

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE per la QUALITA' LANZA COSTRUZIONI SRL (UNI EN ISO 9001:2015)	ED. 01 REV. 00 del 02 05 2022
	REDAZIONE RESPONSABILE SGQ _____ VERIFICA DIREZIONE GENERALE _____ APPROVAZIONE DIREZIONE GENERALE _____	

COPIA N. COPIA CONTROLLATA COPIA NON CONTROLLATA

IN CONSEGNA A DATA CONSEGNA

FIRMA DI AUTORIZZAZIONE ALLA DISTRIBUZIONE (DIREZIONE)

EDIZIONE/REVISIONE	CONTENUTO
Ed. 01 Rev. 00 del 02 05 2022	Adeguamento UNI EN ISO 9001:2015



LANZA COSTRUZIONI S.R.L.
 Via Serio, 36 - 24020 CASNIGO (BG) - Tele fax 035-741006
 Cap.Soc. € 50.000,00 I.V. - R.E.A. BG 414319 - C.F. e P.IVA 03858620168
 Mail lanzacostruzioni@gmail.com PEC lanzacostruzioni@legalmail.it

0 INTRODUZIONE

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 0



Questo documento è di proprietà di LANZA COSTRUZIONI SRL che se ne riserva tutti i diritti a termine di legge.
 Il presente documento non può essere riprodotto o diffuso senza il consenso scritto della DIR

0.1 Generalita'

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 0.1

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualita' conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 allo scopo di:

- dimostrare la propria capacita' di fornire con regolarita' prodotti/servizi che soddisfino i requisiti del Cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione del Cliente tramite l'applicazione efficace del Sistema di Gestione, compresi i processi per migliorare il Sistema stesso e assicurare la conformita' ai requisiti del Cliente e ai requisiti cogenti applicabili;
- affrontare rischi e opportunita' associati al proprio contesto e ai propri obiettivi;
- dimostrare la conformita' ai requisiti specificati del Sistema di Gestione per la Qualita'.

Il presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualita' della **LANZA COSTRUZIONI SRL** è stato predisposto per esporre alle Parti interessate i principi, gli impegni e gli obiettivi stabiliti dalla Politica Qualita' aziendale, e le modalita' adottate per garantire la qualita' del prodotto, la corretta gestione dei processi, il controllo dei rischi e la conseguente impostazione di programmi di miglioramento specifici.

Il Manuale, che ricalca la struttura della Norma di riferimento riportandone i riferimenti ad ogni paragrafo, può essere distribuito all'esterno dell'azienda su richiesta delle Parti interessate previa autorizzazione della Direzione.

Nello specifico, il presente Manuale ha lo scopo di:

- descrivere il Sistema di Gestione per la Qualita' dell'azienda;
- formalizzare la Politica Qualita' e gli obiettivi generali che garantiscano una corretta gestione della qualita';
- identificare i processi gestiti dall'azienda ed i criteri che ne assicurino efficienza ed efficacia;
- illustrare la struttura aziendale, le responsabilita' e le risorse disponibili per i processi aziendali, al fine di garantire un costante miglioramento delle prestazioni;
- costituire un elemento di formazione/informazione per il Personale sulle tematiche della qualita' e del miglioramento continuo;
- fungere da riferimento per la struttura procedurale, rappresentando l'insieme delle regole da seguire per svolgere le attivita' inerenti i processi aziendali;
- essere veicolo di promozione e diffusione della cultura e dei comportamenti conseguenti da adottare per una gestione globale aziendale consapevolmente orientata ad acquisire sempre maggiore competitivita';
- identificare e valutare i rischi rilevanti connessi con le attivita' svolte;
- pianificare l'emergenza.

0.2 Principi di gestione per la Qualita'

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 0.2

Il presente Manuale e il Sistema di Gestione per la Qualita' della **LANZA COSTRUZIONI SRL** esplicitano e sviluppano i principi fondamentali espressi dalla normativa di riferimento:

- la focalizzazione sul Cliente;
- la leadership;
- la partecipazione attiva delle persone;
- l'approccio per processi;
- il miglioramento;
- il processo decisionale basato sulle evidenze;
- la gestione delle relazioni.

0.3 Approccio per processi

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 0.3

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha identificato i processi aziendali e le loro interazioni (Par. 4.4 - Fig. 1 – Schema dei processi). L'approccio per processi utilizzato della **LANZA COSTRUZIONI SRL** nello sviluppare, attuare e migliorare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualita', e' volto ad accrescere la soddisfazione del Cliente attraverso il soddisfacimento dei requisiti del Cliente stesso, e ad incrementare l'efficacia e l'efficienza dell'Organizzazione nel conseguire i risultati attesi in conformita' alla Politica per la Qualita' e agli indirizzi strategici. In pratica, vengono pianificati e mantenuti sotto controllo i processi del Sistema di Gestione aziendale e le loro interrelazioni, in modo che le prestazioni complessive dell'Organizzazione possano essere incrementate e sia possibile:

- comprendere i requisiti e soddisfarli in modo coerente;

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

L'orientamento generale su cui si basa il Sistema di Gestione per la Qualità della **LANZA COSTRUZIONI SRL** è il Risk based thinking, che permette di determinare i fattori che potrebbero deviare i processi e il Sistema di Gestione aziendale dai risultati pianificati, e mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità quando esse si presentino.

Tale orientamento (Par. 4.4 - Fig. 2 – Processo di analisi del rischio) e' esplicitato nell'Istruzione Operativa **Risk Management** e nel Mod. **Processi aziendali e analisi del rischio**, che definiscono le metodologie adottate per pianificare e attuare azioni che affrontino rischi e opportunità al fine di accrescere l'efficacia del Sistema di gestione conseguendo risultati migliori e prevenendo gli effetti negativi all'interno del contesto di riferimento. Negli stessi documenti sono anche riportati i criteri di valutazione dei rischi, utilizzati per valutarne gli impatti sul Sistema di gestione aziendale.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 1

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità implementato della **LANZA COSTRUZIONI SRL** risulta:

Costruzione e manutenzione di Impianti di depurazione e centrali idroelettriche

Nel definire il campo di applicazione del proprio Sistema di Gestione, la **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha tenuto in considerazione i fattori interni ed esterni (Par. 4.1), i requisiti delle parti interessate rilevanti (Par. 4.2), e i prodotti/servizi dell'Organizzazione.

Il SGQ della **LANZA COSTRUZIONI SRL** non prevede l'esclusione di nessun punto della norma.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 2

Il presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità è stato redatto in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, che viene presa a modello anche per l'impostazione strutturale del documento. I principali riferimenti normativi risultano essere:

- UNI ISO 31000:2010 Gestione del rischio – Principi e linee guida
- UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole. L'approccio della gestione per la qualità
- UNI EN ISO 19011:2012 Linee guida per audit di sistemi di gestione

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** rispetta e applica le norme e le leggi vigenti, siano esse richiamate esplicitamente nella documentazione contrattuale o sottintesa. A tal fine ha implementato il Mod. **Elenco Leggi** e dispone di un archivio delle Norme e Leggi applicabili per la gestione controllata delle stesse verificandone lo stato di aggiornamento con periodicità mensile.

I Paragrafi del presente Manuale richiamano di volta in volta, ove presenti, le Istruzioni Operative predisposte internamente per formalizzare nel dettaglio i principi, i criteri, le regole, i flussi informativi, le responsabilità e le modalità adottate per l'esecuzione delle diverse attività.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 3

Per facilitare la comprensione della terminologia utilizzata, e correlare il Sistema di Gestione per la Qualità a riferimenti non equivoci, si riporta un glossario di base che precisa definizioni e termini relativi alla qualità.

- Alta direzione - Vertice*: Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un'organizzazione, la guidano e la tengono sotto controllo
- Ambiente di lavoro*: Insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro

- Apparecchiatura per misurazione*: Strumento per misura, software, campione di misura, materiali di riferimento o apparecchiatura ausiliaria ovvero un'opportuna combinazione di questi necessaria per attuare un processo di misurazione
- Audit*: Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti
- Auditor*: Persona che ha le caratteristiche personali dimostrate e la competenza per effettuare un audit
- Azione correttiva*: Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate
- Caratteristica*: Elemento distintivo
- Cliente*: Organizzazione o persona che riceve un prodotto
- Committente dell'audit*: Organizzazione o persona che richiede un audit
- Competenza*: Dimostrata capacità di applicare conoscenze ed abilità
- Conclusione dell'audit*: Esito di un audit fornito dal gruppo di audit dopo aver preso in esame gli obiettivi dell'audit e tutte le risultanze dell'audit
- Conformità*: Soddisfacimento di un requisito
- Contesto dell'Organizzazione*: Combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'Organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi
- Correzione*: Azione tesa ad eliminare una non conformità rilevata
- Criteri dell'audit*: Insieme di politiche, procedure, o requisiti
- Documento*: Informazioni con il loro mezzo di supporto
- Efficacia*: Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati
- Efficienza*: Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli
- Esperto tecnico*: Persona che fornisce conoscenze o esperienza specifiche al gruppo di audit
- Evidenza dell'audit*: RegISTRAZIONI, enunciazioni di fatti o altre informazioni che sono pertinenti ai criteri dell'audit e verificabili
- Fornitore*: Organizzazione o persona che fornisce un prodotto
- Gestione per la qualità*: Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità
- Gestione*: Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione
- Gruppo di audit*: Uno o più auditor che eseguono un audit, supportati, se necessario, da esperti tecnici
- Informazioni documentate*: Informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte di un'Organizzazione, ed il mezzo che le contiene
- Infrastruttura*: Sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'organizzazione
- Manuale della qualità*: Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione
- Miglioramento continuo*: Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti
- Non conformità*: Mancato soddisfacimento di un requisito
- Obiettivo per la qualità*: Qualcosa cui si aspira od a cui si mira, relativo alla qualità
- Organizzazione oggetto dell'audit*: Organizzazione sottoposta all'audit
- Organizzazione*: Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni
- Parte interessata*: Persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione
- Pianificazione della qualità*: Parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi
- Piano della qualità*: Documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto, specifica quali procedure, e le risorse associate, devono essere utilizzate e da chi e quando
- Politica per la qualità*: Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione
- Procedura*: Modo specificato per svolgere un'attività o un processo
- Processo*: Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita
- Prodotto*: Risultato di un processo
- Progettazione e sviluppo*: Insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto, di un processo o di un sistema
- Progetto*: Processo unico che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse
- Programma di audit*: Gruppo di uno o più audit pianificati per un arco di tempo definito ed orientati verso uno scopo specifico

- ❑ *Qualità*: Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti
- ❑ *Registrazione*: Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte
- ❑ *Requisito*: Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente
- ❑ *Riesame*: Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti
- ❑ *Rintracciabilità*: Capacità di risalire alla storia, all'applicazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando
- ❑ *Rischio*: Effetto dell'incertezza
- ❑ *Risultanze dell'audit*: Risultati della valutazione delle evidenze dell'audit raccolte rispetto ai criteri dell'audit
- ❑ *Sistema di gestione per la qualità*: Sistema di gestione per guidare e tener sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità
- ❑ *Sistema di gestione*: Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi
- ❑ *Soddisfazione del cliente*: Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti
- ❑ *Specifiche*: Documento che stabilisce i requisiti
- ❑ *Validazione*: Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 4

4.1 L'Organizzazione e il suo contesto

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 4.1

Denominazione: LANZA COSTRUZIONI SRL

Codice Fiscale: 03858620168

Partita Iva: 03858620168

Sede legale: CASNIGO (BG), VIA SERIO 36 - 24020

Sede amministrativa: CASNIGO (BG), VIA SERIO 36 - 24020

Sede Secondaria Magazzino: Seriate (BG) – Via Comonte, 31/A

Telefono:

Fax:

E-mail: lanzacostruzioni@gmail.com

E-mail certificata: lanzacostruzioni@gmail.com

Il titolare Sig. Lanza Devit, a seguito di decennali esperienze professionali come capocantiere per conto di Prefabbricati Cividini S.p.A. e RDB Group S.p.A., decide di mettersi in gioco con l'attività imprenditoriale autonoma fondando la ditta individuale "Lanza Devit", nel settembre 2009, divenuta poi "Lanza Costruzioni Srl" nel Settembre 2012, avvalendosi di collaboratori qualificati, tutti uniti dalle stesse precedenti esperienze professionali. L'azienda si sviluppa spaziando dalla costruzione di edifici industriali, all'edilizia civile, alle opere edili di supporto al trattamento delle acque (depuratori, bacini, centrali di pompaggio), alla costruzione di centrali idroelettriche, partendo da lavori di modesta entità per arrivare all'affidamento di opere sempre più importanti che permetteranno il conseguimento della certificazione SOA nelle categorie OG1 ed OS22.

