

Manuale Gestione Integrato
In conformità alle norme UNI EN ISO
9001:2015-14001:2015 – OHSAS 18001:2007

L'INVIO DELLA PRESENTE COPIA DEL MANUALE È REGOLATA DA DISTRIBUZIONE	
<input type="checkbox"/> <u>CONTROLLATA</u>	
Copia n° 01	data d'invio
<input type="checkbox"/> <u>NON CONTROLLATA</u>	

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

INDICE DI REVISIONE	DATA DI PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE (RSGI)	APPROVAZIONE DIREZIONE GENERALE		
1	29.11.2017				
INDICE DI REVISIONE	DATA DI AGGIORNAMENTO	VISTO PER EMISSIONE (RSGI)	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE DG
0	29.12.2017		Adeguamento alla nuova edizione della norma ISO 9001:2015	29.12.2017	
Il responsabile della redazione		Il responsabile della verifica		Il responsabile dell'archiviazione	
RSGI		RSGI		RSGI	

INDICE

- 1.0 Scopo**
- 1.1 L'Azienda
- 1.2 Prodotti e servizi
- 1.3 Approccio per processi
- 1.4 Rappresentazione di un processo nel sistema
- 1.5 Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)
- 1.6 Compatibilità ed integrazione con altri Sistemi di Gestione Aziendali
- 2.0 Norme di riferimento**
- 3.0 Termini e definizioni**
- 3.1 Abbreviazioni
- 4.0 Contesto Aziendale**
- 4.1 Parti interessate
- 4.2 Scopo del Sistema di Gestione Integrato
- 4.3 Esclusioni
- 4.4 Sistema di Gestione Integrato
- 4.5 Il Manuale Integrato
- 4.6 Le Procedure Integrato
- 4.7 Norme Operative
- 4.8 Processi del Sistema di Gestione Integrato
- 4.9 Procedure Gestione Integrato di riferimento
- 5.0 Responsabilità Direzione**
- 5.1 Responsabilità ed impegno della direzione
- 5.2 Politica Integrato
- 5.3 Ruoli Responsabilità, Autorità nell'organizzazione
- 6.0 Pianificazione del Sistema Integrato**
- 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità
 - 6.1.1 Generalità
 - 6.1.2 Aspetti Ambientali
 - 6.1.3 Obblighi di conformità
 - 6.1.4 Attività di pianificazione
- 6.2 Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento
 - 6.2.1 Obiettivi Integrato
 - 6.1.2 Pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi
- 7.0 Supporto**
- 7.1. Risorse
- 7.2 Competenza
- 7.3 Consapevolezza

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

- 7.4 Comunicazione
 - 7.4.1 Generalità
 - 7.4.2 Comunicazione interna
 - 7.4.3 Comunicazione esterna
- 7.5 Informazioni documentate
 - 7.5.1 Generalità
 - 7.5.2 Creazione e aggiornamento
 - 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate
- 8.0 ATTIVITA' OPERATIVE**
- 8.1 Pianificazione e controlli operativi
- 8.2 Preparazione e risposta alle emergenze
- 9.0 Valutazione delle prestazioni**
- 9.1 Monitoraggio, misurazioni, analisi e valutazione
 - 9.1.1 Generalità
 - 9.1.2 Valutazione della conformità
- 9.2 Audit interni
 - 9.2.1 Generalità
 - 9.2.2 Programma di audit interni
- 9.3 Riesame della Direzione
- 10.0 Miglioramento**
- 10.1 Generalità
- 10.2 Non conformità azione correttive
- 10.3 Miglioramento continuo

Politica Aziendale Integrata. ALL. 1
Organigramma Aziendale ALL. 2

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

1.0 Scopo

L'azienda DELTA IMPIANTI S.R.L. ha implementato un sistema di gestione per la Qualità Ambiente Sicurezza conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 per:

- dimostrare la sua abilità nel fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti del cliente ai requisiti ambientali ed ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili in materia di sicurezza,
- incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo e assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili.

Il presente Manuale dell'Integrato illustra come l'azienda si fa carico dei requisiti indicati delle norme UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 e dei requisiti indicati dalle normative applicabili.

1.1 L'Azienda

La Delta Impianti è stata fondata a Napoli l'11 Giugno 1997 da Enzo Distinto, attuale Amministratore Unico e Legale Rappresentante nonché Socio di maggioranza con quota del 90%. Nata come ditta d'Impianti Elettrici ed Elettronici, l'Azienda s'inserisce ben presto nel settore dei grandi lavori dell'impiantistica elettrica e per telecomunicazioni distinguendosi sul mercato per qualità e importanza delle attività realizzate.

La maturata esperienza e l'impegno profuso hanno permesso alla nascente ditta di trasformarsi in una società dalle dimensioni e capacità attuali che oggi opera da leader, nell'intero settore delle telecomunicazioni nazionali.

L'impiantistica telefonica ed elettrica e le reti di trasmissione dati, costituiscono da sempre il cuore della società che dispone delle risorse umane e tecnologiche per la progettazione, l'installazione e la successiva manutenzione delle reti per trasporto di energia.

La Società Delta Impianti S.r.l. ha dedicato molti investimenti alla tecnologia per lo sviluppo della fibra ottica ed è in grado di progettare e realizzare impianti secondo le moderne ed attuali esigenze del mercato di riferimento.

Oggi Delta Impianti S.r.l. ha la possibilità di assolvere commesse in tutta Italia, per Enti Pubblici e Privati, garantendo affidabilità e qualità nelle prestazioni.

Lo spostamento di un'intera centrale telefonica per le ferrovie dello stato comprese le distribuzioni principali, la messa in opera della rete telematica a larga banda per conto di alcune Università, il trasporto della linea ad anello DWDM LD Ring 3 composto da 40 centrali per gestori nazionali, la realizzazione della rete LAN presso i Carabinieri della Regione Calabria, l'installazione e la manutenzione degli impianti elettrici presso la Regione Campania, collegamenti Hi-Tech per la messa in comunicazione mediante scavi e rinterri di più comuni Campani hanno dato all'Azienda

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

esperienza ed organizzazione tali da permetterle di muoversi nei propri settori di attività con la necessaria precisione e la massima garanzia di esecuzione

Questo ci ha permesso di acquisire importanti referenze tra i nuovi gestori di telecomunicazione.

La Società Delta Impianti S.r.l. ha dedicato notevole attenzione al settore elettronico, in particolare per quanto riguarda le applicazioni di telematica e più in generale per l'elettronica dedicata al settore della gestione di sistemi.

La società si rivolge ad un target di clientela ampio in quanto è in grado di eseguire lavori imponenti con l'utilizzo di materiali e tecnologie più avanzate.

Si avvale di unità operative mobili strutturate in squadre di lavoro per l'approntamento di più cantieri contemporaneamente grazie alla collaborazione di esperto personale tecnico, sempre in continuo aggiornamento, dotato di mezzi e strumenti idonei ad operare in situazioni estreme. Professionalità e stretta collaborazione fra i diversi settori mettono in moto tutte quelle sinergie indispensabili per la realizzazione di lavori di alta qualità.

