formative moltiplicato il numero degli addetti coinvolti espresso in percentuale sul numero totale degli addetti**. The record navigation bar at the bottom of the table shows 'Record: 1 di 1'. The Windows taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications: FlashFXP 4..., WinMX v3..., balascia, PR13 TST..., and Microsoft Access. The system clock shows 13.33.

Questi indicatori sono calcolati automaticamente mediante il database Scheda addestramento (PR11ADDSCD02) conservato in C:\Sistema Qualità\Procedure\Modulistica nel computer denominato "Marco" della rete aziendale.

#### Processo 7: Processo di Installazione

- numero di reclami dei clienti sul numero totale di commesse
- numero di difetti di installazione sul numero totale delle commesse
- produttività del personale

#### Processo 8 Controllo Strumenti di misura

- numero di giorni di ritardo nell'effettuazione della taratura degli strumenti

#### Processo 10: Assistenza

- numero di reclami dei clienti sul numero totale di interventi di assistenza

#### Processo 13: Pianificazione ed Assicurazione Qualità

preparata da

approvata da

Rif. MQ  
Sez.8.2

rev.  
0

Data  
30/04/2005 pag.

- numero di non conformità rilevate per non aderenza alle procedure aziendali

Tutti gli indicatori su elencati vengono elaborati dal database “verbale di non conformità pr07 gnc scd01” conservato in C:\Sistema Qualità\Procedure\Modulistica nel computer denominato “Antonio” della rete aziendale.

The screenshot shows a Microsoft Access window titled "riassuntivo 2003" with a table of data. The table has two columns: the indicator name and its corresponding value. The values are as follows:

numero NC 2003	1
numero nc installazione 2003	2
numero nc reclamo 2003	1
numero nc reclamoassistenza 2003	1
numero nc sq 2003	0
percentuale totale 2003	13
percentuale nc installazione 2003	6
percentuale nc reclamo cliente 2003	3
percentuale reclamo assistenza 2003	3
percentuale nc sq 2003	0

Tale database calcola il numero di non conformità totali e suddivise per tipologia individuata per ogni anno solare e lo esprime anche in termini percentuali rispetto al numero di commesse per quell'anno solare.

#### Processo 12: Gestione Documentazione

- grado di informatizzazione del SQ aziendale

Tale indicatore è espresso come il rapporto fra il numero di documenti di registrazione della qualità adottati dalla DIVI.GRE.MA. in formato elettronico rispetto al numero totale di documenti. Questo indice è calcolato automaticamente dal database Elenco documenti registrazione qualità (PR04 GDC SCD04).