Certi dell'importanza della sicurezza sul lavoro ci siamo affidati fin da subito ad un ente competente ed accreditato ottemperando a tutti gli obblighi derivanti dal d.lgs 81/08 e siamo quindi in possesso di tutte le valutazioni dei rischi rilevati nell'attività e POS creato su misura; la sorveglianza sanitaria è affidata ad un centro medico specializzato; il personale è periodicamente formato ed aggiornato mediante corsi interni e corsi tenuti da esperti per avere sempre aggiornati i ruoli di addetti prevenzione incendi, addetti primo soccorso, addetti guida mezzi d'opera, preposti, addetto montaggio ponteggi; abbiamo un RLS interno ed il ruolo di RSPP è svolto direttamente dal titolare Sig. Lanza Devit.

Presso la sede di Via Serio, 36 si trovano il magazzino minuteria e l'ufficio amministrativo, il deposito delle attrezzature e dei mezzi è invece dislocato a Seriate (BG) – Via Comonte, 31/A presso il capannone artigianale acquistato dall'azienda nel 2019. Della tenuta delle scritture contabili e di bilancio si occupa lo Studio del Dott. Romano Bernini con sede in Vertova (BG).

4.2 Esigenze e aspettative delle Parti interessate

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 4.2

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha individuato le Parti interessate e le specifiche esigenze:

GENERALE	CONTESTO				PARTI INTERESSATE							ESIGENZE PARTI INTERESSATE	PROCESSI									
	FATTORE	INTERNO	ESTERNO		PROPRIETARI	DIPENDENTI	COLLETTIVITA'	ASSICURAZIONI	FORNITORI	CLIENTI	AUT. LEGISLATIVE		LEADERSHIP	COMMERCIALE	APPROV.TO	PROGETTAZIONE	PRODUZIONE	RIS. TECNICHE	RIS. UMANE	INF. DOCUMENTI	MIGLIOR.TO	
AMBIENTALE	IMPATTO AMBIENTALE DELL'ORGANIZZAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	IMPATTO AMBIENTALE CONTENUTO RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	CONSUMI ENERGETICI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RIDUZIONE CONSUMI ENERGETICI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	IMPATTO AMBIENTALE FORNITORI	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	IMPATTO AMBIENTALE CONTENUTO RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	IMPATTO AMBIENTALE PRODOTTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	IMPATTO AMBIENTALE CONTENUTO RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
ECONOMICO	COSTO PRODOTTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	COSTI CONTENUTI CHE GARANTISCANO COMPETITIVITA' E MARGINALITA'	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	RETRIBUZIONE DIPENDENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	RETRIBUZIONI ADEGUATE NEL RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	INVESTIMENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RITORNO DEGLI INVESTIMENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	SOLVIBILITA' CLIENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CLIENTI SOLVIBILI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	PUNTUALITA' PAGAMENTI A FORNITORI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RISPETTO DELLE TEMPSTICHE DI PAGAMENTO FORNITORI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	COSTI DI PROGETTAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RITORNO DEI COSTI DI PROGETTAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SOCIALE	REPUTAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	OTTIMA REPUTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	MOTIVAZIONE DEL PERSONALE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PERSONALE MOTIVATO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	TRASPARENZA NEL SISTEMA DI QUALIFICA FORNITORI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TRASPARENZA NEL SISTEMA DI QUALIFICA FORNITORI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SPONSORIZZAZIONI	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RITORNO DELLE SPONSORIZZAZIONI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	CONTINUITA' OCCUPAZIONALE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CONTINUITA' OCCUPAZIONALE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	CRESCITA PROFESSIONALE RISORSE UMANE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CRESCITA PROFESSIONALE RISORSE UMANE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TECNOLOGICO	LIVELLO DI INNOVAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ALTO LIVELLO DI INNOVAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	FLESSIBILITA' NELLA CATENA DI FORNITURA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FLESSIBILITA' NELLA CATENA DI FORNITURA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	FLESSIBILITA' NELLA PRODUZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FLESSIBILITA' NELLA PRODUZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	INFRASTRUTTURE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADEGUATEZZA E MANUTENZIONE INFRASTRUTTURE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
COMPLIANCE	RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Sono stati individuati nei seguenti attori quelli di interesse per i processi aziendali:

- Proprietari
- Dipendenti
- Clienti
- Fornitori
- Autorita' legislative

Tutte le informazioni che provengono dalle Parti interessate sono monitorate e riesaminate al fine di garantire il rispetto dei requisiti applicabili al contesto aziendale. Le modalità e responsabilità di comunicazione sono descritte nel Mod. **Processi Aziendali e analisi del rischio**.

CONTESTO		PARTI INTERESSATE RILEVANTI					ESIGENZE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PRESE IN CARICO
GENERALE	FATTORE	PROPRIETARI	DIPENDENTI	FORNITORI	CLIENTI	AUT. LEGISLATIVE	
AMBIENTALE	IMPATTO AMBIENTALE DELL'ORGANIZZAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	IMPATTO AMBIENTALE CONTENUTO RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI
	CONSUMI ENERGETICI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RIDUZIONE CONSUMI ENERGETICI
ECONOMICO	COSTO PRODOTTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	COSTI CONTENUTI CHE GARANTISCANO COMPETITIVITA' E MARGINALITA'
	RETRIBUZIONE DIPENDENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	RETRIBUZIONI ADEGUATE NEL RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI
	INVESTIMENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RITORNO DEGLI INVESTIMENTI
	SOLVIBILITA' CLIENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CLIENTI SOLVIBILI
	PUNTUALITA' PAGAMENTI A FORNITORI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RISPETTO DELLE TEMPISTICHE DI PAGAMENTO FORNITORI
	COSTI DI PROGETTAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RITORNO DEI COSTI DI PROGETTAZIONE
SOCIALE	REPUTAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	OTTIMA REPUTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE
	MOTIVAZIONE DEL PERSONALE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PERSONALE MOTIVATO
	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI
	CRESCITA PROFESSIONALE RISORSE UMANE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CRESCITA PROFESSIONALE RISORSE UMANE
TECNOLOGICO	LIVELLO DI INNOVAZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ALTO LIVELLO DI INNOVAZIONE
	FLESSIBILITA' NELLA CATENA DI FORNITURA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FLESSIBILITA' NELLA CATENA DI FORNITURA
	INFRASTRUTTURE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADEGUATEZZA E MANUTENZIONE INFRASTRUTTURE
COMPLIANCE	RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	RISPETTO DEI REQUISITI COGENTI

4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualita'

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 4.3

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualita' implementato dalla **LANZA COSTRUZIONI SRL** è definito al Par. 1 del presente Manuale, ed è stato determinato tenendo in considerazione i fattori interni ed esterni di cui al Par. 4.1, i requisiti delle parti interessate rilevanti di cui al Par. 4.2, e i prodotti/servizi dell'Organizzazione.

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** affida processi all'esterno (outsourcing), indicativamente lavori di opere edili, opere termoidrauliche e manodopera specializzata nell'esecuzione dei lavori collegati allo scopo di certificazione a cui verrà applicato il relativo processo del § 8.4

4.4 Sistema di Gestione per la Qualita' e relativi processi

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 4.4

Il Sistema di Gestione per la qualità dalla **LANZA COSTRUZIONI SRL** è stato progettato, viene mantenuto attivo, sistematicamente aggiornato e migliorato coerentemente con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2015 e i requisiti cogenti applicabili.

Sono stati determinati i processi del Sistema di Gestione per la Qualita' e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'Organizzazione, e in particolare sono stati determinati:

- input necessari e output attesi da tali processi;
- sequenza e interazione di tali processi;
- criteri e metodi necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo di tali processi;
- disponibilita' delle risorse necessarie per tali processi;
- responsabilita' e autorita' dei processi;

- ❑ rischi e opportunita' in conformita' ai requisiti di cui al punto 6.1 del presente Manuale;
- ❑ modalita' per valutare i processi e attuare ogni modifica necessaria per assicurare che gli stessi conseguano i risultati attesi;
- ❑ azioni volte a migliorare i processi e il Sistema di Gestione per la Qualita'.

Vengono mantenute informazioni documentate per supportare il funzionamento dei processi, conservate al fine di dimostrare la conduzione degli stessi secondo quanto pianificato.

I processi gestiti dal Sistema di Gestione per la Qualita' risultano:

- ❑ Processo di leadership (PRIMARIO)
- ❑ Processo commerciale (PRIMARIO)
- ❑ Processo approvvigionamento (PRIMARIO)
- ❑ Processo produzione (PRIMARIO)
- ❑ Processo gestione progettazione (DI SUPPORTO)
- ❑ Processo gestione risorse tecniche (DI SUPPORTO)
- ❑ Processo gestione risorse umane (DI SUPPORTO)
- ❑ Processo gestione informazioni documentate (DI SUPPORTO)
- ❑ Processo DI MIGLIORAMENTO
 - ✧ *Sotto processo: Analisi del contesto*
 - ✧ *Sotto processo: Gestione audit*
 - ✧ *Sotto processo: Gestione non conformita', Azioni Correttive*
 - ✧ *Sotto processo: Analisi dei dati*
 - ✧ *Sotto processo: Valutazione soddisfazione Cliente*

La loro sequenza e le loro interazioni sono mostrati nella Fig. 1 – Schema dei processi. Si veda inoltre l'**Allegato 1** al presente Manuale Qualita'.

Il processo di analisi del rischio dalla **LANZA COSTRUZIONI SRL** e' schematizzato nella Fig. 2 – Processo di analisi del rischio.

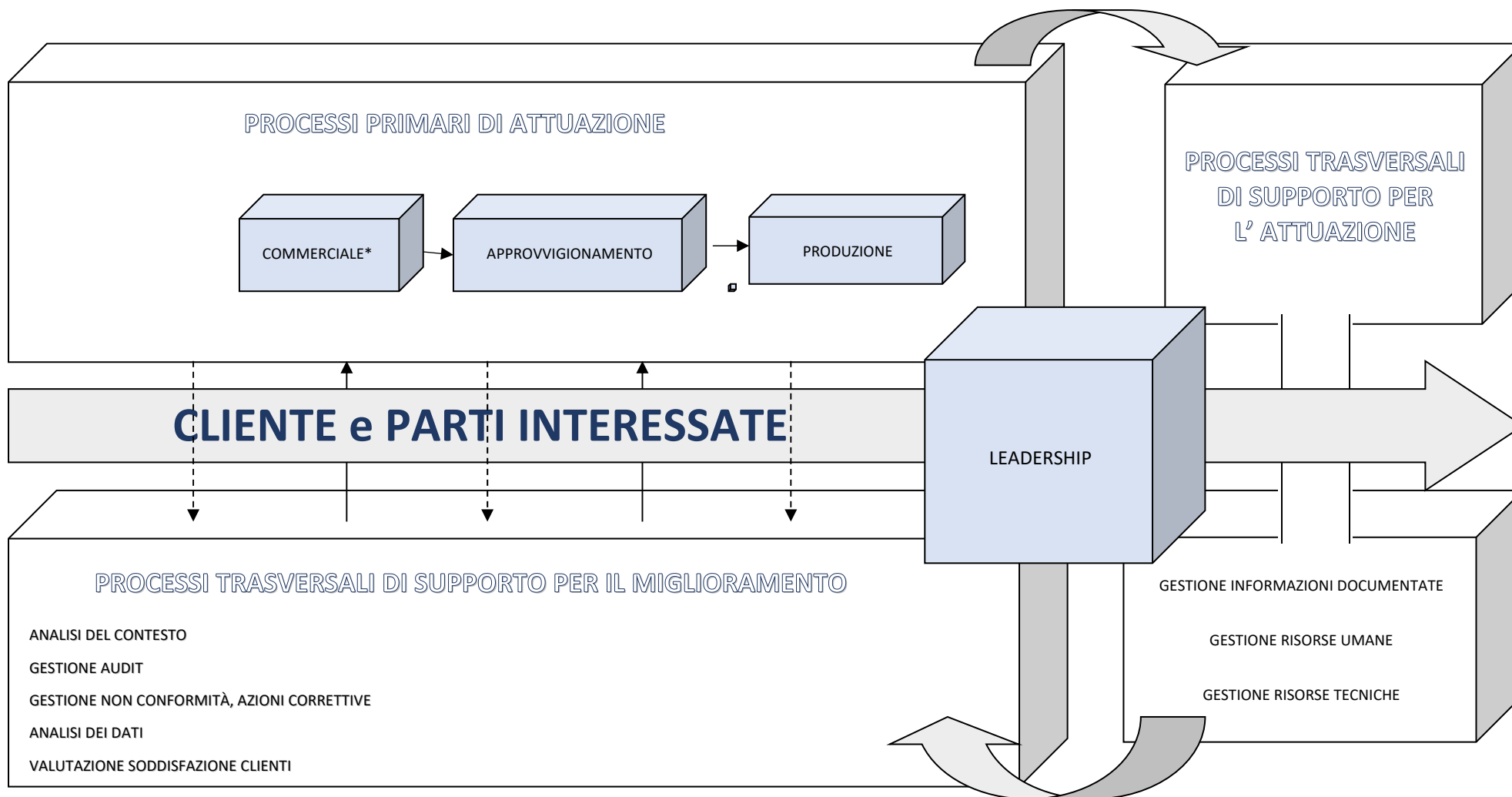


Figura 1 – Schema dei processi

Risk Management (ISO 31000-Cap.5.1)