Il profilo Delta Impianti

La Delta Impianti è attiva in diversi settori di realizzazione e manutenzione di impianti tecnologici in particolare possono distinguersi tre principali settori di attività:

Sviluppo Rete di Telefonia

Impiantistica ULTIMO MIGLIO

Progettazione ed Installazione rete di distribuzione telefonica

Infrastrutture

Bonifica permutatori

Impianti ADSL e SHDSL

Installazione router

Impianti terminali ad alta definizione verso clienti speciali sia in Rame che in F.O.

Apparati in alta frequenza SDH sia in rame che in F.O.

Trasporto in Fibra Ottica

Lavorazioni in FIBRA OTTICA

Giunti e perni giuntatrici

OTDR

Lavorazione in F.O. con Tecnica NO DIG e INDAGINE GEORADAR

Collegamento centrali

Pre-Collaudo e collaudo in Centrale

Impianti

Impianti elettrici

Impianti di condizionatori

Impianti di video sorveglianza

Sviluppo di Reti di Nuova Generazione

Tecnologie di scavo nel rispetto ambientale

La Delta Impianti nella realizzazione di reti in Fibra Ottica ad alta velocità utilizza tutte le più moderne tecnologie a disposizione, quali:

INDAGINI GEORADAR

TECNICA NO-DIG

MINITRINCEA

TECNICA NO-DIG

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

L'indagine GEORADAR permette l'individuazione di servizi interrati di qualsiasi natura: pvc, polietilene, acciaio, fibro cemento, mentre le tecnologie di scavo no-dig e microtrincea presentano i seguenti vantaggi:

Ridotto ingombro di cantiere
Basso impatto ambientale
Inesistenza di materiali di risulta
Abbattimento dei costi sociali
Niente polveri
Ridotte dimensioni dello scavo
Libera circolazione stradale
Tecnologie associate

La Delta Impianti dispone delle più moderne attrezzature per poter realizzare la posa di cavo in fibra ottica nella maniera meno invasiva possibile.

TRENCHLESS TECHNOLOGY

Trenchless Technology

La Delta Impianti Srl con l'apertura di cantieri "leggeri" ha evidenziato come questi possano essere efficacemente adottati in un ampio spettro di casistiche, in quanto consentono di ridurre sia le dimensioni dei macchinari utilizzati, sia il tempo di occupazione delle sedi stradali. Queste tecniche sono particolarmente idonee per le aree congestionate ad elevata urbanizzazione, in quanto permettono di ridurre gli ingombri e i tempi di apertura dei cantieri, di operare nella massima pulizia, di lasciare una sede stradale carrabile ed idonea all'utilizzo in brevissimo tempo e di evitare operazioni costose; il tutto riducendo il disagio per i pedoni e per i veicoli in transito.

Certificazioni:

L'azienda è una struttura indipendente, proprietaria di tutti gli strumenti di lavoro, componenti e macchinari che sono utilizzati esclusivamente da personale altamente professionale e selezionato con cura, per garantire le consegne nei tempi stabiliti e nella Qualità Ambiente Sicurezza concordata.

Servizio, qualità e professionalità definiscono i tre punti cardine intorno ai quali si sviluppa tutta l'attività della Delta Impianti S.r.l.

1.2 Prodotti e servizi

DELTA IMPIANTI S.R.L. utilizza materiali e componenti sviluppati e testati in base al proprio studio e alla propria esperienza.

1.3 Approccio per processi

L'azienda Delta Impianti S.r.l. ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi assicura:

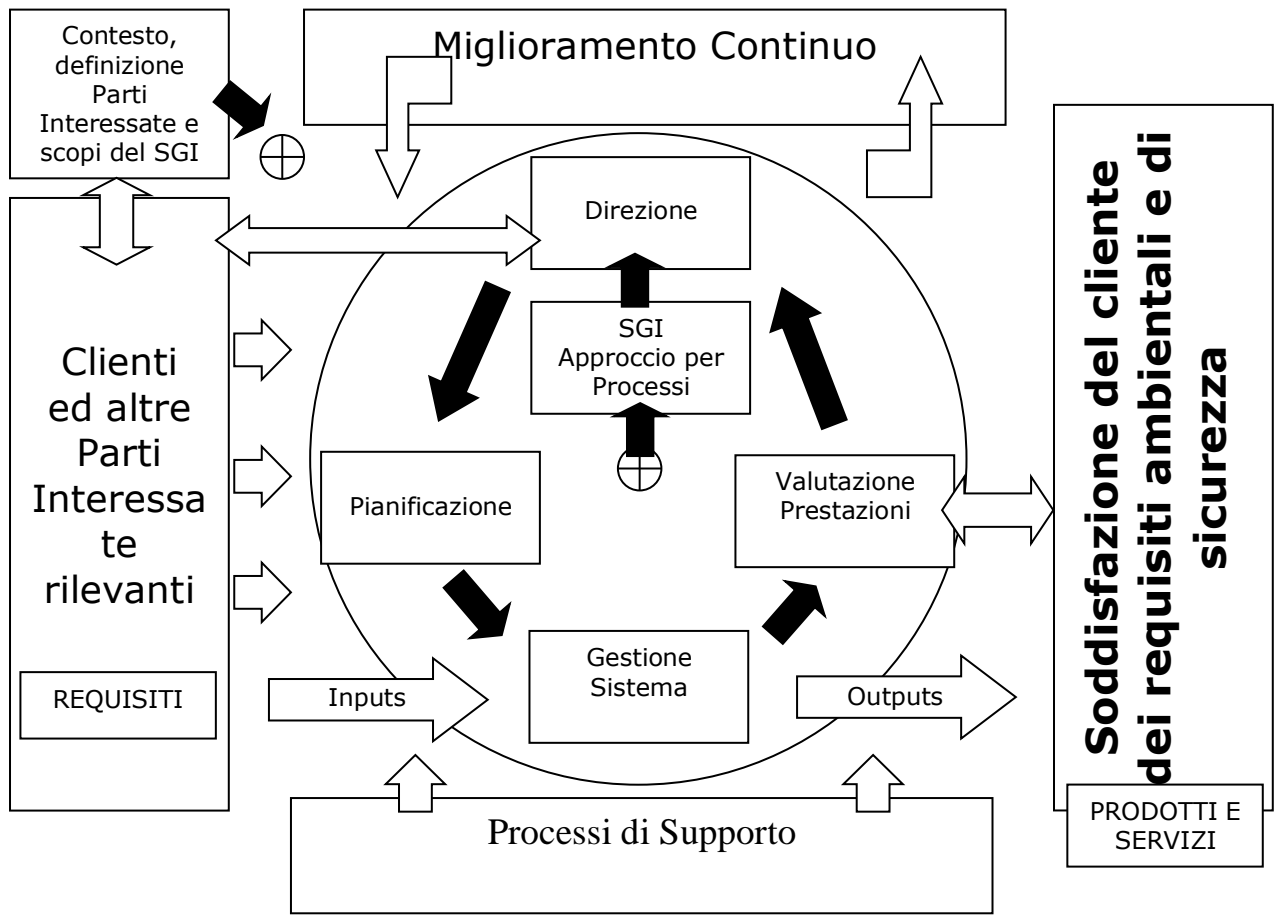
- comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

- considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;
- miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

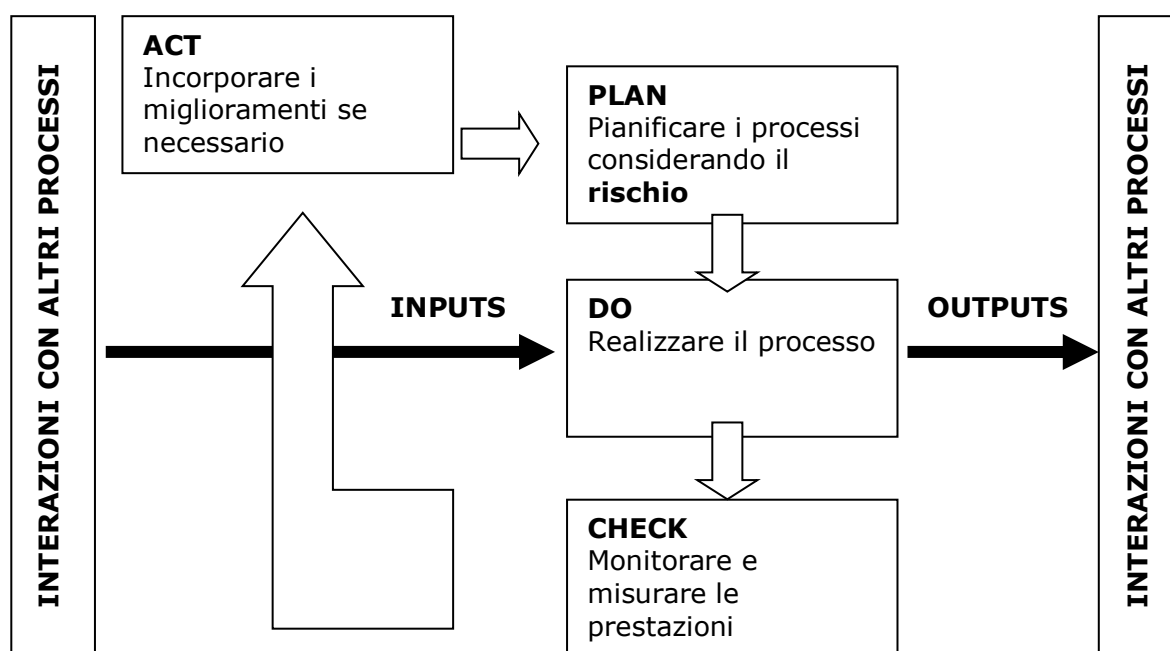
L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



1.4 Rappresentazione di un processo nel sistema

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



1.5 Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità l'Ambiente e la Sicurezza dell'azienda Delta Impianti S.r.l. .

L'azienda Delta Impianti S.r.l. considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.

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

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

Per l'azienda Delta Impianti S.r.l. "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

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

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

1.6 Compatibilità ed integrazione con altri Sistemi di Gestione Aziendali

L'azienda Delta Impianti S.r.l. ha adottato un unico sistema di gestione, e rispetta necessariamente molti requisiti previsti dalle normative in ambito di sicurezza del lavoro e prevenzione ambientale. Per tale motivo la Direzione ha stabilito di integrare le attività cogenti relative alla sicurezza ed all'ambiente nei processi controllati dal presente Sistema di Gestione Integrato considerando i seguenti requisiti:

- Contesto aziendale
- Direzione, politica e responsabilità
- Processi per pianificare e considerare rischi ed opportunità
- Processi relativi a clienti, prodotti e servizi
- Processi di valutazione delle prestazioni
- Processi per il miglioramento

2.0 Norme di riferimento

L'azienda Delta Impianti S.r.l. ha sviluppato il Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza in conformità alle norme

- ISO 9000:2015
- ISO 9001:2015
- ISO 9004:2015
- ISO 14001:2015
- ISO 14004:2015
- OHSAS 18001:2007
- Linee Guida UNI INAIL e OHSAS 18001

Sono considerate rilevanti ai fini della corretta implementazione del sistema le seguenti normative:

- 193/2006 Tutela dati personali
- DLGS 81/2008 Testo unico sulla sicurezza del lavoro
- DLGS 152/2006 Testo unico ambientale

3 - TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni fornite dalla ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 14004:2015 OHSAS 18001:2007.

Ai termini che seguono, ricorrenti nel presente manuale, onde evitare ambiguità, sono associate le definizioni indicate:

D.G.	Direttore generale
MAN	Manuale Qualità Ambiente Sicurezza

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

PR	Procedura
R.S.G.I	Responsabile Sistema Gestione Integrato
RACQ	Responsabile Acquisto
A.I.	Audit interno
AC	Azione correttiva
N.C.	Non conformità
DDT	Documento di trasporto
DT	Direttore tecnico
I.O.	istruzione operativa
OP	Operativi
RAMM	Responsabile amministrativo
RCOM.	Responsabile commerciale
S.Q	Sistema Qualità
PI	Procedura Integrata
RI	Registrazioni Integrate
SGI	Sistema gestione integrato
RSI	Riesame Sistema Integrato
RF	Responsabili funzione

4.0 Contesto Aziendale

L'Azienda Delta Impianti S.r.l. ha determinato e verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per Integrato.

4.1 Parti interessate

L'Azienda Delta Impianti S.r.l. ha realizzato e mantiene attiva apposita procedura per il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevati per il Sistema di Gestione per la Qualità l'Ambiente e Sicurezza e dei requisiti ad esse applicabili.

4.2 Scopo del Sistema di Gestione Integrato

IL Sistema di Gestione per la Qualità l'Ambiente e la Sicurezza dell'Azienda Delta Impianti S.r.l. è conforme ai requisiti ISO 9001:2015 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 con il seguente scopo:

Installazione di impianti tecnologici, di telecomunicazione e trasmissione dati EA 28.