preparata da

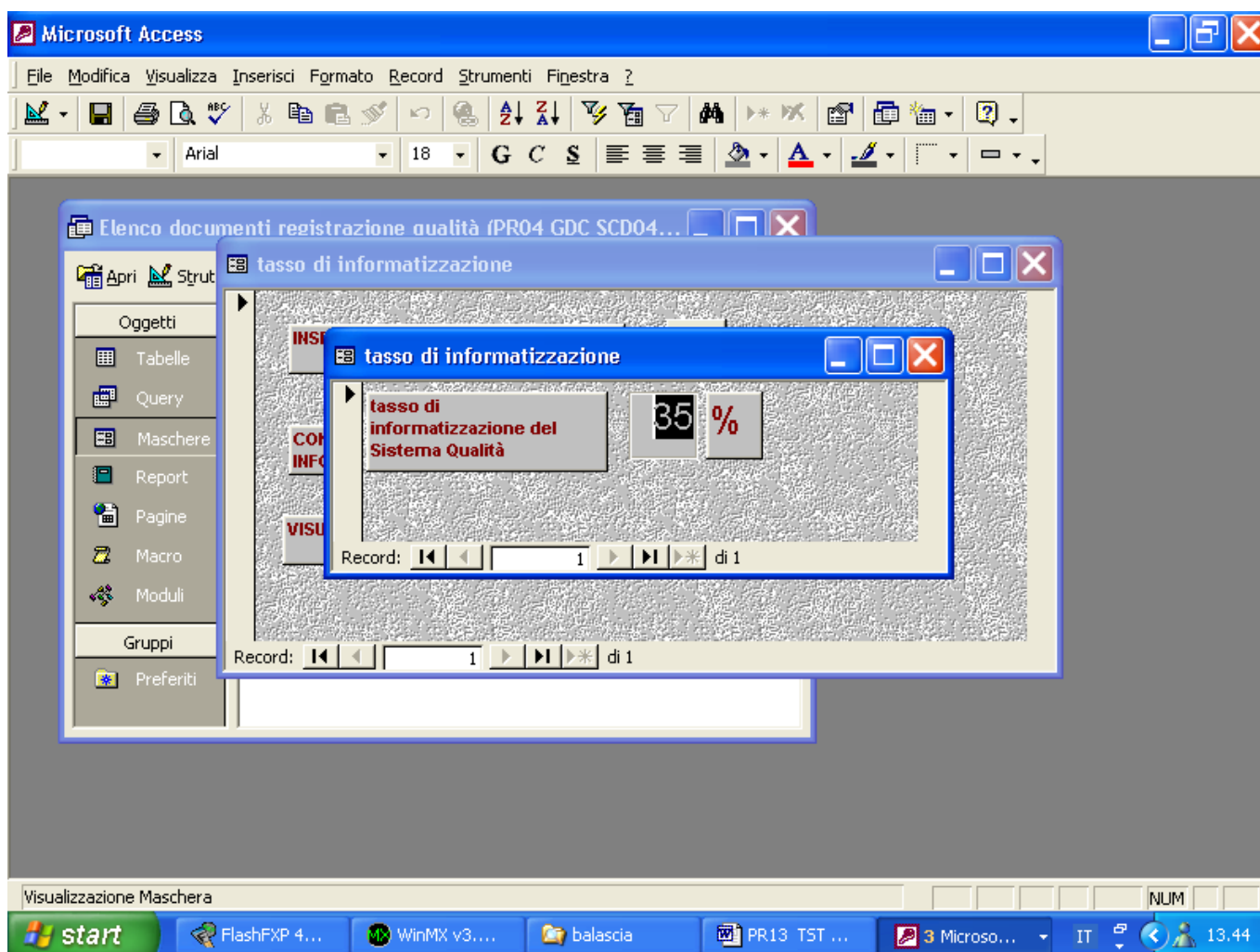
approvata da

Rif. MQ  
Sez.8.2

rev.  
0

Data  
30/04/2005

pag.



## 5.0 Allegati

Descrizione Allegato	Codice
Questionario sulla qualità delle prestazioni e Griglia di Valutazione	PR13 TST SCD01

## 6.0- Archiviazione e rintracciabilità

Archivio fisico	Le modalità di archiviazione sono descritte nella PR04 GDC
Archivio informatico	Dir:\SQ\Procedure\PR13 TST Tecniche Statistiche

preparata da	approvata da	Rif. MQ Sez.8.2	rev. 0	Data 30/04/2005	pag.
--------------	--------------	--------------------	-----------	--------------------	------

### 7.0 Sorveglianza delle modifiche della procedura

Tutte le modifiche apportate alla presente procedura sono gestite in conformità alle prescrizioni contenute nella procedura Gestione e controllo dei documenti PR04 GDC e registrate nella matrice di revisione riportata sotto.

0	Prima emissione della procedura	30/04/2005
Rev.	Descrizione della modifica apportata	Data

<b>PR01 RSQ SCD01 Rev0 del 30/04/05</b>		<b>RIESAME DEL SISTEMA QUALITA'</b>
Documenti di riferimento		
Relazione di Riesame		
Azioni proposte		
Verifica dell'efficacia delle azioni proposte		
Firma	Data inizio riesame	Data fine riesame



PR01 RSQ SCD03 Rev 0 del 30/04/05		INDICATORI STATISTICI - OBIETTIVI
INDICATORE	OBIETTIVI	
Soddisfazione del cliente in merito alla competenza degli addetti		
Soddisfazione del cliente in merito alla Affidabilità		
Soddisfazione del cliente in merito alla cortesia degli addetti Balascia		
Soddisfazione del cliente in merito alla comprensione delle sue esigenze		
Soddisfazione del cliente in merito alla efficacia della comunicazione		
Soddisfazione del cliente in merito alla sicurezza		
Fidelizzazione del cliente (percentuale incremento del fatturato dei clienti fedeli sul fatturato dell'anno precedente)		
Redditività delle commesse		
Incidenza costi manodopera sul fatturato		
Percentuale ordini errati sul totale degli ordini emessi durante l'anno solare		
Percentuale fornitori eliminati dalla lista dei fornitori qualificati sul numero totale dei fornitori dell'azienda		
Percentuale fornitori eliminati dalla lista dei fornitori qualificati sul numero totale dei fornitori dell'azienda nel corso dell'anno solare		
Percentuale numero totale di non conformità sul numero totale di commesse dell'anno solare		
Percentuale non conformità di installazione sul numero totale di commesse dell'anno solare		
Percentuale non conformità per reclamo cliente sul numero totale di commesse dell'anno solare		
Percentuale non conformità per interventi di assistenza sul numero totale di commesse dell'anno solare		
Percentuale non conformità per non aderenza alle procedure del sistema qualità sul numero totale di commesse dell'anno solare		
Numero di giorni di ritardo nell'effettuazione della taratura degli strumenti nel corso dell'anno solare		
Grado di informatizzazione del sistema qualità (rapporto fra il numero di documenti di registrazione qualità in formato elettronico sul totale )		
Il responsabile qualità	Data	