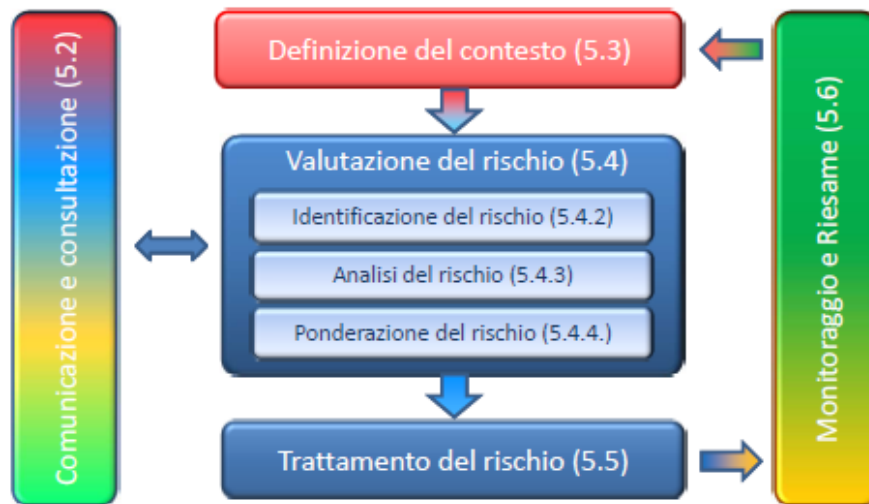


Figura 2 – Processo di analisi del rischio

5 LEADERSHIP

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 5

5.1 Leadership e impegno

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 4.1

5.1.1 Generalità'

Riferimento norma UNI EN ISO 9001:2015 § 5.1.1

La massima responsabilità operativa è formalmente assegnata alla Direzione, che si assume la responsabilità di attuare e far attuare le direttive contenute nel presente Manuale e nella documentazione di sistema correlata, e la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. L'impegno e la Responsabilità della Direzione per lo sviluppo, la messa in pratica ed il miglioramento sistematico si evidenzia attraverso:

- definizione della **Politica per la Qualità** e sua divulgazione all'interno e presso le parti interessate;
- definizione di obiettivi aziendali compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'Organizzazione (**Management of change**);
- integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità nei processi di business dell'Organizzazione (**Verbale di Riesame**);
- definizione e valutazione, per ciascun processo aziendale e obiettivo ad esso correlato, dei rischi connessi con le attività aziendali - Risk-Based Thinking e delle opportunità eventuali (**Processi aziendali e analisi del rischio – Management of change**);
- identificazione e messa a disposizione delle risorse necessarie al mantenimento del sistema (**Organigramma aziendale**);
- comunicazione in merito all'importanza di una gestione per la qualità efficace, e della conformità ai requisiti cogenti, dei Clienti, e del Sistema di Gestione per la Qualità (**Rapporti di formazione**) annualmente;
- pianificazione ed effettuazione con frequenza almeno annuale dei riesami del Sistema della Qualità, per valutarne la coerenza con le Norme di riferimento e l'efficacia nel raggiungimento degli obiettivi stabiliti (**Verbale di Riesame**);
- coinvolgimento attivo di tutto il personale al raggiungimento degli obiettivi prefissati (**Rapporti di formazione**) annualmente;
- promozione delle attività di miglioramento continuo/opportunità (**Management of change**);
- sostegno agli altri ruoli gestionali per garantirne la leadership nelle rispettive aree di responsabilità'.

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha identificato e formalizzato con specifica **Lettera di incarico**, all'interno della propria struttura organizzativa, un Responsabile che si occupi della gestione del Sistema Qualità, con l'autorità necessaria e con autonomia nella gestione del ruolo assegnato. L'intero organico aziendale, oltre ad occuparsi delle specifiche aree di attività, ha la responsabilità di partecipare attivamente alla gestione ed al miglioramento del Sistema Qualità.

5.1.2 Focalizzazione sul Cliente

Riferimento norma UNI EN ISO 9001:2015 § 5.1.2

La Direzione dalla **LANZA COSTRUZIONI SRL** garantisce leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul Cliente:

- considerando prioritario l'interesse dei Clienti, recependo e facendo propri i requisiti da essi definiti;
- rispettando norme/leggi cogenti applicabili e monitorando in continuo le segnalazioni delle Parti interessate;
- determinando e affrontando rischi e opportunita' che possano influenzare la conformita' di prodotti/servizi e la capacita' di incrementare la soddisfazione del Cliente;
- focalizzando l'attenzione sulla soddisfazione del Cliente (Par. 8.1.2).

5.2 Politica

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 5.2

La Direzione dalla **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha stabilito, attua e mantiene attiva una **Politica per la Qualita'** che:

- sia appropriata alle finalita' e al contesto dell'Organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici;
- costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualita';
- comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili e per il miglioramento continuo del SGQ.

La **Politica per la Qualita'** e' disponibile e mantenuta come informazione documentata, e' comunicata, compresa e applicata all'interno del Gruppo, ed e' resa disponibile alle Parti interessate per quanto appropriato su richiesta delle stesse. Nel corso del Riesame della Direzione, almeno una volta l'anno, la Direzione ne riesamina il contenuto e ne valuta l'idoneita' e l'aderenza alle esigenze aziendali.

5.3 Ruoli, responsabilita' e autorita' nell'Organizzazione

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 5.3

La Direzione, per favorire un'efficace gestione della qualita' e una chiara definizione del Gruppo nel suo complesso, ha precisato e reso noto le responsabilita', le autorita' e le reciproche interrelazioni tra i differenti ruoli aziendali.

E' stato predisposto l'**Organigramma aziendale**, e sono state individuate le mansioni relative alle varie funzioni aziendali. In particolare la Direzione assegna responsabilita' e autorita' per garantire:

- la conformita' del Sistema di Gestione per la Qualita' alla Norma di riferimento anche a seguito di modifiche;
- il monitoraggio degli obiettivi di processo, per garantire il raggiungimento di quanto atteso;
- il continuo controllo, con opportuna informazione alla Direzione, sulle prestazioni del Sistema di Gestione, sui rischi connessi ai vari processi e sulle opportunita' di miglioramento;
- la continua attenzione verso il cliente e le sue esigenze, espresse e inesprese.

Il **Mansionario aziendale**, redatto dal **RSQ** e approvato da **DIR**, riporta le mansioni affidate alle varie funzioni, che sono rese note all'interno del Gruppo a tutti i responsabili mettendo a disposizione il documento in oggetto.

I **Requisiti minimi di competenza**, redatto dal **RSQ** e approvato da **DIR**, riporta le competenze richieste al personale per il corretto svolgimento delle mansioni affidate (Par. 7.2).

6 PIANIFICAZIONE

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 6

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunita'

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 6.1

Nel pianificare il Sistema di Gestione la Direzione, con il supporto dei vari Responsabili, ha considerato i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalita' e indirizzi strategici, e i requisiti delle Parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualita', e ha determinato i rischi e le opportunita' che e' necessario affrontare per:

- assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualita' possa conseguire i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento.

Vengono pianificate:

- le azioni per affrontare rischi e opportunita', che devono essere proporzionate all'impatto potenziale sulla conformita' di prodotti e servizi;
- le modalita' per integrare/attuare le azioni nei processi del SGQ, e per valutare l'efficacia di tali azioni.

La Direzione, nell'attuare le misure considerate opportune per mantenere efficace e efficiente il SGQ, ritiene particolarmente significativa la revisione sistematica del Sistema nella sua interezza e il suo continuo

aggiornamento. Ogni qualvolta vengano individuate opportunita' di miglioramento/riduzione dei rischi, la Direzione in collaborazione con il **RSQ** predispone un piano di riassetto del SGQ.

6.2 Obiettivi per la Qualita' e pianificazione per il loro raggiungimento

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 6.2

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** stabilisce obiettivi per la Qualita' relativi a funzioni, livelli e processi aziendali necessari per il Sistema di Gestione per la Qualita'. Tali obiettivi sono definiti nel corso del Riesame della Direzione in modo da:

- risultare coerenti con la Politica per la Qualita';
- essere misurabili;
- tenere in considerazione i requisiti applicabili;
- essere pertinenti alla conformita' dei prodotti/servizi e all'incremento della soddisfazione del Cliente;
- essere monitorati, comunicati e aggiornati per quanto appropriato.

Vengono mantenute informazioni documentate in merito agli obiettivi per la Qualita' (**Piano di monitoraggio indicatori/obiettivi**).

La pianificazione degli obiettivi al fine del loro conseguimento prevede la definizione:

- delle azioni da effettuare;
- delle risorse richieste;
- delle responsabilita';
- delle tempistiche;
- delle modalita' di valutazione dei risultati (responsabilita', tempistiche, modalita').

6.3 Pianificazione delle modifiche

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 6.3

Ogni modifica apportata al Sistema di Gestione per la Qualita' deve essere pianificata e analizzata in funzione delle potenziali conseguenze che questa puo' provocare. In ogni caso la Direzione garantisce sempre l'integrita' del Sistema di Gestione, anche attraverso la continua disponibilita' delle risorse e la corretta definizione delle responsabilita' e autorita'. Le modalita' di gestione delle modifiche all'interno della **LANZA COSTRUZIONI SRL** sono specificate nell'Istruzione Operativa **I.O. Gestione del cambiamento**.

7 SUPPORTO

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7

7.1 Risorse

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.1

7.1.1 Generalita'

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.1.1

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha individuato e garantisce le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione. In particolare vengono presi in considerazione:

- le capacita' delle risorse esistenti all'interno della **LANZA COSTRUZIONI SRL** e i vincoli che gravano su di esse;
- che cosa ottenere dai fornitori esterni.

Di seguito si riporta una tabella riassuntiva delle risorse a disposizione dell'Organizzazione.

RISORSE UMANE E PROFESSIONALI	RISORSE INFORMATIVE	RISORSE INFRASTRUTTURALI E SUPPORTI MATERIALI
-------------------------------	---------------------	--

<p>Personale aziendale con specifiche professionalità e responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Responsabili di funzione * Personale operativo <p>Personale esterno con specifiche professionalità e responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Consulenza per il Sistema di Gestione per la Qualità * RSPP e Medico competente * Auditors esterni di Sistemi di Gestione per la Qualità * Consulente per la gestione del personale * Consulente informatico 	<ul style="list-style-type: none"> • Norma UNI EN ISO 9001:2015 • Requisiti delle Parti Interessate • Informazioni provenienti dai Fornitori • Documenti del Sistema di Gestione per la Qualità • Requisiti cogenti applicabili 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature di produzione • Rete informatica • Internet • Supporti materiali per le attività di carattere amministrativo
--	--	--

7.1.2 Persone

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.1.2

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha individuato e garantisce la disponibilità del personale necessario per l'efficace attuazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e per il funzionamento e il controllo dei processi aziendali.

Diversi sono i fattori considerati nella definizione dello **scadenziario corsi di formazione** (file) redatto da **RSQ** e approvato da **DIR**: i requisiti cogenti, il **Mansionario aziendale**, i **Requisiti minimi di competenza**, gli esiti del Riesame della Direzione.

Lo **scadenziario corsi di formazione**, che coinvolge non solo l'intero organico aziendale, ma qualsiasi persona svolga attività lavorative sotto il controllo dalla **LANZA COSTRUZIONI SRL** che influenzino le prestazioni e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, può presentare diverse tipologie di intervento:

- Formazione teorica* - di contenuto teorico, volta a incrementare le conoscenze riguardanti le modalità di svolgimento di attività;
- Formazione pratica* - di contenuto operativo, volta all'apprendimento delle abilità applicative necessarie per l'esecuzione di attività

e diversi ambiti di applicazione:

- Formazione generale* - volta a sviluppare metodologie e conoscenze di carattere generale sulla Qualità e sul Sistema di Gestione per la Qualità applicato in azienda;
- Qualificazione* - volta a sviluppare le capacità, conoscenze e abilità richieste dai ruoli e dal processo produttivo dell'azienda, ad esempio a seguito di nuove assunzioni o cambio mansione o assenza prolungata;
- Formazione/Addestramento specifico* - volta a sviluppare singole capacità, conoscenze e abilità nell'esercizio di uno specifico compito/operazione, ad esempio in caso di inserimento di nuove tecnologie.

La formazione del personale può essere eseguita da personale interno all'azienda, o da professionisti, società, enti esterni, e può essere erogata mediante:

- riunioni periodiche con il personale;
- riunioni ed incontri specifici finalizzati al miglioramento di processi organizzativi;
- incontri e seminari con lezione svolta da uno o più docenti;
- istruzione/affiancamento diretto sul posto di lavoro.