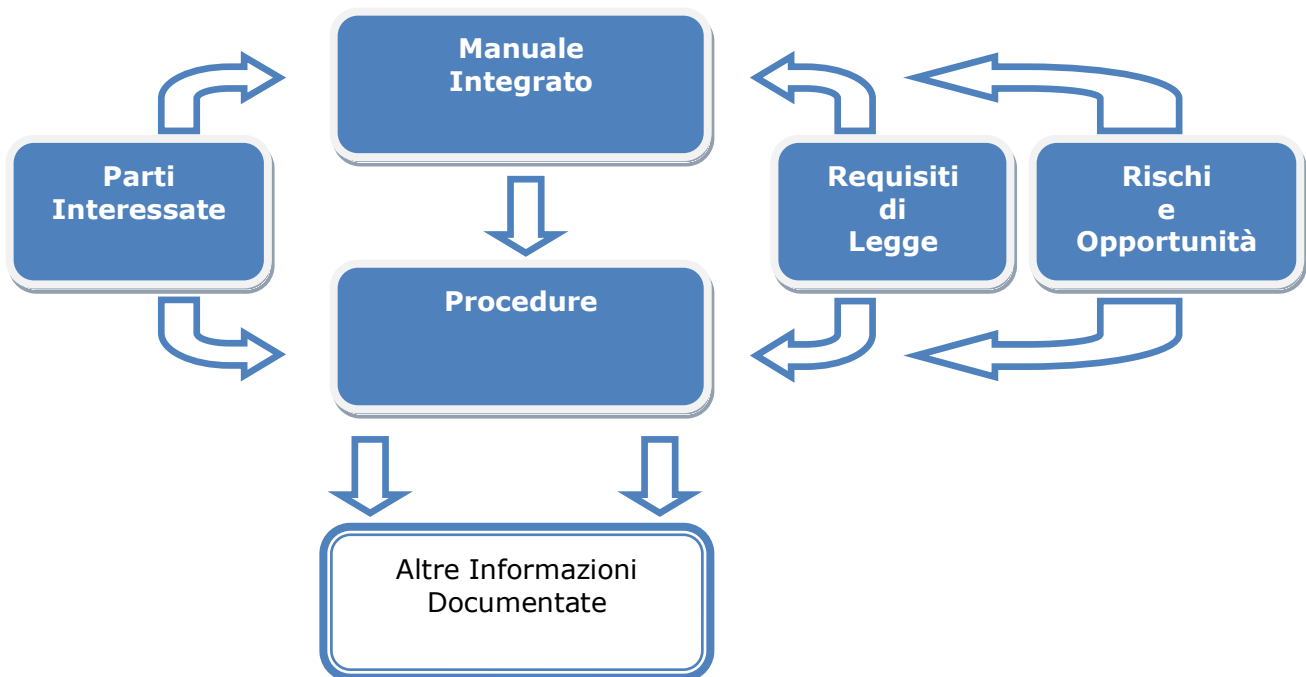
4.3 Esclusioni

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

Le esclusioni sono previste solo per la 9001:2015; viene escluso dal campo di applicazione del sistema qualità il punto 8.3 poiché la progettazione è a cura del committente e l'azienda lavora quindi seguendo capitolati di appalto e/o elaborati progettuali dei clienti.

4.4 Sistema di Gestione Integrato e suoi Processi

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



4.5 Il Manuale Integrato

Il Manuale Integrato chiarisce la Politica Aziendale in materia di Integrato; definisce l'approccio e le disposizioni generali relative ai processi aziendali aventi influenza sull'Integrato e descrive il campo di applicazione del sistema di gestione dell'Integrato con relative esclusioni. Alcuni capitoli del Manuale Integrato richiamano le Procedure Integrato applicabili. In un apposito capitolo del presente Manuale Integrato è dato l'elenco delle procedure.

Nel Manuale Integrato sono descritti:

- i processi del Sistema Integrato e la loro interazione
- i riferimenti alle PQ;
- la politica Aziendale in materia di Integrato e definire l'approccio generale agli aspetti trattati;
- regole relative alla Gestione dell'Integrato ;
- regole per la conduzione delle valutazioni operate da terzi.

Il Manuale è costituito da:

- 1^pagina identificativa di copia,

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

- 1^pagina di indice dei capitoli
- capitoli da 0 a 10,

Il Responsabile Integrato trattiene tutte le copie del Manuale Integrato non diffuse.

Al momento della distribuzione il Responsabile Integrato identifica ogni copia distribuita, ne verifica la completezza e lo stato di aggiornamento, compila la pagina identificativa di copia e vi appone la propria sigla.

L'indice del manuale è siglato dalla Dg per approvazione.

Copie del Manuale sono diffuse internamente a:

- n°1 Direzione
- n°2 Ufficio

La copia in Ufficio è disponibile per la consultazione da parte di tutto il personale.

Tutte le copie sono gestite da Responsabile Integrato che provvede ad aggiornarle contemporaneamente in caso di modifica. La distribuzione a soggetti esterni è autorizzata da Responsabile Integrato.

Sono distribuite due tipi di copie (**CONTROLLATE** o **NON CONTROLLATE**).

Le copie **NON CONTROLLATE** sono copie informative a validità limitata alla sola data di diffusione. I lettori di tali copie sono avvisati di questa caratteristica nella pagina identificativa di copia.

Le copie **CONTROLLATE** sono documenti che l'Azienda si impegna a mantenere aggiornate, fino a contrario avviso del destinatario.

Tutte le copie interne sono soggette al servizio aggiornamento; il servizio è garantito da Responsabile Assicurazione Integrato.

Il contenuto delle revisioni è evidenziato in appositi paragrafi.

4.6 Le Procedure Integrato

Le Procedure Integrato descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione Integrato e comprendono:

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

Le Procedure Integrato sono diffuse a tutte le persone che prendono parte alle attività indicate.

Ogni Procedura Gestione contiene, come parte integrante, i moduli necessari a produrre i documenti utilizzati.

4.7 Norme Operative

**Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza***
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

Altri documenti contenenti, o in cui registrare, informazioni documentate e che sono richiamati dal Manuale Integrato e dalle Procedure Integrato; si tratta di piani, moduli e schede, check list, necessari a descrivere come condurre determinate attività.

4.8 Processi del Sistema di Gestione Integrato

La seguente tabella riporta lo schema dei processi e la loro interazione

Processo	Primario o di Supporto	Interno o Esterno	Interagisce con
Gestione Clienti	P	I	Gestione fornitori / Operativo / Manutenzione
Gestione Fornitori	P	I	Gestione clienti
Operativo: Installazione di impianti tecnologici, di telecomunicazione e trasmissione dati EA 28.	P	I	Gestione Clienti /acquisti
Manutenzione attrezzature	S	E	Operativo
Gestione personale	S	I	Tutti
Amministrazione/Acquisti	S	I/E	Tutti
Gestione Sistema Integrato	S	I	Tutti
Sistema Informatico	S	I	Tutti

I processi sono descritti nelle Procedure Integrato e per ognuno sono definiti:

- gli inputs richiesti e gli outputs attesi
- la sequenza e le interazioni dei processi
- i criteri, i metodi (incluse misurazioni e indicatori di prestazioni) e modalità di controllo dei processi
- le risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità
- compiti e responsabilità assegnate
- rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli
- metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi
- opportunità per il miglioramento del processo e del sistema di gestione Integrato.

Tutte le informazioni relative al funzionamento dei processi sono documentate e conservate come previsto nelle apposite procedure.