PR01 RSQ SCD02 Rev 0 del 30/04/05		INDICATORI STATISTICI
INDICATORE	VALORE	
Soddisfazione del cliente in merito alla competenza degli addetti		
Soddisfazione del cliente in merito alla Affidabilità		
Soddisfazione del cliente in merito alla cortesia degli addetti Balascia		
Soddisfazione del cliente in merito alla comprensione delle sue esigenze		
Soddisfazione del cliente in merito alla efficacia della comunicazione		
Soddisfazione del cliente in merito alla sicurezza		
Fidelizzazione del cliente (percentuale incremento del fatturato dei clienti fedeli sul fatturato dell'anno precedente)		
Redditività delle commesse		
Incidenza costi manodopera sul fatturato		
Percentuale ordini errati sul totale degli ordini emessi durante l'anno solare		
Percentuale fornitori eliminati dalla lista dei fornitori qualificati sul numero totale dei fornitori dell'azienda		
Percentuale fornitori eliminati dalla lista dei fornitori qualificati sul numero totale dei fornitori dell'azienda nel corso dell'anno solare		
Percentuale numero totale di non conformità sul numero totale di commesse dell'anno solare		
Percentuale non conformità di installazione sul numero totale di commesse dell'anno solare		
Percentuale non conformità per reclamo cliente sul numero totale di commesse dell'anno solare		
Percentuale non conformità per interventi di assistenza sul numero totale di commesse dell'anno solare		
Percentuale non conformità per non aderenza alle procedure del sistema qualità sul numero totale di commesse dell'anno solare		
Numero di giorni di ritardo nell'effettuazione della taratura degli strumenti nel corso dell'anno solare		
Grado di informatizzazione del sistema qualità (rapporto fra il numero di documenti di registrazione qualità in formato elettronico sul totale )		
Il responsabile qualità	Data	

# DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9

PR02 PNQ SCD01 Rev.0 del 20/12/1999		<b>PIANO QUALITA' DELLA COMMESSA</b>			
Committente:		Cod. Commessa:	Data inizio lavori:	Data fine lavori:	Rev.
Sequenza Operativa	DESCRIZIONE ATTIVITA'	Addetto	Qualifica	Documenti allegati	
1	Analisi del Capitolato/progetto				
2	Riesame del contratto				
3	Programmazione della attività				
4	Approvvigionamento materiali				
5	Controlli in accettazione				
6	Controlli del Processo d' installazione				
7	Prove Controlli e Collaudi				
8	Collaudo/Consegna				

**Controllo del Piano**

Data	Emesso	Approvato	Validato

--	--	--	--

## PR03RSC SCD01 Rev. 0 del 30/04/2005 RIESAME DEL CONTRATTO

Cliente/Committente:		Cod. Commessa
Responsabile Rapporti col Committente	Referente del Committente	
Descrizione Impianto		Data di Consegna
Verbale di Riesame del contratto		
Allegati:		
<b>Valutazione capacità di realizzazione degli standard di qualità e dei tempi di consegna</b>		
Notazioni del responsabile tecnico		
Note		
Offerta inviata il:	A:	Num. Protocollo:
Firma del responsabile commerciale		Data

PR03 RSC SCD02 Rev. 0 del 30/04/2005

## INTERVENTO DI EMERGENZA

Cliente/Committente:		Cod. Commessa
Descrizione Lavoro		
Distinta dei Costi		
Diritto di Chiamata:		
Costo orario:		
Altro:		
Sede dell'intervento	Data inizio intervento:	
Note: IL CLIENTE DOVRA' FIRMARE A FINE INTERVENTO LA DISTINTA DEL TOTALE DELLE ORE IMPIEGATE DALLE NOSTRE MAESTRANZE E DEI MATERIALI UTILIZZATI		
Firma per accettazione	BALASCIA IMPIANTI	Data:

PR03 RSC SCD02 Rev. 0 del 30/04/2005

## ORDINE VERBALE

Cliente/Committente:

Cod. Commessa

Descrizione Lavoro

### Distinta dei Costi

Diritto di Chiamata:

Costo orario:

Ore impiegate:

Altro:

Modalità di consegna

Data inizio lavori:

Data ultimazione:

Note:

Firma per accettazione

BALASCIA IMPIANTI

Data:

TOT.