L'avvenuta formazione è documentata dal Docente con un **Rapporto di formazione/Attestato di Formazione**, e registrata da **RSQ** sulla **Scadenziario corsi di formazione**, aggiornata ad ogni attività di formazione e ad ogni variazione di mansione con relativa pianificazione della scadenza. E' cura di **RSQ** entro 30/60 giorni dall'erogazione delle attività o dopo prove pratiche di apprendimento, verificare l'efficacia delle attività formative erogate tramite un Audit Interno, un'intervista con la risorsa o un colloquio con il responsabile sull'andamento delle attività svolte dal soggetto. In ogni caso è cura di **RSQ** indicare nel **Rapporto di formazione** data e esito della verifica, e modalità di verifica dell'efficacia. In caso di esito negativo, viene pianificata ulteriore attività di formazione utilizzando la metodologia definita in precedenza. L'esito della valutazione dell'efficacia formativa viene riportato da **RSQ** sul **Rapporto di formazione**. In caso di addestramento esterno, il **Rapporto di formazione** è sostituito dalla copia dell'Attestato, che viene allegata da **RSQ** alla cartellina del dipendente.

Tutto il personale aziendale dispone di una preparazione di base in merito agli elementi generali del SGQ, ed eventualmente approfondimenti specifici relativi alle Istruzioni che devono essere osservate per svolgere in

maniera corretta la mansione affidata.

Determinate attività critiche ai fini della Qualità, e l'esecuzione delle attività di audit, richiedono l'accertamento che l'addetto incaricato abbia i requisiti necessari e sia qualificato per la corretta esecuzione. Tale accertamento viene svolto da personale idoneo (un Responsabile interno o consulenti/professionisti esterni qualificati). La qualifica avviene secondo le seguenti modalità:

- istruzione teorica sulla modalità di condurre l'attività;
- addestramento pratico accanto ad un operatore esperto per la durata necessaria affinché sia acquisita la competenza necessaria.

7.1.3 Infrastrutture

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.1.3

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha individuato e garantisce la disponibilità e la manutenzione delle infrastrutture necessarie per il funzionamento dei processi aziendali e il conseguimento della conformità di prodotti/servizi. Tali infrastrutture includono edifici e relativi impianti, apparecchiature (compresi hardware e software), e tecnologie dell'informazione e comunicazione.

Il Responsabile gestisce e aggiorna il **Mod. Elenco macchinari**, che consente di identificare in modo univoco i macchinari utilizzati per svolgere le attività, definendone i limiti operativi. Lo stesso Responsabile raccoglie, archivia e conserva la documentazione tecnica di ciascun bene, quale:

- Specifiche tecniche;
- Manuali d'uso e manutenzione;
- Certificati di conformità.

Tale documentazione deve essere quella necessaria per:

- Consentire di effettuare le regolazioni e messe a punto;
- Individuare le manutenzioni da effettuare per il mantenimento della loro efficienza;
- Individuare le parti di ricambio che è necessario avere disponibili.

La frequenza delle manutenzioni e dei controlli viene stabilita dal Responsabile in base a:

- Indicazioni del costruttore rilevate dalla documentazione ricevuta
- Valutazioni fatte in base alla frequenza d'uso
- Valutazioni fatte in base alle condizioni ambientali in cui vengono usate
- Rispondenza alle norme di sicurezza sul lavoro.

La registrazione degli interventi effettuati viene fatta sullo **Scadenziario manutenzione mezzi** a cura del Responsabile.

Le attività di manutenzione si distinguono in:

- Manutenzioni programmate**: necessarie per assicurare l'efficienza di macchinari e impianti in base a quanto indicato nelle schede degli stessi e nel Piano di manutenzione. La scadenza dei limiti d'impiego è rilevata dal Responsabile. Se l'intervento non è eseguibile nei tempi richiesti, il Responsabile informa **DIR** che valuta le azioni da intraprendere.
- Pronto intervento**: attività di manutenzione non programmata che si rendono necessarie a seguito di anomalie di funzionamento. Sono comunicate al Responsabile, che esegue l'intervento in base all'urgenza dello stesso o informa **ACQ** per l'emissione dell'Ordine di Acquisto in caso di intervento esterno. Il lavoro svolto dall'impresa esterna è controllato dal Responsabile che archivia il documento emesso dall'impresa e, in caso di esito positivo, provvede a registrare l'intervento sul file **Registro manutenzione automezzi**. Se l'intervento non è eseguibile nei tempi richiesti, il Responsabile informa **DIR** che valuta le azioni da intraprendere.

Le attrezzature nuove o revisionate, prima della messa in servizio sono sottoposte a prove appropriate per verificare il corretto funzionamento a cura del Responsabile **PRO**.

La salvaguardia dei dati informatici è garantita da un backup del sistema informatico effettuato giornalmente in automatico.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.1.4

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha individuato e garantisce la disponibilità e la manutenzione dell'ambiente necessario per il funzionamento dei processi aziendali e il conseguimento della conformità dei prodotti forniti. Tutte le attività sono svolte presso la sede legale, e sono monitorate sotto il profilo qualitativo, ambientale e di salute/sicurezza sul luogo di lavoro. Il documento di riferimento è il DVR, redatto dal Datore di lavoro e aggiornato ad ogni variazione significativa. Sono rispettati e aggiornati dal **RSPP** i requisiti cogenti in materia di salute e

sicurezza e dell'ambiente di lavoro. I locali di proprietà dell'azienda sono oggetto di manutenzione periodica (pulizia, manutenzione infrastrutture ecc.) a cura della proprietà stessa.

Si verifica costantemente il mantenimento a livelli eccellenti dei requisiti dell'ambiente di lavoro in ambito sociale (assenza di condizioni discriminatorie/conflittuali), psicologico (livello di stress, prevenzione del burnout) e fisico (livelli di temperatura, calore, illuminazione, umidità, rumore, igiene).

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.1.5

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha la disponibilità di strumenti di misura e assicura le risorse necessarie a garantire risultati validi e affidabili quando vengano effettuate attività di monitoraggio e misurazione per verificare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti. In particolare, assicura che tali risorse siano adatte allo specifico tipo di attività di monitoraggio e misurazione da intraprendere, e siano mantenute al fine di garantirne la continua idoneità allo scopo e registrate sulla relativa **Scheda strumento di misura**. Quando la riferibilità delle misurazioni sia un requisito, o sia ritenuta essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati di misura, affida a professionisti o a Ditte specializzate tali controlli. La **LANZA COSTRUZIONI SRL** richiede a questi fornitori le garanzie e la documentazione necessarie per provare la fidatezza dei dispositivi utilizzati. I metri lineari e le rotelle metriche vengono sostituite in caso di danneggiamento o difficoltà di lettura delle stesse.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.1.1

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** determina, mantiene attiva e mette a disposizione la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi erogati (Par. 7.1.2). La conoscenza organizzativa necessaria per il funzionamento dei processi e per conseguire la conformità dei prodotti si basa sull'esperienza aziendale e sulla formazione continua, ed è documentata dai **Rapporti di formazione** e dall'aggiornamento dello **Scadenziario corsi di formazione**. In caso di avvicendamenti/cambi mansioni/nuovi assunti, sarà cura della Direzione garantire le informazioni e permettere gli affiancamenti necessari affinché venga mantenuta la conoscenza e l'esperienza nelle attività interessate.

Ove si verificano opportunità di lavori che non ricadano tra quelli eseguiti ma richiedano conoscenze aggiuntive, la direzione analizza il tipo e l'entità di queste conoscenze aggiuntive e valuta se l'acquisizione di tale conoscenza si inquadri in un programma di sviluppo aziendale. Nel caso ritenga interessante questo tipo di sviluppo, viene valutato se e come acquisire tali conoscenze aggiuntive, si valutano i costi e, in caso di esito positivo, si procede nell'acquisizione di tale conoscenza. L'acquisizione può essere fatta in diversi modi, ad esempio con corsi di formazione, accordandosi con società che possiedono tali conoscenze al fine di eseguire il lavoro congiuntamente e garantire quindi al termine l'acquisizione per il proprio personale delle conoscenze aggiuntive, o affidando a società terze l'esecuzione delle attività non note, pur sotto la propria responsabilità gestionale e contrattuale.

7.2 Competenza

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.2

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** determina le competenze necessarie per il personale che svolga attività lavorative sotto il suo controllo che influenzino le prestazioni e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, e assicura che queste figure siano competenti sulla base di istruzione, formazione/addestramento o esperienza appropriate.

Il **Requisiti minimi di competenza**, redatto dal **RSQ** e approvato da **DIR**, riporta le competenze richieste al personale per il corretto svolgimento delle mansioni (Par. 5.3). I livelli di Qualifica professionale sono assegnati in base a parametri quali curriculum, esperienza, corsi effettuati. E' cura di **RSQ** sollecitare i responsabili a misurare/valutare i livelli di competenza del personale subordinato. Ove applicabile vengono intraprese azioni per acquisire le necessarie competenze e valutare l'efficacia delle azioni intraprese. Vengono conservate appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze (Par. 7.1.2). Annualmente in sede di riesame vengono valutate ed eventualmente approvate le competenze acquisite dal personale interessato.

7.3 Consapevolezza

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.3

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** assicura che tutto il personale sia consapevole dell'impatto del proprio lavoro sui risultati conseguiti dall'azienda, e sia sensibilizzato attraverso periodici corsi di formazione/riunioni dedicate in merito a:

- Politica per la qualità**;
- pertinenti obiettivi per la qualità;
- contributo di ciascuno all'efficacia del SGQ compresi i benefici risultanti dal miglioramento delle prestazioni;

- implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualita’.

Le necessità sono analizzate nel Riesame della Direzione o secondo necessità.

7.4 Comunicazione

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.4

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** determina le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al SGQ, precisando l’oggetto della comunicazione, le tempistiche, i destinatari, le modalita’ di comunicazione e i soggetti preposti ad effettuarle.

La comunicazione interna sul SGQ e’ attuata mediante consegna di Istruzioni Operative/specifiche/rapporti/documenti, formazione e riunioni sul tema. Tali comunicazioni possono essere cartacee o elettroniche, con inserimento nei server aziendali ad accesso dedicato. Almeno annualmente vengono effettuate riunioni formali sul SGQ tra la Direzione e i Responsabili verbalizzate (**Verbale di Riesame**). La comunicazione interfunzionale avviene mediante trasmissione di documenti e conduzione di riunioni verbalizzate. Inoltre, il Riesame della Direzione rappresenta l’opportunità per raccogliere dati relativi alle attività e diffondere valutazioni e direttive per le modifiche e il miglioramento del Sistema stesso.

Relativamente alla comunicazione con l’esterno, l’azienda garantisce completa disponibilità ad essere oggetto di visite/incontri a scopo conoscitivo da parte di esterni, e quindi a perseguire una politica di “porte aperte”. La **LANZA COSTRUZIONI SRL** prevede la possibilita’ di comunicare la propria Politica alle parti interessate, inviando a chiunque ne faccia esplicita richiesta copia della stessa o del Manuale della qualità.

Tali comunicazioni possono essere effettuate dalle diverse funzioni aziendali, ma in ogni caso ne deve essere tenuta traccia al fine di coordinare ed ottimizzare il flusso di informazioni

7.5 Informazioni documentate

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.5

7.5.1 Generalita’

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.5.1

Il Sistema di Gestione per la Qualita’ della **LANZA COSTRUZIONI SRL** comprende:

- le informazioni documentate richieste dalla UNI EN ISO 9001:2015;
- le informazioni documentate che la **LANZA COSTRUZIONI SRL** ritiene necessarie per l’efficacia del proprio SGQ..

Nella Fig. 3 – Struttura documentale, e’ rappresentato il sistema documentale della **LANZA COSTRUZIONI SRL** e le relazioni che intercorrono tra le diverse tipologie di documenti previsti. I documenti possono avere supporto cartaceo od elettronico in funzione di specifiche necessità. In ogni caso e’ garantita la protezione dei dati da modifiche/manomissioni/smarrimenti anche involontari non autorizzati. Gli originali dei documenti sono protetti in archivi (cartacei od elettronici) il cui accesso è consentito solo a Personale autorizzato.