4.9 Procedure Gestione Integrato di riferimento

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

PI 01	VALUTAZIONE ASPETTI AMBIENTALI
PI 02	MONITORAGGIO PRESCRIZIONI
PI 03	GESTIONE OBIETTIVI E TRAGUARDI
PI 04	SVILUPPO COMPETENZE RISORSE UMANE
PI 05	GESTIONE COMUNICAZIONE INTERNA
PI 06	GESTIONE COMUNICAZIONE ESTERNA
PI 07	GESTIONE DOCUMENTI
PI 08	CONTROLLO OPERATIVO
PI 09	PIANIFICAZIONE RISPOSTE EMERGENZA
PI 10	IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI, VALUTAZIONE E CONTROLLO DEI RISCHI
PI 11	SORVEGLIANZA E MISURAZIONE
PI 12	VALUTAZIONE ATTUAZIONE PRESCRIZIONI
PI 13	GESTIONE NON CONFORMITA'
PI 14	GESTIONE AZIONI CORRETTIVE
PI 15	GESTIONE REGISTRAZIONI
PI 16	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE
PI 17	RIESAME DELLA DIREZIONE
PI 18	GESTIONE DEL PROCESSO COMMERCIALE
PI 19	QUALIFICA DEI FORNITORI

5.0 Responsabilità Direzione

5.1.1 Responsabilità e impegno della direzione

La Direzione della nostra azienda elabora la politica Integrata, definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire in base alla politica formulata e s'impegna a perseguire il mantenimento e il miglioramento del SGI attraverso:

- la verifica della soddisfazione del cliente
- l'analisi dei reclami dei clienti
- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del SGI
- la diffusione all'interno dell'azienda della Politica e degli obiettivi
- la formazione al SGI a tutto il personale
- la sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei clienti
- l'effettuazione periodica del riesame sul SGI
- l'assistenza fornita ai clienti
- le azioni correttive e preventive
- la gestione del personale

5.1.2 Attenzione al cliente

Siamo un'azienda orientata alla soddisfazione del cliente. Abbiamo pertanto avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze del cliente, basato, non solamente sulla rilevazione delle non conformità che lo coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione.

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

Le esigenze del cliente sono raccolte, in prima analisi, su appositi documenti nei seguenti momenti:

- a) in fase di trattativa commerciale
- b) in fase d'erogazione del servizio
- c) in fase di controllo dei lavori eseguiti da terzi

Il raggiungimento della soddisfazione del cliente è monitorato attraverso apposite indagini analizzate dalla Direzione durante la riunione semestrale.

La Direzione, consapevole che la qualità dei servizi influenza in maniera decisiva l'immagine e la posizione sul mercato, è particolarmente attenta a soddisfare i requisiti richiesti dal cliente al fine di:

- migliorare lo standard qualitativo dei prodotti
- migliorare il servizio
- responsabilizzare i propri dipendenti e collaboratori

L'attenzione alle esigenze e alle aspettative della clientela sono dimostrate da:

- i contenuti della politica per la qualità
- i requisiti espressi al paragrafo 8.2.2
- le attività di controllo ed analisi dei servizi erogati e della soddisfazione del cliente, descritte nel paragrafo 8.7

5.2 POLITICA INTEGRATA

La Direzione ha definito i principi generali su cui si basa la politica Integrata della nostra azienda.

Ogni anno la Direzione, prefissati degli obiettivi specifici, valuta se i contenuti della politica Integrata sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.

La Politica Integrata e i relativi obiettivi scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e/o delle parti interessate.

Essa è formalizzata dalla Direzione su un documento, è diffusa ed illustrata a tutto il personale della società ed è esposta in bacheca.

Il RSGI si impegna a diffondere e ad illustrare con la massima trasparenza la Politica Integrata a tutti i livelli societari.

Si veda Politica Aziendale Integrata. ALL. 1

5.3 RUOLI RESPONSABILITA', AUTORITA' NELL'ORGANIZZAZIONE

Il SGI di Delta Impianti S.r.l. si basa sulla constatazione che non esiste qualità al di fuori dell'impegno personale di tutti. I collaboratori ad ogni livello, sono consci dell'importanza del loro apporto per la realizzazione armonica delle attività quotidiane. La Direzione di Delta Impianti S.r.l. è conscia che la chiarezza di rapporti, ad ogni livello della sua struttura, sia la base per lavorare con lo spirito di squadra.

6.0 Pianificazione del Sistema Integrato

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

L'organizzazione che si è data Delta Impianti S.r.l. è codificata nella documentazione del SGI. Anche la pianificazione operativa, nel caso di cambiamenti organizzativi viene rivista con l'attività formale del Riesame da parte della Direzione di cui al punto § 9.3.

6.1.1 Generalità

L'organizzazione si impegna a pianificare il SGI in modo da garantire il conseguimento dei requisiti della qualità ambientali e di sicurezza.

6.1.2 Aspetti ambientali e di sicurezza

L'organizzazione ha individuato gli aspetti ambientali e della sicurezza che siano significativi e da tenere in considerazione ai fini della pianificazione del SGI.

6.1.3 Obblighi di conformità

L'organizzazione si impegna a mantenere aggiornato l'elenco delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia di sicurezza e in materia ambientale in modo da garantire che il SGI sia sempre conforme a tali requisiti.

6.1.4 Pianificazione

Nel pianificare il sistema di gestione Integrato Delta Impianti S.r.l. considera i fattori e determina i rischi e le opportunità che è necessario affrontare:

- a) fornire assicurazione che il sistema gestione Integrato possa conseguire i risultati attesi;
- b) prevenire, o ridurre gli effetti indesiderati;
- c) conseguire il miglioramento.

Delta Impianti S.r.l. deve pianificare:

- a) le azioni per affrontare questi rischi e opportunità;
- b) le modalità per:
 - 1) integrare ed attuare le azioni nei processi nel sistema gestione dell'Integrato;
 - 2) valutare l'efficacia di tali azioni

Le azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità sono proporzionali all'impatto potenziale sulla conformità dei prodotti servizi.

6.2 Obiettivi della qualità, Ambiente e Sicurezza e pianificazione per il loro conseguimento

Gli obiettivi sono definiti annualmente dalla Direzione e sono quantificabili mediante indici specifici che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto della Politica Integrata, delle esigenze dell'azienda e del mercato in cui la nostra azienda opera o intende operare.

Gli obiettivi sono definiti per tutta l'organizzazione aziendale ed assegnati ai vari responsabili nell'ambito delle attività di pertinenza.

6.2.1 Obiettivi qualità, ambiente e sicurezza

Gli obiettivi sono definiti annualmente dalla Direzione e sono quantificabili mediante indici specifici che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto della Politica, delle esigenze dell'azienda e del mercato in cui la nostra azienda opera o intende operare.

Gli obiettivi sono definiti per tutta l'organizzazione aziendale ed assegnati ai vari responsabili nell'ambito delle attività di pertinenza.