PR03 RSC SCD03 Rev.0 del 30/04/2005

## Scheda Sopralluogo e Preventivo

**Nominativo Cliente**

**Data Sopralluogo presso il Cliente**

**Data invio Preventivo**

**Protocollo (da compilare in caso di invio al Cliente)**

**Riferimento Comunicazione Cliente**

**Oggetto**

**Descrizione Lavori**

**Firma Ditta**



PR03 RSC SCD04 Rev. 0 del 30/04/2005 **SCHEMA ANAGRAFICA IMPIANTO**

Cod. Commessa

## Dati Committente

Nome e Cognome o Ragione Sociale

Residenza o Sede Legale

## Ubicazione Impianti

I locali sono siti in un edificio adibito ad uso

Civile Abitazione  Industriale  Commerciale  Altro \_\_\_\_\_

Comune

Via

N°

Scala

Piano

Interno

## Dati Proprietario dei Locali

Nome e Cognome

Residenza

## Dati Relativi all'Impianto

Tipo Utenza

Monofase  Trifase

Nuovo Impianto  Ampliamento

Trasformazione  Manutenzione straordinaria

Potenza Istantanea (KW)

Tensione di Esercizio (in volt)

Firma Compilatore

Data:

PR03 RSC SCD02 Rev. 0 del 30/04/05

## INTERVENTO DISTINTA COSTI

Cliente/Committente:

Cod. Commessa

Descrizione Lavoro

### Distinta dei Costi

Ore impiegate

### Materiali

Voce

Quantità

Sede dell'intervento

Data inizio intervento:

Firma per accettazione

BALASCIA IMPIANTI

Data:

# DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9



**PR04 GDC DPS SCD01 Rev 0 del 30/04/2005**

**Lettera di affidamento di incarico per il trattamento dei dati**

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 con la presente La incarichiamo del trattamento dei dati necessari per la gestione normativa, contabile e previdenziale, per lo svolgimento dell'attività di gestione paghe e consulenza aziendale e fiscale.

**Soggetti incaricati**

Il trattamento dei dati personali viene effettuato solo da soggetti che hanno ricevuto un formale incarico mediante designazione per iscritto di ogni singolo incaricato, con la quale si individua l'ambito del trattamento consentito.

**Istruzioni specifiche sul trattamento dei dati**

Le rammentiamo quanto disposto dall'art. 11 del D.Lgs. 196/2003 ex art. 9 legge 675/96

I dati personali oggetto di trattamento devono essere:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi
- esatti e se necessario aggiornati
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti e successivamente trattati
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e successivamente trattati

Inoltre si richiede la Sua particolare attenzione ai seguenti punti, aventi specifica attinenza con la sicurezza dei dati trattati:

- procedure da seguire per la classificazione dei dati personali, al fine di distinguere quelli sensibili e giudiziari, osservando le maggiori cautele di trattamento che questo tipo di dati richiedono
- modalità di reperimento dei documenti contenenti dati personali e modalità da osservare per la custodia e l'archiviazione degli stessi
- modalità per elaborare e custodire le password necessarie per accedere agli elaboratori elettronici e ai dati in essi contenuti, nonché per fornirne copia al preposto alla custodia della parola chiave
- prescrizione di non lasciare incustoditi e accessibili gli strumenti elettronici, mentre è in corso una sessione di lavoro
- procedure e modalità di utilizzo degli strumenti e dei programmi atti a proteggere i sistemi informativi, nonché procedure per il salvataggio dei dati
- modalità di utilizzo, custodia e archiviazione dei supporti rimuovibili contenenti dati personali

**Modalità operative da seguire per il trattamento dei dati**

Al fine della corretta gestione dei dati in trattamento la invitiamo pertanto ad attenersi alle seguenti indicazioni:

- richiedere e utilizzare soltanto i dati necessari alla normale attività lavorativa
- custodire i dati oggetto del trattamento in luoghi non accessibili a non autorizzati
- non lasciare incustodito il proprio posto lavoro prima di aver provveduto alla messa in sicurezza dei dati
- non lasciare incustoditi e accessibili a terzi gli strumenti elettronici, mentre è in corso una sessione di lavoro
- procedere all'archiviazione definitiva, nei luoghi predisposti, dei supporti cartacei e dei supporti magnetici una volta terminate le ragioni di consultazione



- custodire e non divulgare il codice di identificazione personale (username) e la password di accesso agli strumenti elettronici
- accertarsi che i terzi siano a conoscenza e abbiano autorizzato l'uso dei dati richiesti
- accertarsi dell'identità di terzi e della loro autorizzazione al ritiro di documentazione in uscita
- non fornire telefonicamente o a mezzo fax dati senza specifica autorizzazione e/o identificazione del richiedente

Le presenti indicazioni sono tassative, la preghiamo di sottoscrivere la presente per presa visione in accettazione di quanto riportato.

Il titolare

.....

Letto firmato e sottoscritto.

L'incaricato

.....



**PR04 GDC DPS SCD02 Rev 0 del 30/04/2005**

## **NOMINA DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DATI IN OUTSOURCING**

**Al sig.**

### **Lettera di incarico al trattamento dei dati**

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 con la presente La incarichiamo del trattamento dei dati necessari per la gestione, normativa, contabile e previdenziale, per lo svolgimento dell'attività di gestione paghe e consulenza aziendale e fiscale.

### **Istruzioni specifiche sul trattamento dei dati**

Le rammentiamo quanto disposto dall'art. 11 del D.Lgs. 196/2003 ex art. 9 legge 675/96

I dati personali oggetto di trattamento devono essere:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi
- esatti e se necessario aggiornati
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti e successivamente trattati
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e successivamente trattati

Inoltre si richiede la Sua particolare attenzione alle prescrizioni della normativa citata in relazione ai seguenti punti, aventi specifica attinenza con la sicurezza dei dati trattati:

- procedure da seguire per la classificazione dei dati personali, al fine di distinguere quelli sensibili e giudiziari, osservando le maggiori cautele di trattamento che questo tipo di dati richiedono
- modalità di reperimento dei documenti contenenti dati personali e modalità da osservare per la custodia e l'archiviazione degli stessi
- modalità per elaborare e custodire le password necessarie per accedere agli elaboratori elettronici e ai dati in essi contenuti, nonché per fornirne copia al preposto alla custodia della parola chiave
- prescrizione di non lasciare incustoditi e accessibili gli strumenti elettronici, mentre è in corso una sessione di lavoro
- procedure e modalità di utilizzo degli strumenti e dei programmi atti a proteggere i sistemi informativi, nonché procedure per il salvataggio dei dati



- modalità di utilizzo, custodia e archiviazione dei supporti rimuovibili contenenti dati personali

Le presenti indicazioni sono tassative, la preghiamo di sottoscrivere la presente per presa visione in accettazione di quanto riportato.

Il titolare

.....

Letto firmato e sottoscritto. Con al presente si dichiara di aver adottato le misure idonee di sicurezza dei dati secondo quanto disposto dal D.Leg.vo 196/2003

L'incaricato

.....





PR04 GDC SCD05 Rev.0 del 30/04/2005

## ELENCO NORME E LEGGI IN ARCHIVIO

Codice	Descrizione	Tipologia	Edizione	Data emissione	Superato
CEI 79-2	Impianti antieffrazione, antiintrusione, antifurto e antiaggressione Norme particolari per le apparecchiature	Norma CEI	Seconda	02/1998	
CEI 64-4	Impianti elettrici in locali adibiti ad uso medico	Norma CEI	Terza	12/1990	
CEI 81-1	Protezione delle strutture contro i fulmini	Norma CEI	Terza	11/1995	
D.Leg.vo 626	Attuazione delle direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro	Decreto legislativo		19/09/1994	
D. Leg.vo 494	Attuazione della direttiva CEE concernente le prescrizioni minime di sicurezza e di salute da attuare nei cantieri temporanei o mobili	Decreto legislativo		14/8/1996	
89/392/CEE	Direttiva CEE concernente il riavvicinamento delle legislazioni degli stati membri relative alle macchine	Direttiva CEE		14/6/1989	
L. 46/90	Norme per la sicurezza degli impianti	Legge		5/3/1990	
DPR 447/91	Regolamento di attuazione della legge 46/90	Decreto Presidente della Repubblica		6/12/1991	
DM 20/02/92	Approvazione del modello di dichiarazione di conformità degli impianti alla regola d'arte di cui all'articolo 7 del regolamento di attuazione della l. 46/90	Decreto ministeriale		20/02/1992	
DM 22/04/92	Formazione degli elenchi dei soggetti abilitati alle verifiche in materia di sicurezza degli impianti	Decreto ministeriale		22/04/1992	
DM 24/08/92	Modificazioni al DM 22/04/92	Decreto ministeriale		24/08/1992	
DM 11/06/92	Approvazione dei modelli dei certificati di riconoscimento dei requisiti tecnico-professionali delle imprese del responsabile tecnico ai fini della sicurezza degli impianti	Decreto ministeriale		11/06/92	