DOCUMENTI DI ORIGINE INTERNA	DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA
------------------------------	------------------------------

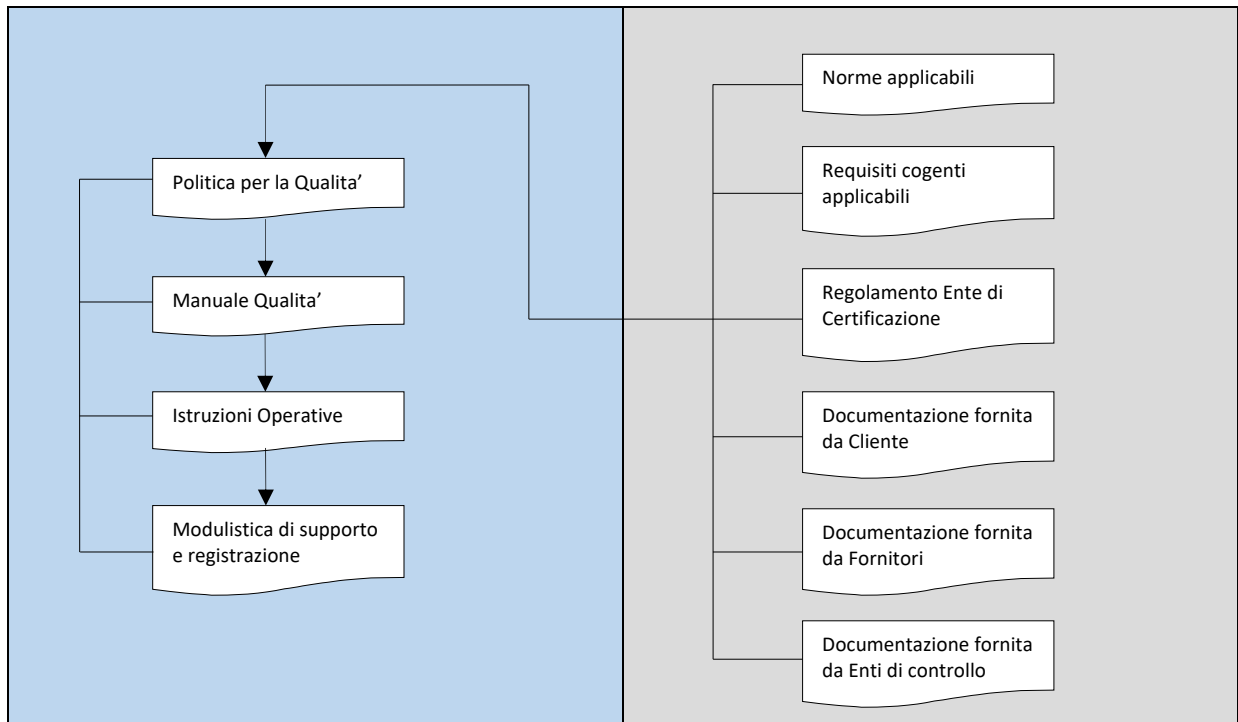


Figura 3 – Struttura documentale

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.5.2

In fase di creazione e aggiornamento delle informazioni documentate, vengono assicurati:

- identificazione e descrizione;
- definizione di formato e supporto;
- riesame e approvazione in merito a idoneità e adeguatezza.

Il controllo della distribuzione è assicurato, per documenti interni, con l'**Elenco documenti SGQ** che permette di individuare tutti i documenti attivi con lo stato di revisione. Questa modalità di gestione, oltre a garantire la disponibilità dei documenti laddove necessario, impedisce l'uso di documenti obsoleti, che vengono eliminati o identificati come superati. In caso di revisione, tutti i documenti interni riportano indicazioni su tipo e natura delle modifiche apportate. Nel caso di Manuale e Istruzioni Operative, le modifiche determinano la variazione dello stato di revisione, e sono evidenziate con caratteri in grassetto rosso. Per assicurare una corretta gestione dei documenti, sono state definite regole e comportamenti relativamente a:

- stesura;
- codifica;
- verifica ed approvazione;
- emissione;
- inserimento nell'**Elenco documenti SGQ**;
- distribuzione delle copie controllate di un documento;
- controllo della distribuzione;
- archiviazione dell'originale e delle copie di un documento;
- conservazione dell'originale e delle copie di un documento;
- distruzione delle copie di un documento.

Nella tabella seguente (Fig. 4 – Gestione informazioni documentate), per ogni attività è esplicitato il relativo significato.

ATTIVITÀ	SIGNIFICATO
Stesura	Predisposizione di una bozza di documento. Può derivare dalla necessità di standardizzare i comportamenti affinché si svolgano secondo modalità omogenee e nel rispetto di requisiti previsti, stabilire le responsabilità di ogni funzione in un processo, descrivere un processo/attività per soddisfare un requisito delle Norme di riferimento, trasmettere a nuovo personale le conoscenze ed i comportamenti dell'Organizzazione.

Codifica	Nella stesura di ogni documento è necessario inserire elementi che lo rendano non confondibile con altri, consentendo riconoscimento e identificazione dello stato di revisione.
Verifica e approvazione	Riesame di un documento, sia nei contenuti che nella forma grafica, e autorizzazione all'emissione attraverso l'apposizione della firma nell'apposito spazio previsto (solitamente nella prima pagina).
Emissione	Pubblicazione del documento definitivo, avviene sempre a seguito della sua approvazione da parte della funzione responsabile. L'emissione avvia dell'iter di gestione del documento.
Inserimento negli Elenchi dei documenti di sistema	Inserimento di un documento in Elenco a seguito di verifica/approvazione. È contemporaneo all'emissione per documenti interni, mentre avviene a seguito di esame e valutazione in caso di documento di origine esterna.
Distribuzione delle copie controllate	Distribuzione fisica di copie (in forma cartacea od elettronica) del documento di origine interna o esterna. Le funzioni a cui distribuire copia del documento sono indicate negli Elenchi dei documenti di Sistema.
Controllo della distribuzione	Consiste nell'assicurarsi che le copie distribuite siano aggiornate all'ultima revisione, che i destinatari ne siano provvisti, che non circolino/vengano utilizzate revisioni superate di documenti. Il controllo è assicurato dall'uso di appositi Elenchi gestiti in modo controllato da RSQ. Gli Elenchi contengono l'indicazione dettagliata di tutti i documenti applicabili, comprensivi di edizione/revisione, data di emissione e funzioni interessate.
Archiviazione dell'originale cartaceo o elettronico	Sistemazione dell'originale del documento in un archivio elettronico/cartaceo (dossier dedicati) per garantirne la custodia per tutta la sua durata di validità e di applicabilità. La durata temporale di validità ed applicabilità, se non altrimenti specificata, si intende sempre sino all'emissione di una nuova revisione del documento.
Archiviazione della copia cartacea o elettronica	Sistemazione delle copie del documento in formato cartaceo/elettronico, e conservazione sino alla consegna della copia della revisione successiva del documento. Ogni singolo destinatario è responsabile per tali attività.
Conservazione dell'originale cartaceo od elettronico	Conservazione, per un tempo stabilito/illimitato, dell'originale cartaceo/elettronico di un documento. La conservazione è successiva all'archiviazione, e si riferisce a documenti ormai obsoleti, non aggiornati e non più applicabili. Le copie cartacee di tali documenti sono identificate con la scritta "SUPERATO". Le copie elettroniche sono conservate in apposita directory identificata con la dicitura "DOCUMENTI SUPERATI".
Distruzione delle copie	Eliminazione delle copie cartacee/elettroniche di un documento di origine interna/esterna, attuata contestualmente alla distribuzione di una nuova revisione od aggiornamento del documento in questione.

Figura 4 – Gestione Informazioni documentate

Nelle tabelle seguenti (Fig. 5 - Responsabilità e modalità di gestione Informazioni documentate) sono indicate, per ciascuna attività e per ciascuna tipologia di documento, responsabilità e modalità di esecuzione delle attività. Per esigenze di chiarezza sono stati distinti i documenti di origine interna ed esterna.

DOCUMENTI DI ORIGINE INTERNA					
Attività/Responsabilità	Manuale qualità	Procedure	Istruzioni operative	Modulistica	
Stesura	RSQ	RSQ – Resp. di processo	RSQ – Resp. di processo	RSQ – Resp. di processo	
Codifica (a cura del Resp. stesura)	N° e data Ed. e Rev.	Titolo e data Ed. e Rev.	Titolo e data Ed. e Rev.	Titolo e data revisione	
Verifica e approvazione	Direzione Generale	Direzione Generale	Direzione Generale	RSQ – Resp. di processo	
Emissione	RSQ				
Inserimento Elenco documenti SGQ	RSQ				
Distribuzione copie	RSQ				
Controllo distribuzione	RSQ				
Archiviazione originale	RSQ				
Archiviazione copie	Destinatari del documento				
Conservazione originale	RSQ				

DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA					
ATTIVITÀ	Norme applicabili	Specifiche clienti	Requisiti cogenti	Regolamenti Enti certificatori	Reclami Clienti
Stesura	Enti esterni	Enti esterni			
Codifica		COM-TEC	DIR – RSQ - RSPP	RSQ	DIR
Verifica ed approvazione		Enti esterni			
Emissione	Enti esterni				
Inserimento Elenchi dedicati	RSQ (Documenti di origine esterna)				RSQ (Registro NC/AC)
Distribuzione copie	RSQ - cartella su server	RSQ	DIR – RSQ - RSPP	RSQ - cartella su server	RSQ
Controllo distribuzione	RSQ	RSQ	DIR – RSQ - RSPP		
Archiviazione "originale"	RSQ	RSQ	DIR – RSQ - RSPP	RSQ	
Archiviazione copie	Non prevista	Enti interessati	Enti interessati	Non prevista	RSQ
Conservazione "originale"	RSQ	RSQ	DIR – RSQ - RSPP	RSQ	RSQ

Figura 5 – Responsabilità e modalità di gestione Informazioni documentate

Per quanto riguarda la struttura della documentazione, questa può variare a seconda della tipologia di documento:

➡ **Manuale Qualità** – La prima pagina riporta titolo, funzioni responsabili per emissione, verifica, approvazione, N° copia controllata/non controllata, destinatario della copia e data consegna con approvazione della Direzione, indice delle edizioni/revisioni del documento (numero di edizione/revisione, relativa data, e descrizione sintetica delle eventuali modifiche). Il Manuale è stato predisposto secondo la struttura della UNI EN ISO 9001:2015 e riporta, ad ogni paragrafo, il riferimento ai punti specifici della Norma. Ogni pagina del Manuale riporta la numerazione progressiva delle pagine. I fogli da utilizzare per la stampa hanno formato A4.

➡ **Istruzioni Operative** – La prima pagina riporta titolo, Scopo e campo di applicazione, funzioni responsabili per emissione, verifica, approvazione, indice edizioni/revisioni (numero di edizione/revisione e relativa data, e descrizione sintetica delle eventuali modifiche). Ogni pagina delle Istruzioni Operative riporta la numerazione progressiva delle pagine. I fogli da utilizzare per la stampa hanno formato A4. Le Istruzioni Operative comprendono:

1. Scopo e campo d'applicazione - finalità e l'applicabilità dell'Istruzione Operativa;
2. Riferimenti - Norma di riferimento ed eventuali altri documenti del SGQ;
3. Definizioni - termini presenti nell'I.O. per i quali si ritiene utile una comune identificazione e comprensione;
4. Modalità operative - condizioni e modalità di esecuzione delle attività oggetto dell'I.O. e responsabilità collegate;
5. Allegati – modelli e allegati richiamati nell'Istruzione Operativa.

➡ **Modulistica** – Ogni Modulo è impostato secondo la seguente struttura di informazioni:

- Logo e dati aziendali (quando necessari);
- Titolo del Modulo;
- Dicitura “Modulo – Rev. (N° progressivo dell'ultima revisione) del (data);
- Pag. n° di n° tot. di pag (quando composto da più fogli).

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 7.5.3

Le informazioni documentate richieste dal SGQ e dalla UNI EN ISO 9001:2015 vengono tenute sotto controllo per garantire che siano disponibili e idonee all'utilizzo ove necessario e siano adeguatamente protette ad es. da perdita di riservatezza/integrità' o utilizzo improprio. A tale scopo, le attività messe in atto comprendono:

- distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;
- archiviazione e preservazione (incluso il mantenimento della leggibilità);
- tenuta sotto controllo delle modifiche;
- conservazione ed eliminazione.

In particolare, le informazioni documentate conservate a evidenza di conformità vengono protette da alterazioni involontarie. L'elenco completo è riportato sul file **Elenco documenti SGQ**. Analogamente sono identificate e tenute sotto controllo le informazioni documentate di origine esterna ritenute necessarie dalla **LANZA COSTRUZIONI SRL** per la pianificazione e il funzionamento del proprio SGQ.

Tutti i documenti e le registrazioni della **LANZA COSTRUZIONI SRL** sono gestiti in modo controllato. In particolare tutte le registrazioni sono identificabili con il titolo, il numero di revisione e la data di emissione. Di seguito la definizione delle attività che consentono di gestire le registrazioni.

- Identificazione**: consente di individuare senza equivoci la registrazione (titolo, data, codici alfanumerici, ecc.);
- Accesso**: possibilità di esaminare certe registrazioni, eventualmente dietro autorizzazione specifica;
- Archiviazione**: sistemazione e custodia, ordinata secondo criteri logici, delle registrazioni raccolte;
- Conservazione**: custodia/mantenimento di documenti archiviati in condizioni adeguate anche dopo il superamento del periodo di validità, per eventuali utilizzi successivi o comunque in attesa dell'eliminazione;
- Aggiornamento**: modifica e/o aggiunta di informazioni ad una versione precedente di una registrazione;
- Eliminazione**: Definitiva distruzione delle registrazioni raccolte.