6.2.2 Pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi

La pianificazione qualità, ambiente e sicurezza si basa sinteticamente sui seguenti elementi fondamentali:

- a) **Piano di miglioramento:** sulla base dei requisiti interni, di quelli raccolti dai clienti e dal mercato, la Direzione, oltre a definire la politica Integrata, imposta il piano di miglioramento annuale che è portato a conoscenza di tutte le funzioni aziendali e costituisce il punto di riferimento per il perseguimento dei propri obiettivi. Esso specifica normalmente:
 - le attività previste indirizzate al SGI
 - gli obiettivi degli indicatori qualità, ambiente e sicurezza e di soddisfazione del cliente
 - i relativi programmi di miglioramentoGli indirizzi e gli obiettivi indicati dalla Direzione trovano applicazione in tutte le strutture aziendali; alla Direzione ritornano tutte le informazioni significative sul funzionamento del sistema e sui risultati conseguiti.
- b) **Gestione dei processi operativi:** i processi operativi sono pianificati e definiti dalla Direzione in collaborazione con i responsabili di funzione, in modo da assicurare flussi d'attività ottimali e standard qualitativi uniformi.
- c) **Piano dei controlli delle fasi operative dei processi:** le procedure che disciplinano i processi operativi interni specificano, oltre alle attività operative richieste, il piano dei controlli indirizzato alle fasi d'erogazione del servizio, attraverso il monitoraggio degli indicatori.
- d) **Analisi programmata dei risultati:** i risultati che derivano dai controlli effettuati sui servizi, sui processi sul SGI e sulla soddisfazione del cliente e sulla soddisfazione dei requisiti, sono analizzati e valutati con periodicità programmata (semestrale) in occasione del riesame della Direzione a cura di RGI. A fronte delle situazioni fuori linea o potenziali che emergono in tali sessioni sono programmate le relative azioni correttive

7.0 Supporto

7.1. Risorse

7.1.1 Generalità

La nostra società ha individuato il personale adeguatamente addestrato e le infrastrutture adeguatamente mantenute per la conduzione delle attività gestionali, esecutive e di verifica, al fine di attuare, aggiornare e migliorare il proprio SGI.

È compito della Direzione e di tutti i responsabili di funzione identificare i fabbisogni di risorse e pianificare la manutenzione al fine di assicurare la sistematica disponibilità di risorse adeguate ai compiti richiesti.

7.2 Competenza

La Direzione, nell'ambito dei propri obiettivi attuali e di sviluppo, ha individuato le competenze necessarie per il conseguimento dei risultati prefissati, in particolare:

- sono stati definiti i modi di selezione
- sono state definite le responsabilità e l'autorità per le attività operative
- sono stati individuati gli obiettivi individuali e di gruppo
- è stato predisposto l'addestramento necessario per le varie attività tramite il Piano annuale di addestramento e formazione
- è stata valutata l'efficacia dell'addestramento

Le registrazioni del grado d'istruzione, abilità ed esperienza del personale sono specificati nella "MATRICE DELLE COMPETENZE", tali attività sono prese in esame e tenute sotto controllo.

7.3 Consapevolezza

La Direzione nei contatti quotidiani di lavoro verifica continuamente che chi lavora sia al corrente :

- a) Dello scopo e dell'importanza della parte di lavoro che sta svolgendo;
- b) Delle correlazioni tra la propria parte di lavoro e quella degli altri;
- c) Del suo contributo alla gestione Integrato di Delta Impianti S.r.l.;
- d) Dei ritorni sulla soddisfazione del Cliente, chiarendo la relazione stretta tra comportamenti e risultati.

Per ogni collaboratore vengono registrate esperienze, capacità prospettive possibili di sviluppo professionale, in modo da utilizzare sempre al meglio la capacità di ciascuno.

7.4 Comunicazione

7.4.1 Generalità

La comunicazione è intesa come sistema strutturato di gestione del flusso di informazioni. I flussi informativi hanno un duplice scopo:

- Diffusione bidirezionale delle informazioni operative;

Delta Impianti S.r.l. ***Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza***
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

- Diffusione di ritorno dei risultati delle attività dei processi e delle attività di gestione del SGI nel suo insieme (non conformità, azioni correttive, gestione dei fornitori ecc.).

Il primo sistema è anche detto flusso informativo orizzontale (tra funzioni e processi che cooperano ed interagiscono); il secondo (flusso verticale) mantiene aggiornate le funzioni di controllo, direzione e amministrazione sui risultati di gestione.

7.4.2 Comunicazione interna

Il SGI ha definito con chiarezza tutti i flussi informativi e i supporti su cui viaggiano le informazioni (cartaceo o informatico) all'interno dell'organizzazione.

7.4.3 Comunicazione esterna

Il SGI ha definito con chiarezza tutti i flussi informativi e i supporti su cui viaggiano le informazioni (cartaceo o informatico) all'esterno dell'organizzazione, verso tutte le parti interessate.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

La documentazione di riferimento del SGI è costituita essenzialmente da:

- La dichiarazione della politica Integrato e degli obiettivi Integrato che sono fissati annualmente;
- Il presente Manuale del Sistema di Gestione Integrato (MAN);
- Le procedure necessarie a rendere sistematico il comportamento di tutti;

Il presente Manuale del Sistema di Gestione Integrato (MAN) è organizzato per dare una panoramica generale ma precisa di Delta Impianti S.r.l. al fine di comprendere ciò che il Cliente può attendersi dalla nostra collaborazione in termini di Integrato del servizio complessivo.

Per chi collabora dall'interno al funzionamento di Delta Impianti S.r.l., il MAN viene articolato e dettagliato in una serie di procedure operative che definiscono i metodi di gestione dei singoli processi di lavoro e danno disposizioni per la gestione dei flussi di documenti e informazioni che attraversano Delta Impianti S.r.l., dalla ricezione di una richiesta di offerta alla consegna del servizio e all'assistenza nella fase di esecuzione.

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato (SGI) è a disposizione di tutti i dipendenti nella rete informatica; ciascuno può consultarla e, se necessario, può chiedere spiegazioni in merito e/o proporre modifiche.

L'unica edizione valida della documentazione del SGI è quella disponibile nella directory, condivisa e protetta del sistema di rete telematica; eventuali copie cartacee di detta documentazione vanno considerate non applicabili in quanto possono essere obsolete.

RSGI è responsabile di raccogliere le istanze di modifica, di valutarle, discuterle, ottenendo consenso al livello appropriato, e infine procedere alla modifica dell'originale, inserendola in una edizione successiva del manuale.

L'aggiornamento è comunque necessario in due casi:

Se si riscontrano carenze e/o discordanze con la norma di riferimento, o se la norma stessa è stata modificata;

Se nel modello organizzativo sono intervenute modifiche sostanziali.

L'elenco completo delle procedure che costituiscono la documentazione di riferimento del SGI è riportato nel modulo 13 piano documentazione

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Alla gestione della documentazione, basilare, è dedicata la procedura PI 07 che riguarda il processo di gestione di tutte le tipologie di documenti (di origine sia interna che esterna) che circolano all'interno di Delta Impianti S.r.l.