## ELENCO NORME E LEGGI IN ARCHIVIO

Codice	Descrizione	Tipologia	Edizione	Data emissione	Superato
CEI 64-8/1	Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua	Norma CEI	Terza	10/92	
CEI 64-8/2	Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua Parte 2: definizioni	Norma CEI	Terza	10/92	
CEI 64-8/3	Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua Parte 3: Caratteristiche generali	Norma CEI	Terza	10/92	
CEI 64-8/4	Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua Parte quarta: Prescrizioni per la sicurezza	Norma CEI	Terza	10/92	
CEI 64-8/5	Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua Parte quinta: scelta ed installazione dei componenti elettrici	Norma CEI	Terza	10/92	
CEI 64-8/6	Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua Parte sesta: verifiche	Norma CEI	Terza	10/92	
CEI 64-8/7	Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua Parte settima: Ambienti ed applicazioni particolari	Norma CEI	Terza	10/92	
UNI EN ISO 9004 :2000	Sistemi di gestione della qualità – linee guida per il miglioramento delle prestazioni	Norma UNI		Dicembre 2000	
UNI EN ISO 9001:2000	Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti	Norma UNI		Dicembre 2000	

## ELENCO NORME E LEGGI IN ARCHIVIO

Codice	Descrizione	Tipologia	Edizione	Data emissione	Superato
UNI EN ISO 9000:2000	Sistemi gestione per la qualità – Fondamenti e terminologie	Norma UNI		Dicembre 2000	

Accesso: Responsabile Qualità - Direzione.

PR04 GDC SCD05 Rev.0 del 30/04/2005

DIVI.GRE.MA. IMPIANTI S.R.L.

## ELENCO NORME E LEGGI IN ARCHIVIO

Codice	Descrizione	Tipologia	Edizione	Data emissione	Superato

Accesso: Responsabile Qualità - Direzione.



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9

PR05ACQ SCD03 Rev.0 del 30/04/2005

# ORDINE DI ACQUISTO

N°	Spett.le
Del	

Cod. Prodotto	Descrizione	U.m.	Q.tà	Prezzo uni.	Data consegna

Cond. Di pagamento	Trasporto	Totale merce iva esclusa
--------------------	-----------	--------------------------

Note

Il Responsabile	Direzione	data
-----------------	-----------	------



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9

**PR05ACQ SCD05 Rev.0 del 30/04/2005 SCHEDA RICHIESTA MATERIALI**

COD. PRODOTTO	DESCRIZIONE	Q.TÀ	COMMESSA	ANNOTAZIONI
Il compilatore				data

# DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9



PR06CNTSCD01 Rev 0 del 30/04/2005		<b>PROGRAMMA LAVORI</b>	
Committente		Cod.commissa	
Cantiere			
Oggetto			
Personale impegnato (organigramma di cantiere)			
Data inizio attività	Data fine attività	Note	
Attrezzature			
Descrizione delle attività			
Documenti Allegati			
Data		Firma Resp. Cantiere	

# DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9

PR06CNTSCD02 Rev 0 del 30/04/2005		<b>RAPPORTO DI CANTIERE</b>	
Commessa		Cod, comm.	Data
<b>PERSONALE PRESENTE</b>	<b>N. ORE</b>	<b>DESCRIZIONE LAVORI</b>	
Note			
Resp. Qualità		Responsabile di Cantiere	



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9

PR06 CNT SCD03 Rev. 0 del 30/04/2005 **VERBALE DI CONSEGNA IMPIANTO**

Cliente/Committente:

Cod. Commessa

Ordine Cliente:

Descrizione impianto realizzato

Prove e verifiche effettuate sono riportate nel verbale di Prove Controllo e Collaudo N. \_\_\_\_\_