8 ATTIVITA' OPERATIVE

Riferimento norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8

8.1 Pianificazione e controllo operativi

Riferimento norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.1

Nel pianificare, attuare e tenere sotto controllo i processi necessari per soddisfare i requisiti di fornitura di prodotti/servizi e per attuare le azioni previste per la gestione di rischi ed opportunità, la **LANZA COSTRUZIONI SRL** prende in considerazione:

- i requisiti per i prodotti e servizi;
- i criteri per i processi e per l'accettazione di prodotti e servizi;
- le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti previsti;
- i criteri di controllo stabiliti per i processi;
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi siano stati effettuati come pianificato e le prestazioni risultanti soddisfino i requisiti.

Ciò consente all'Organizzazione di definire in maniera completa ed esaustiva tutte le attività, operando in maniera adeguata per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. I processi aziendali (Par. 4.4) sono descritti, unitamente alle loro interrelazioni, nell'**Allegato 1** al presente Manuale Qualità'.

Le modifiche pianificate vengono tenute sotto controllo, e le conseguenze dei cambiamenti involontari vengono riesaminate intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo.

All'apertura di ogni commessa, la **LANZA COSTRUZIONI SRL** fa di regola seguire una fase di studio e di pianificazione delle attività necessarie allo sviluppo controllato dell'Ordine in un regime di garanzia della qualità. Vengono garantiti:

- Attività di pianificazione dell'attività da svolgere per assicurare il rispetto dei requisiti previsti;
- Predisposizione di controlli di processo;
- Verifica costante dell'avanzamento dei lavori a consuntivo comparandoli con quelli preventivati;
- RegISTRAZIONI di eventuali carenze rilevate durante le attività;
- Misura continua delle prestazioni dei processi, analisi e individuazione continua dei miglioramenti possibili;
- Disponibilità di risorse e informazioni necessarie all'attuazione dei processi ed al loro controllo;
- Gestione di tutti i processi in condizioni controllate;
- Evidenze in merito al rispetto della pianificazione prevista e al soddisfacimento dei requisiti.

L'Organizzazione pianifica e sviluppa i processi necessari per la realizzazione della commessa coerentemente con i requisiti degli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità'.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

Riferimento norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.2

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

Riferimento norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.2.1

L'attenzione al Cliente e la disponibilità ad accogliere ogni tipo di segnalazione relativa al prodotto/servizio sono il risultato di una politica volta a considerare il rapporto con il Cliente come un fondamentale strumento di miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità. La comunicazione con il Cliente comprende:

- informazioni relativi a prodotti e servizi;
- gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- ottenimento dal Cliente di informazioni di ritorno relative a prodotti e servizi, compresi i reclami;
- gestione o tenuta sotto controllo della proprietà' del Cliente;

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Riferimento norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.2.2

Per garantire che i requisiti e le aspettative del Cliente siano costantemente rispettati, così come i requisiti normativi e legislativi cogenti applicabili, l'Azienda ha definito e documentato le attività necessarie a individuare e recepire i seguenti requisiti di del prodotto/servizio:

- requisiti stabiliti dal Cliente per il prodotto/servizio inclusi, ove richiesto, quelli inerenti alle attività di consegna e assistenza post vendita;
- requisiti non precisati dal Cliente, ma necessari per la corretta fruizione del servizio, qualora tale conoscenza sia nota all'Azienda;
- requisiti cogenti relativi al prodotto/servizio oggetto di fornitura;
- eventuali requisiti aggiuntivi stabiliti dall'Azienda per il prodotto/servizio oggetto di fornitura.

I requisiti individuati comprendono tutto quanto necessario sino al momento della consegna al Cliente del prodotto/servizio richiesto nonché in merito all'assistenza.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi a prodotti e servizi e gestione modifiche

Riferimento norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.2.3 – 8.2.4

Prima di impegnarsi a fornire prodotti e servizi al Cliente, viene condotto un riesame formale che comprende:

- requisiti stabiliti dal Cliente per il prodotto/servizio inclusi, ove richiesto, quelli inerenti alle attività di consegna e assistenza post vendita;
- requisiti non precisati dal Cliente, ma necessari per la corretta fruizione del servizio, qualora tale conoscenza sia nota all'Azienda;
- requisiti cogenti relativi al prodotto/servizio oggetto di fornitura;
- eventuali requisiti aggiuntivi stabiliti dall'Azienda per il prodotto/servizio oggetto di fornitura;
- requisiti del contratto o dell'ordine che differiscono da quelli espressi in precedenza;

Eventuali scostamenti rispetto al contenuto dell'offerta devono essere risolti con il Cliente. Il riesame viene concluso con l'apposizione della firma sull'offerta

L'analisi di fattibilità viene effettuata dal Responsabile **COM** su tutte le richieste di offerta. In caso di esito positivo, si procede con la stesura definitiva dell'offerta.

Gli Ordini Cliente possono essere rappresentati da Offerte sottoscritte per accettazione, o modulistica propria del Cliente. Il Riesame del Contratto viene effettuato dal Responsabile **COM** su tutti i Contratti Cliente. In caso di esito

positivo, si controfirma per accettazione e si procede a caricare l'Ordine a gestionale. In caso di esito negativo, viene contattato il Cliente per scritto, richiedendo eventuali correzioni/integrazioni. Le modifiche al Contratto comportano sempre la sottoscrizione di un nuovo Contratto Cliente.

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.3

8.3.1 Generalità

Nella **LANZA COSTRUZIONI SRL** il requisito di progettazione risulta parzialmente applicabile in quanto l'azienda realizza il prodotto su progettazione del cliente.

Sono presenti attività di riesame e verifica della progettazione in sede di offerta e di validazione del progetto ricevuto.

Sono gestite le attività di ricezione delle modifiche del cliente e della DL, che vengono comunicate agli interessati e le relative informazioni documentate conservate.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.4

8.4.1 Generalità

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.4.1

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha definito metodi e responsabilità per assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti specificati, definendo i controlli da attuare sugli stessi. Allo scopo, l'Organizzazione ha stabilito ed applica criteri per la valutazione, selezione, monitoraggio delle prestazioni e rivalutazione dei fornitori esterni, sulla base delle loro capacità di fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti. Vengono conservate informazioni documentate di tali attività, e di ogni azione che scaturisca dalle valutazioni stesse (**Mod. Elenco Fornitori**).

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.4.2

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** si assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno non influenzino negativamente la propria capacità di rilasciare con regolarità ai Clienti prodotti e servizi conformi. A tale scopo:

- si assicura che i processi forniti dall'esterno rimangano sotto il controllo del proprio SGQ;
- ha definito i controlli da applicare ai fornitori esterni e agli output risultanti;
- tiene in considerazione l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno sulla propria capacità di soddisfare con regolarità i requisiti del Cliente e i requisiti cogenti applicabili, nonché l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno;
- ha determinato verifiche o altre attività necessarie ad assicurare che i prodotti e servizi forniti dall'esterno soddisfino i requisiti.

QUALIFICA DEI FORNITORI

Nello specifico, il processo di qualifica dei fornitori viene elaborato nel file **Elenco Fornitori**, e comprende:

- Valutazione iniziale
- Qualifica
- Valutazione a Regime e mantenimento della Qualifica (Sorveglianza).

I fornitori storici sono stati inseriti nell'**Elenco Fornitori**, e valutati dal Responsabile **ACQ** in base alla memoria delle passate forniture su aspetti quali:

- Curriculum/Eventuale presenza certificato Sistema di Gestione per la Qualità
- Prezzo
- Vicinanza
- Conformità ai requisiti quali/quantitativi
- Qualità dei prodotti/servizi offerti;
- Puntualità nelle consegne.

La qualifica attribuita al fornitore è data dalla media dei valori ottenuti dalla valutazione.

Per i nuovi fornitori, si utilizza la seguente metodologia:

Il Responsabile **ACQ**, individuato un fornitore potenzialmente interessante può inviare una Richiesta di Offerta, eseguire un colloquio iniziale allo scopo di ottenere informazioni sul fornitore, richiedere una campionatura.

Il Responsabile **ACQ** valuta la potenzialità del fornitore seguendo il criterio riportato sul modello **Elenco Fornitori** (Sezione "Valutazione iniziale"). In tal caso il Responsabile **ACQ** può prendere in considerazione la sua Offerta. Da questo momento inizia la valutazione a regime del fornitore che deve essere necessariamente qualificato all'atto della seconda fornitura.

Per quanto riguarda la valutazione a regime, durante l'attivazione del rapporto contrattuale con i fornitori, vengono raccolti dati che consentono al Responsabile **ACQ** di tarare la valutazione iniziale del Fornitore.

I dati necessari alla Valutazione dei fornitori, devono essere comunicati al Responsabile **ACQ** da parte delle varie funzioni, che determina la conferma dell'appartenenza all' **Elenco Fornitori**.

Il Modulo **Elenco Fornitori** va mantenuto aggiornato, provvedendo annualmente alle valutazioni. L'aggiornamento periodico potrà portare all'eliminazione dalla lista di quei fornitori non più ritenuti qualificati e/o quantomeno al loro declassamento.

La qualità delle forniture è misurata attraverso i riscontri delle Non Conformità nei controlli di accettazione ed è registrata da **ACQ** nel Modulo **Elenco Fornitori**. Sono ritenute non conformità:

- consegna di materiale difettoso;
- consegna di materiale di tipo diverso da quello richiesto;

In base al numero di NC riscontrate, il Responsabile **ACQ** stabilisce il tipo e l'estensione dei controlli che intende eseguire sui fornitori. A seconda delle necessità, il Responsabile **ACQ** può prevedere anche un sopralluogo presso il Fornitore per verificarne le effettive capacità di soddisfare le esigenze aziendali.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.4.3

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati prima della loro comunicazione ai fornitori esterni, per poi comunicare agli stessi i requisiti relativi a:

- i processi, prodotti e servizi da fornire;
- l'approvazione
 - di prodotti e servizi
 - di metodi, processi e apparecchiature
 - del rilascio di prodotti e servizi;
- le competenze, incluse le eventuali qualifiche del personale;
- le interazioni tra fornitori esterni e organizzazione;
- il controllo e monitoraggio da applicare alle prestazioni dei fornitori esterni da parte della **RESTAURI EDILI DI SANTO DI GIUSEPPE DI SANTO S.A.S.**;
- I processi di produzione che generalmente vengono affidati esternamente sono:
 - Impianti tecnologici
 - Impermeabilizzazioni
 - Intonacature e tinteggiature
 - Opere in Legno
 - Opere da fabbro
 - Le opere edili di cui l'organizzazione non riesce a prendersi in carico

Le modalità di gestione dei processi in outsourcing della **LANZA COSTRUZIONI SRL** sono specificate nell'Istruzione Operativa **I.O. Gestione processi esternalizzati**.

Gli **Ordini di acquisto** possono essere generati da necessità interne a seguito di:

- Una **Richiesta di materiale** per tutte le attività (per le necessità interne di approvvigionamento, i Responsabili di funzione predispongono la **Richiesta di materiale** da sottoporre all'approvazione di **ACQ**). La **Richiesta di materiale** deve sempre indicare:
 - Richiedente
 - Descrizione dettagliata dell'oggetto della fornitura
 - Quantità
 - Data di consegna richiesta
 - Documentazione che eventualmente il fornitore deve fornire (manuali, certificazioni, dichiarazioni, eventuali prove, ecc).

Il Responsabile **ACQ** dopo aver verificato la completezza ed adeguatezza della documentazione di acquisto, procede all'emissione dell'**Ordine di acquisto** (previa eventuale **Richiesta di offerta**). La modulistica per l'acquisto dei prodotti può coincidere con quella del fornitore, purché contenga tutte le informazioni previste dal processo.

Gli **Ordini di Acquisto** sono archiviati dal Responsabile **ACQ**. Il rispetto dei tempi di consegna concordati con i fornitori e specificati nell'**Ordine di acquisto**, viene tenuto sotto controllo dal Responsabile **ACQ**.

Quando sia prevista una verifica del prodotto/servizio presso il fornitore, prima della spedizione, **ACQ** lo evidenzierà sull'Ordine.

CONTROLLO DEI DOCUMENTI D'ACQUISTO E CONTROLLI IN ACCETTAZIONE

Il Responsabile **MAG**, all'arrivo della merce in azienda, effettua i controlli quali/quantitativi confrontando il Ddt e la merce e compila il Modulo **Controllo Ddt**. Vengono predisposti i seguenti controlli in entrata:

- Corrispondenza tra Documento Di Trasporto e materiale
- Verifica conformità quantità
- Verifica integrità imballi e sigilli
- Verifica presenza eventuale documentazione allegata (presenza Certificato CE, Dichiarazione di conformità, Scheda tecnica di prodotto, ecc.)