La procedura prevede:

- a) L'approvazione dei documenti prima della loro emissione e del loro uso;
- b) La revisione e nuova approvazione in caso di modifiche;
- c) Il metodo di identificazione e la facile rintracciabilità;
- d) La disponibilità dell'ultima revisione nel luogo dove i documenti sono utilizzati;
- e) La loro buona conservazione e la facile rintracciabilità;
- f) L'identificazione e le regole di gestione dei documenti di origine esterna;
- g) La gestione dei documenti superati per evitare che vengano impropriamente riutilizzati.

In essa è dettagliata anche la gestione dei dati informatici per i quali viene usata la stessa logica di gestione e archiviazione degli elaborati cartacei, si definiscono i metodi della loro conservazione in sicurezza e la priorità di validità dei documenti di riferimento del SGI rispetto alle forme stampate.

La procedura prevede inoltre i sistemi di gestione fisica, conservazione, archiviazione e le metodologie di identificazione e di rintracciabilità.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Questi documenti servono a registrare la conformità di attività che hanno influenza sull'Integrato del servizio fornito da Delta Impianti S.r.l. al Cliente; pertanto vengono identificati, archiviati per un periodo prefissato e protetti in modo da attestare l'effettivo funzionamento del sistema Integrato. In ogni procedura che ne definisce il formato e l'utilizzo (si tratta in genere di moduli o documenti di lavoro sui quali sono registrate attività di verifica, riesame e simili) vengono anche definite le responsabilità di emissione.

8.0 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controlli operativi

Le attività produttive sono condotte attraverso una serie di commesse gestite in modo indipendente, basate su attività di pianificazione, programmazione e controllo degli stati di avanzamento.

La Delta Impianti S.r.l., dopo un'accurata analisi dell'opera da realizzare, sia per quanto concerne le caratteristiche tecniche che i requisiti qualitativi imposti dal contratto e dalle normative applicabili, gli aspetti ambientali e della sicurezza, pianifica sotto la responsabilità del Resp. Div. Tecn. con il supporto del Dir. Cant., i processi di produzione.

Delta Impianti S.r.l. ***Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza***
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

Per ogni commessa sono predisposti:

- Un Piano Qualità della Commessa, che recepisce i requisiti del Contratto e definisce le modalità applicative del Sistema di Gestione Integrato alla specifica commessa.
- Un'Analisi Ambientale che sia di supporto per la programmazione e pianificazione della realizzazione dell'opera.
- Un Piano Operativo della Sicurezza, redatto in conformità con le disposizioni vigenti, nel quale sono analizzati i rischi e le problematiche connesse all'esecuzione delle opere.

La fase della programmazione della produzione è essenziale per garantire il raggiungimento degli obiettivi e dei requisiti previsti nei documenti contrattuali.

Il processo produttivo di ogni commessa è gestito in accordo con la PI 08 "Controllo Operativo".

Le attività di installazione sono eseguite dal personale preposto utilizzando i disegni progettuali aggiornati e verificati a cura del Dir. Cant. con l'eventuale collaborazione del Resp. Div. Tecn. per la verifica ai fini della cantierabilità in sicurezza del progetto fornito dal Committente.

Il Dir. Cant. controlla che l'installazione dell'impianto si svolga in condizioni controllate ed in luoghi idonei alle lavorazioni stesse, applicando con sistematicità quanto previsto nella documentazione richiamata, sia nel caso in cui le attività siano svolte da personale della Delta Impianti S.r.l. sia da terzi.

Al fine di descrivere i criteri d'esecuzione delle attività di processo associate agli aspetti ambientali significativi, in coerenza con la politica e gli obiettivi ambientali è stata predisposta la PI 08 "Controllo Operativo" che descrive i principali aspetti ambientali e, per ognuno di essi, indica le modalità operative che limitano gli impatti negativi e quindi analizza le principali lavorazioni che hanno impatti ambientali.

La società Delta Impianti S.r.l. può avvalersi di subappaltatori, selezionati in accordo con le prescrizioni del paragrafo del presente Manuale e con le Procedure richiamate.

Per i subappalti sono previste attività di controllo eseguite dal Resp. Contr. Qual. in accordo con le indicazioni del presente manuale. Nel caso in cui il controllo sia effettuato a cura del fornitore / subappaltatore, secondo le specifiche definite in sede di contratto, è comunque cura del RSGI. effettuare l'eventuale verifica della qualifica del personale incaricato di eseguire i controlli nonché verifiche in corso d'opera a campione e di raccogliere dal fornitore/subappaltatore l'attestazione dei controlli effettuati. Tutta la documentazione prodotta sarà inserita nell'archivio di commessa.

8.2 Preparazione e risposta alle emergenze

L'organizzazione prevede di dotarsi di apposita procedura per poter fronteggiare eventuali situazioni di pericolo rispetto ad aspetti di sicurezza e/o ambientali che siano significativi, e cioè:

- Prevenire o mitigare gli impatti derivanti da situazioni di pericolo
- Rispondere alle emergenze
- Identificare le azioni per prevenire o mitigare le situazioni di pericolo
- Prevedere apposite prove di emergenza
- Valutare le azioni previste ed eventualmente modificarle

9.0 Valutazione delle prestazioni

9.1 Monitoraggio e misurazioni

La Direzione da sempre è attenta ad operare sulla base di dati certi, che diano la misura di ciascun fenomeno che accade tra l'azienda e il mondo esterno.

La politica di Delta Impianti S.r.l. prevede come elemento centrale l'attenzione alla misurazione dei fenomeni per instaurare un sistema di feed-back dei risultati, che viene utilizzato per generare azioni di miglioramento su due piani temporali diversi: le azioni correttive immediate e le azioni correttive di respiro strategico. Per questa ragione la Direzione ha la consuetudine di pianificare i propri interventi per agire in modo strutturato, senza lasciare nulla al caso.

Di seguito sono illustrati i campi ed i metodi nei quali si articola questo processo ciclico di miglioramento

9.1.1 Generalità

I processi di misurazione o monitoraggio che abbiamo messo in atto si riferiscono:

- alla soddisfazione dei requisiti cogenti
- al sistema Integrato, mediante audit interni
- ai processi, mediante controlli e indicatori d'efficacia ed efficienza individuati per ogni processo
- ai servizi, mediante i controlli stabiliti nelle varie fasi dei processi

Il RAS ha la responsabilità di monitorare periodicamente le predette misure e di riportarne l'andamento, sui report, che presenterà alla Direzione durante il riesame semestrale.

Le suddette analisi consentono di individuare i punti di miglioramento del SGI.

9.1.2 Valutazione della conformità

L'organizzazione ha stabilito mediante apposita procedura le attività da intraprendere al fine di valutare la conformità ai requisiti cogenti in materia di ambiente e sicurezza. In particolare il SGI prevede il monitoraggio delle modifiche legislative, in modo da avere l'elenco di leggi e regolamenti vigente sempre aggiornato.