Esito collaudo:                      Positivo                       Negativo

Eventuali anomalie riscontrate:

Documentazione tecnica allegata e consegnata

Firma Cliente (committente)

BALASCIA IMPIANTI

Data:



PR08 AZC SCD01 Rev.1 del 30/04/2005		RICHIESTA DI AZIONE CORRETTIVA	
Funzione/Attività		Data	
Descrizione della non conformità			
Cause della NC riscontrate			
Piano di Azione Correttiva			
Data di risoluzione proposta	Data di risoluzione effettiva	Incaricati dell'esecuzione dell'Azione Correttiva	
VERIFICA DELL'AZIONE CORRETTIVA		Entro giorni	Non oltre il
Commenti alla verifica dell'AC			
Responsabile Qualità		Direzione	



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9





# DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9

--	--	--



# DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9



<b>PR09GMG SCD04 Rev.0 del 30/04/2005 SCHEDA MATERIALI MONITORATI</b>
<b>DESCRIZIONE ARTICOLO</b>
Interruttori magnetotermici
Interruttori differenziali
Differenziali puri
Contattori
Frutti serie Ticino Living International
Frutti serie Ticino Magic
Frutti serie Gewiss
Prodotti CIA Trading
Spine e prese CEI
Morsetti a pettine
Capicorda
Cavo Multipolare
Fluorescenti
Plafoniere
Calotte porta frutti Gewiss
Calotte porta frutti Ticino
Cassette RTA

PR10 VIS SCD01 Rev0 del 30/04/2005		PIANO VERIFICA ISPETTIVA INTERNA		
Scopo		Data inizio	Data fine	Piano N.
		Note		
Ambito della verifica				
Normativa di riferimento:				
<b>PROGRAMMA DELLA VERIFICA</b>				
GIORNO	Durata dalle ore- alle ore	ISPETTORE	AREA/ATTIVITA'	REQUISITI APPLICABILI
			DIREZIONE COMMERCIALE FORMAZIONE ARCHIVIO	5.1 Impegno della direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto 6.2 Competenza, consapevolezza e addestramento 8.2 Monitoraggio e misurazione 4.2 Requisiti relativi alla documentazione
			CONTROLLO PROCESSO ASSICURAZIONE QUALITA' GESTIONE MAGAZZINO ASSISTENZA	4.2 Requisiti relativi alla documentazione 7.4. Approvvigionamento 7.5.1 tenuta sotto controllo attività produzione ed erogazione di servizi 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità 7.5.5 Conservazione dei prodotti 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione 8.2 Monitoraggio e misurazione 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi 8.5.2 Azioni correttive 8.5.3 Azioni preventive
			ACQUISTI	7.4 Approvvigionamento
			ATTIVITA' ESTERNA	7.5.1 tenuta sotto controllo attività produzione ed erogazione di servizi
Note				
Documenti allegati:				
Distribuzione a:				
Direzione			Responsabile qualità	

# DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9

PR10 VIS SCD02 Rev.0 del 30/04/2005		VERBALE DI VERIFICA ISPETTIVA INTERNA	
Rif. Piano N°			Pag. di
VERIFICA GLOBALE		VERIFICA SETTORIALE	
Area dell'organizzazione sottoposta a verifica			
Requisiti della norma sottoposti a verifica			
Documenti analizzati			
Verbale di verifica			
Azioni raccomandate			
Controlli post-verifica			In data
Data della verifica attuale		Data della prossima verifica	
L'incaricato della Verifica	Responsabile area auditata	Il RQ	



PR10 VIS SCD03 Rev.0 del 30/04/2005      **VERBALE DI VERIFICA ISPETTIVA ATTIVITA' IN OUTSOURCING**

<b>Rif. Piano N°</b>		Pag. di
VERIFICA GLOBALE	VERIFICA SETTORIALE	
Area dell'organizzazione sottoposta a verifica		
Requisiti della norma sottoposti a verifica		
Documenti analizzati		
Verbale di verifica		
Azioni raccomandate		
Controlli post-verifica		In data
Data della verifica attuale	Data della prossima verifica	
L'incaricato della Verifica	Responsabile area auditata	Il RQ