I Ddt vengono consegnati al Responsabile **ACQ** con la segnalazione di ogni eventuale difformità riscontrata. Il Responsabile **ACQ** provvede a verificare la rispondenza dei dati contenuti nel Ddt con quelli contenuti nell'**Ordine di acquisto**. In caso di difformità, il Responsabile **ACQ** si attiva verso il fornitore per eliminare il problema. La documentazione (bolla di accompagnamento, copia dell'ordine, fattura) viene archiviata in ordine di numero e data progressiva, sotto la responsabilità di **ACQ** nei raccoglitori delle fatture in arrivo. Nel caso in cui il controllo in entrata sia negativo, il Responsabile riporta la descrizione della Non Conformità sul Ddt e segrega il materiale in apposita area "Prodotto Non Conforme". Ogni caso di Non conformità, viene registrato dal Responsabile **ACQ** sul **Registro NC, AC**. Il Responsabile **RSQ** e il Responsabile **ACQ** terranno conto di queste informazioni per le elaborazioni statistiche e per l'aggiornamento delle qualifiche dei fornitori.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.5

8.5.1 Controllo della produzione ed erogazione dei servizi

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.5.1

Le attività di gestione e controllo hanno lo scopo primario di garantire la conformità dei processi alle richieste del Cliente ed allo standard qualitativo dell'azienda, al fine di garantire la continuità incondizionata delle prestazioni e prevenire carenze che possano originare errori ricorrenti. A tale fine la **LANZA COSTRUZIONI SRL** pianifica ed effettua le attività di produzione ed erogazione del servizio in condizioni controllate che comprendono:

- informazioni documentate in merito alle caratteristiche dei prodotti da realizzare, dei servizi da erogare o delle attività da eseguire, e relative ai risultati da conseguire;
- risorse dedicate al monitoraggio e alla misurazione;
- attuazione di monitoraggi e misurazioni in fasi appropriate per verificare che i criteri di controllo dei processi/degli output e i criteri di accettazione di prodotti/servizi siano rispettati;
- disponibilità di infrastrutture e ambienti idonei per il funzionamento dei processi;
- designazione di persone competenti ed eventualmente qualificate;
- validazione/rivalidazione periodica delle capacità di conseguire i risultati pianificati per i processi produttivi quando gli output non possano essere verificati in successive attività di monitoraggio e misurazione;
- messa in atto di azioni atte a prevenire l'errore umano;
- messa in atto di attività di rilascio, consegna e post-consegna.

Per l'erogazione dei servizi sono requisiti essenziali la programmazione della commessa, la capacità del personale cui è affidata la Commessa, la disponibilità di istruzioni operative per i processi che richiedano validazione (soprattutto Impermeabilizzazione) con le modalità esecutive del servizio, la rilevazione dei dati di qualità durante le varie fasi del servizio.

Nelle **Istruzioni Operative** sono dettagliate le modalità operative svolte dalla **LANZA COSTRUZIONI SRL** per l'erogazione del proprio servizio. Il Responsabile di Funzione è responsabile non solo del rispetto delle scadenze e dei costi del servizio erogato, ma anche della sua Qualità. E' quindi responsabile anche del controllo del processo di "realizzazione" e delle verifiche di conformità alle specifiche, in accordo e con la supervisione di CRD.

Per il monitoraggio del processo di realizzazione viene privilegiato l'autocontrollo, affidato direttamente ai realizzatori. Per la pianificazione dei relativi controlli viene predisposto **Piano Qualità e Controlli** che identifica con dettaglio la commessa, le parti interessate, rischi e opportunità e le modalità dei controlli.

Il controllo nel processo di produzione si esplicita attraverso la disponibilità di flussi, specifiche tecniche dettagliate, regole e metodologie operative documentate ed in linea con le richieste del Committente o con gli standard aziendali, ambienti di realizzazione e prova appositamente preparati, conoscenza da parte dell'operatore tecnico dei test funzionali e dei casi prova, per poter effettuare le verifiche di conformità dell'elemento da lui realizzato. Giornalmente l'organizzazione registra le fasi operative e i controlli definiti nel **Piano Qualità e Controlli** e tutti i costi aziendali relativi alla commessa, per un preciso controllo in corso d'opera dei costi sostenuti.

I prodotti realizzati ed erogati per conto del Committente, sono conformi alle regole, alle convenzioni ed agli standard stabiliti internamente o dal cliente. Qualora queste informazioni siano fornite dal cliente in forma scritta, come richieste contrattuali, procedure operative o capitolati, esse vengono acquisite come tali ed archiviate a cura del Responsabile il quale metterà quindi a disposizione degli altri collaboratori tutte le indicazioni utili al prosieguo delle attività.

Il controllo della Qualità del prodotto è quindi parte integrante del processo di realizzazione del Prodotto/Servizio;

La **RESTAURI EDILI DI SANTO DI GIUSEPPE DI SANTO S.A.S.**, oltre al costante autocontrollo, prevede ulteriori controlli in diverse fasi del proprio processo.

I controlli ordinari che devono essere effettuati nell'arco delle fasi operative della commessa vengono indicati dai responsabili di funzione e sono definiti nelle specifiche **Istruzioni operative** e nei **Piano Qualità e Controlli** che vengono redatti a seconda delle necessità per le varie commesse attive.

Successivamente alla pianificazione del lavoro, il personale incaricato, con qualifica specifica per le attività da svolgere, procede alla esecuzione dei lavori, operando in autocontrollo secondo le modalità previste dal **Piano Qualità e Controlli** in suo possesso.

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** pianifica la manutenzione delle apparecchiature utilizzate al fine di garantire la continuità del processo. Per ciascun mezzo vengono registrati tutti gli interventi manutentivi eseguiti, siano essi ordinari o a carattere straordinario

La validazione dei processi di erogazione dei servizi della **RESTAURI EDILI DI SANTO DI GIUSEPPE DI SANTO S.A.S.**, principalmente Impermeabilizzazione e "produzione CLS in cantiere", al fine di assicurarne l'efficienza e l'efficacia e di verificare la completa soddisfazione delle aspettative dei Clienti, è conseguita attraverso il rispetto dei parametri di controllo definiti nel presente Sistema di Gestione per la Qualità e l'individuazione delle opportunità di miglioramento degli stessi standard, l'utilizzo di personale opportunamente formato che **LANZA COSTRUZIONI SRL** mantiene costantemente aggiornato attraverso opportune attività di formazione, l'analisi dei dati relativi alla gestione del Sistema di Gestione per la Qualità, finalizzati a monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi e degli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità e la definizione delle necessarie modifiche, azioni preventive, correttive e di miglioramento, la raccolta e l'analisi di tutte le informazioni di feed-back del cliente, quali le richieste di nuovi servizi da parte dei committenti, l'andamento della Customer Satisfaction, i reclami.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità'

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.5.2

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** utilizza mezzi idonei per identificare gli output quando sia necessario per garantire la conformità di prodotti e servizi. Viene identificato lo stato degli output a fronte dei requisiti di monitoraggio e misurazione durante tutta la produzione ed erogazione del servizio. Qualora la rintracciabilità sia un requisito, la **LANZA COSTRUZIONI SRL** tiene sotto controllo l'univoca identificazione degli output e conserva informazioni documentate in merito.

Durante la fase di approvvigionamento l'identificazione dei materiali è garantita attraverso il documento di accompagnamento dei materiali che riporta, per ogni materiale richiesto, la corretta identificazione del prodotto acquistato. Il materiale viene inoltre situato in una zona apposita a seconda che risulti conforme o meno ai controlli in accettazione svolti dal Responsabile. Il materiale non conforme non è accettato e da scartare è identificato, segregato e restituito al fornitore.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai Clienti o ai fornitori esterni

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.5.3

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha cura della proprietà dei clienti o dei fornitori esterni, quando questa si trovi sotto il suo controllo o venga utilizzata dalla stessa. La proprietà del Cliente o del fornitore esterno messa a disposizione per essere utilizzata o incorporata in prodotti/servizi viene identificata, verificata, protetta e salvaguardata. Qualora tale proprietà venga persa, danneggiata o riscontrata inadatta all'utilizzo, la **LANZA COSTRUZIONI SRL** provvede ad informare il Cliente/fornitore esterno conservando informazioni documentate in merito. La proprietà del Cliente o del fornitore include materiali, componenti, strumenti e apparecchiature, siti, proprietà intellettuali o dati personali. In particolare il Responsabile **COM**, in fase di predisposizione dell'Offerta e Riesame del contratto, e il Responsabile **ACQ** in fase di redazione Ordine di acquisto/analisi Conferma d'Ordine, verificano che siano perfettamente definiti i rapporti e le responsabilità del Gruppo e del Committente/Fornitore con riferimento a:

- tipologia e quantità di eventuali prodotti, materiali o componenti forniti dal Committente/Fornitore per essere utilizzati nella realizzazione della Commessa;

- eventuale documentazione di accompagnamento dei prodotti, materiali, componenti, riguardante analisi e controlli su di essi eseguiti da o per conto del Committente;
- responsabilità sui controlli in accettazione dei prodotti, materiali, componenti.

8.5.4 Preservazione

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.5.4

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha cura di preservare gli output durante tutta la produzione ed erogazione del servizio, al fine di garantirne la conformità ai requisiti. La preservazione comprende attività di identificazione, movimentazione, controllo della contaminazione, imballaggio, stoccaggio, trasporto e protezione.

8.5.5 Attività post consegna

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.5.5

Le attività di assistenza post-consegna sono fornite in accordo a contratti specifici stipulati con i Clienti e/o in accordo alle garanzie specificate nel contratto, e sono definite in relazione a:

- requisiti cogenti;
- potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti/servizi;
- natura, utilizzo e durata di vita attesa di prodotti/servizi;
- requisiti del Cliente;
- informazioni di ritorno da parte del Cliente.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.5.6

Le modifiche alla produzione/erogazione del servizio vengono riesaminate e tenute sotto controllo al fine di garantire la continua conformità ai requisiti. Vengono conservate informazioni documentate che descrivano i risultati dei riesami delle modifiche, i preposti alle relative autorizzazioni, e ogni azione derivante dal riesame.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.6

Il rilascio dei prodotti/servizi al Cliente non viene effettuato prima di aver completato in modo soddisfacente quanto pianificato, salvo diversa approvazione da parte di Autorità competente e del Cliente. Vengono conservate informazioni documentate circa il rilascio dei prodotti/servizi, che comprendono l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione, e la riferibilità alla/e persona/e autorizzata/e al rilascio.

8.7 Controllo degli output non conformi

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 8.7

Gli output non conformi ai requisiti sono identificati e tenuti sotto controllo in modo da prevenirne l'utilizzo/la consegna involontari. Vengono intraprese azioni appropriate in base alla natura della non conformità e al suo effetto sulla conformità dei prodotti/servizi. La stessa procedura viene adottata per prodotti/servizi riscontrati non conformi dopo la consegna dei prodotti. Gli output non conformi possono essere trattati mediante:

- correzione;
- segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della fornitura di prodotti/erogazione di servizi;
- informazione al Cliente;
- ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione.

Quando gli output non conformi vengono corretti, viene verificata la conformità ai requisiti.

Vengono conservate informazioni documentate per descrivere la non conformità, le azioni adottate, ogni concessione ottenuta e il riferimento all'autorità che decida le azioni in riferimento alla non conformità.

Qualunque responsabile individuato output non conformi, provvede ad informare il **RSQ** per l'aggiornamento del **Registro NC/AC** secondo le indicazioni del Par. 10.2.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 9

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 9.1

9.1.1 Generalità

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 9.1.1

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha determinato:

- processi e prodotti da sottoporre a monitoraggio e misurazione;

- metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione che garantiscano la validità dei risultati;
- tempistiche previste per le attività di monitoraggio e misurazione;
- criteri di analisi e valutazione dei risultati delle attività di monitoraggio e misurazione.

In particolare, vengono valutate le prestazioni e l'efficacia del SGQ. Vengono conservate informazioni documentate quale evidenza dei risultati delle attività di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione. In particolare, tutti i processi sono monitorati con indicatori dedicati (**Allegato 1**). I valori degli obiettivi sono fissati nel corso del Riesame della Direzione. L'analisi dei dati relativi ai monitoraggi dei processi è effettuata da **RSQ** in collaborazione con **DIR** nei tempi e secondo le modalità stabilite. In tutti i casi in cui risulta applicabile, sono utilizzate tecniche statistiche/di misurazione che permettono di esprimere dati e informazioni in modo il più possibile quantificato.