9.2 Audit interni

9.2.1 Generalità

Gli audit interne sono effettuate per valutare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione e la conformità ai requisiti della norma di riferimento. L'obiettivo degli audit è pertanto quello di verificare e valutare:

- l'efficienza e l'efficacia del SGI
- il rispetto delle norme
- il rispetto delle procedure aziendali

9.2.2 Programma audit interni

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

Il RAS ha la responsabilità di definire e formalizzare un piano annuale di interne aziendali indicando in dettaglio:

- i processi e le funzioni coinvolte
- i punti della norma da verificare
- i mesi previsti per Audit interne e la documentazione di riferimento
- Auditor, che non devono avere alcuna responsabilità diretta nell'attività sottoposta a verifica

Nella formulazione del piano di verifica si tengono in considerazione i seguenti criteri:

- devono essere oggetto degli audit tutti i settori aziendali che hanno influenza sull'Integrato dei servizi, inclusa la Gestione dell'Integrato e la Direzione
- devono essere verificati tutti i requisiti delle norme ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 applicabili al MAN.
- la criticità della verifica in relazione ai risultati dei precedenti audit.
- il piano annuale degli audit può, a causa dei rilievi emersi nel corso di audit, subire variazioni decise dal RAS e comunicate alle funzioni interessate

Gli audit interne sono condotte da RAS, da auditor interni o da collaboratori esterni incaricati dalla DIR ed hanno lo scopo di effettuare un riesame sistematico ed indipendente di tutti gli elementi del SGI. Il personale aziendale che conduce gli audit interni deve aver seguito un corso teorico e pratico di "Conduzione degli audit interni" o aver partecipato ad almeno tre audit interne, come osservatore.

Il RAS o il RGV ha la responsabilità di preparare una check-list, per la specifica area, secondo i punti da verificare definiti nel piano. La check-list dettagliata deve essere riportata in apposita modulistica.

Nel corso degli audit devono essere presi in considerazione anche eventuali richieste di azioni correttive precedenti, al fine di verificarne l'efficacia. Il RGV deve raccogliere e registrare le evidenze oggettive. Tutte le informazioni devono essere registrate e riesaminate dal RGV al fine di verificare quali siano imputabili come non conformità.

Ogni non conformità deve avere un riscontro oggettivo e un richiamo ad un punto della norma o a una procedura del SGI. A seguito di una non conformità il RGV apre direttamente una azione correttiva. Il RAS provvede a verificare l'efficacia delle azioni correttive.

Nel caso l'esito della verifica abbia comportato l'apertura di eventuali azioni correttive, le stesse devono essere firmate dal responsabile dell'area visitata e consegnate al RAS. Le AC emerse verranno gestite secondo quanto specificato alla sezione 10.2

Il rapporto di audit interni è preparato da RGV e contiene, oltre alle informazioni generali sulla visita, il numero di non conformità rilevate e le eventuali osservazioni emerse. Il rapporto deve essere discusso con il responsabile dell'area valutata dal RGV e fatto firmare per presa visione.

I processi o le attività, che dimostrano ripetute discrepanze con il SGI e che hanno maggior impatto sull'Integrato percepita dal cliente, devono essere verificate più frequentemente.

9.3 Riesame della Direzione

La Direzione di Delta Impianti S.r.l. ha definito un appuntamento annuale nel quale si riassumono le attività svolte e si analizzano i risultati; per questo è in atto un sistema di rilevazione dei dati che

Delta Impianti S.r.l. *Manuale Gestione Qualità- Ambiente-
Sicurezza*
Edizione 0 Revisione 1 - del 29 dicembre 2017

permette di determinare i parametri che la Direzione ritiene più significativi per detta lettura di efficienza.

In particolare la riunione annuale di Riesame da parte della Direzione è preparata con l'aiuto di tutti i responsabili coordinati da DG; questa riunione è un momento di riflessione, strutturato e metodico, per analizzare se le attività si sono svolte sulla linea strategica dettata dalla Politica Integrato, se gli obiettivi fissati sono stati raggiunti, se i problemi sono stati risolti nel rispetto di tale linea strategica.

In sostanza gli elementi di ingresso a questo processo di riesame sono:

- a) lo stato delle azioni derivante dai precedenti riesami;
- b) i cambiamenti dei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema gestione dell'Integrato;
- c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione Integrato compresi gli andamenti relativi:
 - 1) alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno delle parti interessate rilevanti;
 - 2) alla misura in cui gli obiettivi Integrato sono stati raggiunti;
 - 3) alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
 - 4) alle non conformità e alle azioni correttive;
 - 5) ai risultati dei monitoraggi e misurazioni;
 - 6) ai risultati di audit;
 - 7) alla prestazione di fornitori esterni;
- d) l'adeguatezza delle risorse;
- e) L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi;
- f) Le opportunità di miglioramento;

Gli elementi di uscita del processo di riesame sono:

- a) opportunità di miglioramento;
- b) ogni esigenza di modifica al sistema di gestione dell'Integrato;
- c) risorse necessarie;

Con l'occasione la Direzione valuta l'opportunità di modificare gli obiettivi precedenti o gli indirizzi strategici di politica di gestione, per meglio adeguarsi alle tendenze evolutive del mercato.

10.0 Miglioramento

10.1 Generalità

Delta Impianti S.r.l. attua in modo pianificato i processi di misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento al fine di:

- dimostrare la conformità di quanto fornito;
- verificare l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato;
- migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione Integrato

A tal fine, vengono predisposti opportuni controlli sui fornitori, sul processo e sul prodotto ed elaborate con cadenza annuale opportune statistiche dalle quali è possibile evidenziare possibilità di miglioramento del prodotto/servizio fornito.

10.2 Non conformità azione correttive

La gestione delle azioni correttive è fondamentale per l'effettivo miglioramento del SGI di Delta Impianti S.r.l. S per questo l'impegno di tutti in questo senso è particolarmente importante. Il processo di studio delle azioni correttive è descritto nella PQ 06, come naturale prosieguo del trattamento immediato di risoluzione della non conformità per l'eliminazione delle cause che l'hanno generata. Lo studio delle cause è la base dell'azione correttiva, che dopo la sua applicazione viene eseguita e controllata da DG, per essere sicuri dei suoi effetti nel tempo e/o per rilevare la eventuale necessità di rettifica.

10.3 Miglioramento continuo

La pianificazione dell'attività di miglioramento documentata nella Politica dell'Integrato è la base su cui si fonda l'attività dell'SGI che si sviluppa attraverso un sistema di monitoraggio quotidiano delle attività operative al fine di creare efficienza nei sistemi di lavoro e di comportamento. Tutti i collaboratori sono istruiti a porre grande attenzione ad ogni occasione di inefficienza e tutti devono interrompere ogni azione non conforme e richiedere l'intervento di DG per le azioni di risoluzione e le azioni correttive.