PR10 VIS SCD04 Rev0 del 30/04/2005		PIANO VERIFICA ISPETTIVA ATTIVITA' IN OUTSOURCING		
Scopo		Data inizio	Data fine	Piano N.
		Note		
Ambito della verifica				
Normativa di riferimento:				
<b>PROGRAMMA DELLA VERIFICA</b>				
GIORNO	Durata dalle ore- alle ore	ISPETTORE	AREA/ATTIVITA'	REQUISITI APPLICABILI
			DIREZIONE COMMERCIALE FORMAZIONE ARCHIVIO	6.2 Competenza, consapevolezza e addestramento 8.2 Monitoraggio e misurazione 4.2 Requisiti relativi alla documentazione
			CONTROLLO PROCESSO ASSICURAZIONE QUALITA' GESTIONE MAGAZZINO ASSISTENZA	4.2 Requisiti relativi alla documentazione 7.4. Approvvigionamento 7.5.1 tenuta sotto controllo attività produzione ed erogazione di servizi 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità 7.5.5 Conservazione dei prodotti 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione 8.2 Monitoraggio e misurazione 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi 8.5.2 Azioni correttive 8.5.3 Azioni preventive
			ACQUISTI	7.4 Approvvigionamento
			ATTIVITA' ESTERNA	7.5.1 tenuta sotto controllo attività produzione ed erogazione di servizi
Note				
Documenti allegati:				
Distribuzione a:				
Direzione			Responsabile qualità	



# DIVI.GRE.MA. IMPIANTI srl



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9

La direzione:		Il Responsabile		Data di emissione:



PR011ADDSCD02 Rev0 del 30/04/2005

## SCHEDA ADDESTRAMENTO

Cognome e nome: \_\_\_\_\_

Data e luogo di nascita: \_\_\_\_\_

Data di assunzione: \_\_\_\_\_

Titolo di studio: \_\_\_\_\_

Specializzazioni possedute all'atto dell'assunzione:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Formazione/addestramento conseguiti

Denominazione corso	Ente erogatore	Durata	Data	Allegati

Note di Valutazione

Direzione

Responsabile Qualità



PR011ADDSCD03 Rev.0 del 30/04/2005

## SCHEDA VALUTAZIONE ADDESTRAMENTO

Cognome e nome: \_\_\_\_\_

Data e luogo di nascita: \_\_\_\_\_

### Formazione/addestramento effettuato

Scopo dell'addestramento	Docente	Durata In giorni	Data

Note di Valutazione

**INSUFFICIENTE**

**SUFFICIENTE**

**DISCRETO**

**BUONO**

**OTTIMO**

Docente

Data compilazione

Direzione

Responsabile Qualità





**Formazione/addestramento effettuato**

**Risultati formazione**

**Richiesta eventuali azioni correttive**

**Suggerimenti per corsi o addestramento on the job da effettuare**

Direzione Tecnica

Responsabile Qualità

Data compilazione





PR012 ASS SCD01 Rev.0 del 30/04/2005		<b>ASSISTENZA CLIENTI</b>	
Data Chiamata		Appuntamento per il giorno	
Cliente			
Via		Città	CAP Prov.
Tel/Fax		E-mail	
Anomalia/difetto lamentato			
<b>P E R S O N A L E</b>	QUALIFICA	NOME COGNOME	
Descrizione dell'intervento effettuato			
<b>M A T E R I A L I</b>	CODICE	DESCRIZIONE	QUANTITA'
Firma del cliente		Firma del tecnico	



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9002  
CERTIF. N. 9165.BAL9

PR13 TST SCD01 Rev. 0 del 30/04/2005							<b>QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEGLI IMPIANTI REALIZZATI</b>				
FATTORI DELLA QUALITA'		PUNTEGGIO Valutazione assegnata dal cliente(*)					NOTE				
1 Competenza degli addetti		1	2	3	4	5	Preparazione e idoneità del personale alla realizzazione dell'opera richiesta				
2 Affidabilità		1	2	3	4	5	Capacità tecnica del personale Idoneità dei mezzi e delle attrezzature tecniche a soddisfare le attese del cliente				
3 Cortesia		1	2	3	4	5	Cordialità del personale				
4 Comprensione del cliente		1	2	3	4	5	Capacità di ascolto e attenzione alle esigenze dei clienti				
5 Comunicazione		1	2	3	4	5	Disponibilità e facilità di contatto con la BALASCIA IMPIANTI srl				
6 Sicurezza		1	2	3	4	5	Livello di affidabilità delle misure di sicurezza dei cantieri e degli impianti				
							(*) 1=Scarsa      5=Ottima				
Osservazioni del cliente											
Azienda _____ Resp.le Qualità _____											
Indirizzo _____											
Tel ____ / _____ Fax ____ / _____ E-mail _____											
DATA						FIRMA					