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 9.1.2

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** ha predisposto un sistema di monitoraggio della percezione del Cliente in merito al grado di soddisfazione delle sue esigenze e aspettative. Le informazioni sulla Soddisfazione dei Clienti rappresentano uno degli strumenti fondamentali di valutazione delle performance del SGQ. Tali informazioni sono costantemente rilevate, analizzate e gestite per implementare le attività di miglioramento. Sono stati definiti i metodi per ottenere, monitorare e riesaminare tali informazioni, che includono:

- Analisi dei reclami pervenuti (i reclami sono registrati da **RSQ** sul **Registro NC/AC** e trattati, se il caso, come NC. Tutti i reclami sono valutati da **DIR** e dal **RSQ** unitamente ai Responsabili interessati. Annualmente la Direzione valuta l'andamento dei reclami dei clienti e, se il caso, promuove azioni correttive mirate).
- Invio al committente del questionario soddisfazione cliente.
- Interviste telefoniche
- Analisi indiretta.
- Eventuali informazioni riportate dalle funzioni di interfaccia col Cliente.

Per ottenere un congruo valore di riferimento sarà sottoposto a misurazione della soddisfazione del cliente tutti i committenti che nell'anno solare avranno un fatturato globale superiore a 30.000€, e sarà cura del responsabile **RSQ** verificare che il fatturato dei committenti interessati soddisfi almeno il 70% del fatturato medio annuo

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** è disponibile a sottoporsi ad audit da parte dei suoi clienti, garantendo la massima trasparenza, in cambio della garanzia alla assoluta riservatezza delle informazioni scambiate nel corso delle visite. Gli esiti delle visite e le eventuali richieste di azioni correttive, sono registrate a cura di **RSQ** e conservate in apposito dossier. Viene inoltre valutata la soddisfazione delle altre Parti interessate (es. dipendenti, fornitori, autorità legislative) con metodologie dedicate:

- Fornitori - analisi contenziosi
- Autorità legislative - analisi contenziosi
- Dipendenti - questionari dedicati

I dati relativi alla soddisfazione Clienti e Parti interessate vengono riesaminati in sede di Riesame della Direzione, al fine di definire metodi per incrementare i livelli di soddisfazione rilevati.

9.1.3 Analisi e valutazione

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 9.1.3

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** analizza i dati e le informazioni che emergono dalle attività di monitoraggio e misurazione al fine di valutare:

- la conformità di prodotti e servizi;
- il grado di soddisfazione del Cliente;
- le prestazioni e l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità;
- il livello di efficacia della pianificazione;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- le prestazioni dei fornitori esterni;
- l'esigenza di miglioramenti del Sistema di Gestione per la Qualità.

Questi e altri dati/informazioni che riguardano l'andamento generale dell'azienda vengono utilizzati come dati in ingresso per il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità. I risultati delle analisi costituiscono la base per le valutazioni di efficacia, la definizione dei Piani di Miglioramento e l'attivazione delle azioni correttive e di qualunque provvedimento possa contribuire al miglioramento aziendale nel suo complesso. Gli indicatori utilizzati per effettuare l'analisi sono riassunti nell'**Allegato 1** al presente Manuale Qualità.

9.2 Audit interno

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 9.2

Al fine di garantire che il SGQ permanga conforme a quanto pianificato e ai requisiti della Norma di riferimento, efficacemente attuato e mantenuto, la **LANZA COSTRUZIONI SRL** pianifica, stabilisce, attua e mantiene attivo uno specifico **Programma audit interni** che definisce frequenza, metodi, responsabilità, requisiti di pianificazione e reporting in funzione della rilevanza dei processi, dei cambiamenti e dei risultati di audit precedenti. L'emissione ed eventuale aggiornamento di tale Programma è responsabilità di **RSQ**, con approvazione di **DIR**. In generale, ogni processo deve essere verificato almeno una volta all'anno. **RSQ** provvede a comunicare con almeno una settimana di anticipo alle Funzioni coinvolte la data dell'audit interno e i processi interessati. Gli Audit interni possono essere di due tipi:

- Audit interni programmati** - Sono Audit Interni prestabiliti sulla base di un programma stabilito dal **RSQ** che coprono, per processo, funzione ed attività, tutto il programma del Sistema di Gestione descritto nel Manuale Qualità.
- Audit interni non programmati** - Sono Audit Interni non compresi nel programma opportunamente emesso, la cui necessità di effettuazione è stabilita dal **RSQ** a seguito di esigenze specifiche e contingenti (riorganizzazioni interne, revisioni di documentazione, Azioni correttive o preventive, ecc.).

Per ciascun audit vengono stabiliti criteri e campo di applicazione, e vengono selezionati gli auditor in modo tale da garantire obiettività e imparzialità. L'audit Interno è condotto dal Gruppo di Audit nominato da **RSQ** o da un esterno (Ente/Professionista Qualificato) che verifica, tramite evidenza oggettiva, l'attuazione delle prescrizioni del SGQ riguardanti il processo/funzione/area sottoposta ad Audit. Il Gruppo di Audit o l'auditor incaricato non devono avere diretta responsabilità nelle attività svolte nelle aree sottoposte a audit e devono essere opportunamente addestrati/qualificati, sulla base delle linee guida dettate dalla Norma UNI EN ISO 19011. In caso di auditor esterno, lo stesso verrà scelto tra i fornitori qualificati secondo i criteri riportati al Punto 8.4.2 del presente Manuale. Elementi risultanti non conformi o incongruenti alle prescrizioni del Sistema di Gestione devono essere riconosciuti tali dalle controparti ed immediatamente segnalati al Responsabile del processo sottoposto ad audit.

I risultati degli audit sono riportati a **DIR**, e sono adottate correzioni/azioni correttive adeguate senza ritardi. Durante l'audit Interno il Gruppo di Audit/Professionista Qualificato redige un **Rapporto di Audit**, nel quale riporta:

- I processi sottoposti a Audit Interno;
- Le funzioni coinvolte;
- I risultati dell'Audit Interno espressi con una valutazione dell'efficacia del Sistema di Gestione verificato;
- Le eventuali non conformità, carenze e/o opportunità di miglioramento rilevate per dare modo alla funzione responsabile di intraprendere eventuali Azioni correttive.

I risultati degli Audit Interni sono parte integrante delle informazioni da analizzare in sede di Riesame del SGQ. Vengono conservate informazioni documentate quale evidenza dell'attuazione dei programmi di audit e dei risultati degli audit condotti.

9.3 Riesame di Direzione

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 9.3

9.3.1 Generalità

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 9.3.1

Annualmente, la Direzione della **LANZA COSTRUZIONI SRL** riesamina il proprio SGQ al fine di verificarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché l'allineamento agli indirizzi strategici dell'Organizzazione.

Possono essere previste sessioni straordinarie di Riesame del SGQ in particolare a fronte di reclami da parte dei Clienti, richieste di Audit di seconda o di terza parte, segnalazione di necessità da parte del **RSQ**, riscontro di Non Conformità la cui causa sia attribuibile al funzionamento stesso del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Riesame viene effettuato durante una riunione congiunta tra la Direzione, il **RSQ** ed eventuali altre funzioni convocate specificamente; la riunione viene documentata attraverso un **Verbale di Riesame** la cui compilazione spetta al **RSQ**, mentre la verifica e l'approvazione sono di competenza della Direzione. Il verbale viene conservato come informazione documentata quale evidenza dei risultati dei Riesami della Direzione.

9.3.2 Input al Riesame di Direzione

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 9.3.2

Il Riesame della Direzione viene pianificato e condotto prendendo in considerazione:

- lo stato delle azioni derivanti da precedenti Riesami della Direzione;
- i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità;
- le informazioni su prestazioni ed efficacia del SGQ, compresi gli andamenti relativi:
 - alla soddisfazione del Cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti
 - alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti
 - alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi

- alle Non Conformita' e alle Azioni Correttive
- ai risultati del monitoraggio e della misurazione
- ai risultati di Audit
- alle prestazioni dei fornitori esterni
- l'adeguatezza delle risorse;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunita';
- le opportunita' di miglioramento.

9.3.3 Output del Riesame di Direzione

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 9.3.2

Al termine del riesame viene stilato un **Verbale di Riesame** che riassume decisioni e azioni in merito a:

- opportunita' di miglioramento;
- ogni esigenza di modifica al Sistema di Gestione per la Qualita';
- risorse necessarie.

Tale Verbale, redatto da **RSQ**, viene conservato come informazione documentata quale evidenza dei risultati dei Riesami della Direzione.

10 MIGLIORAMENTO

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 10

10.1 Generalita'

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 10.1

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** determina e seleziona opportunita' di miglioramento e attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del Cliente e accrescerne la soddisfazione. Vengono presi in considerazione:

- il miglioramento dei prodotti e dei servizi, per soddisfare i requisiti cosi' come per affrontare le esigenze e le aspettative future
- la correzione, la prevenzione o la riduzione degli effetti indesiderati
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualita'.

In particolare, l'efficacia del SGQ viene migliorata mediante meccanismi di carattere specifico (Azioni Correttive) e di carattere generale (**Mod. Management of change**) e garantendo la sistematica attuazione e verifica del Sistema stesso. Il processo di miglioramento può essere meglio compreso con l'ausilio della tabella seguente.



10.2 Non conformita' e azioni correttive

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 10.2

Qualora si verifichi una Non Conformita', o in caso di Reclamo Cliente, vengono seguiti i seguenti criteri:

- si reagisce alla NC, si intraprendono azioni per tenerla sotto controllo/correggerla, e si affrontano le conseguenze
- si valuta l'esigenza di azioni per eliminare la causa della NC in modo che la stessa non si ripeta o non si verifichi altrove, in particolare riesaminando e analizzando la NC, determinandone le cause e analizzando se esistano o potrebbero verificarsi Non Conformita' simili
- si attua ogni azione necessaria
- si riesamina l'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa
- si aggiornano, se necessario, i rischi e le opportunita' determinati nel corso della pianificazione

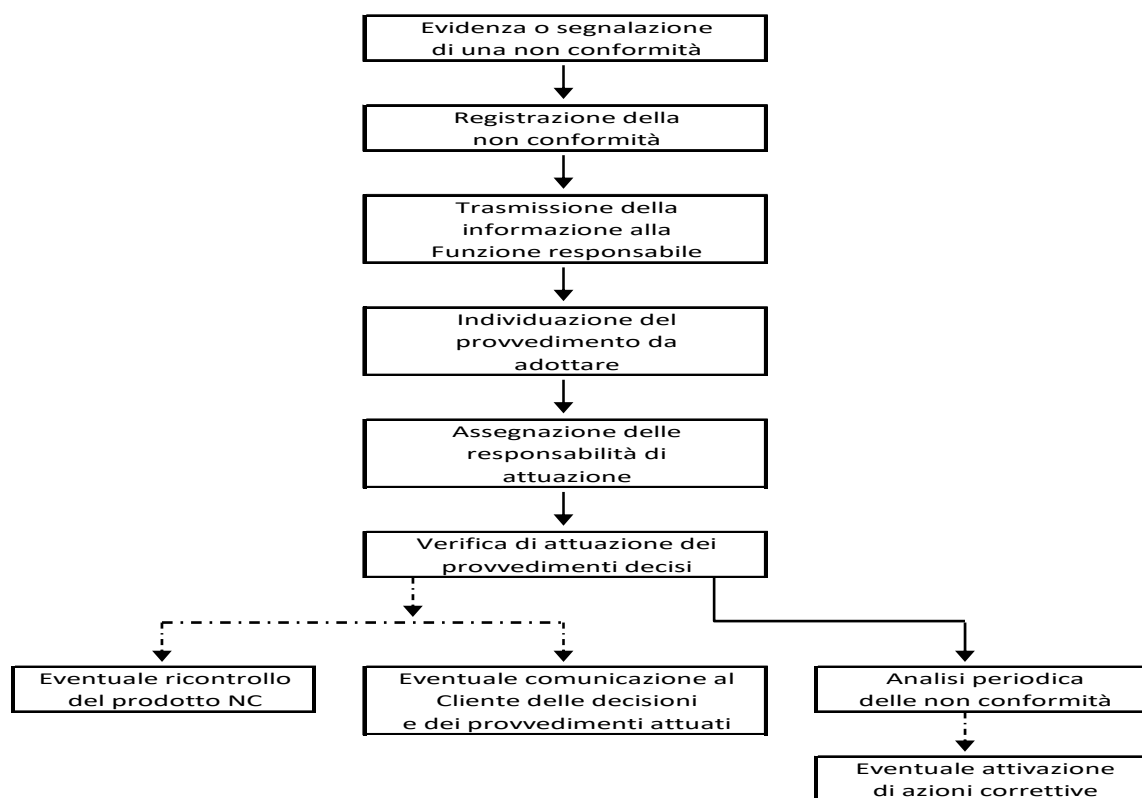
□ si apportano, se necessario, modifiche al Sistema di gestione per la Qualità’.

Le AC devono essere adeguate agli effetti delle NC rilevate. Vengono conservate informazioni documentate quale evidenza della natura delle NC e di ogni successiva azione intrapresa, e dei risultati di ogni AC.

NON CONFORMITÀ

Le non conformità rappresentano scostamenti dai requisiti applicabili. Indipendentemente dalla tipologia di non conformità e dalle responsabilità associate, la gestione della stessa si svolge secondo criteri prestabiliti rappresentati nel diagramma che segue. Per “reclami” si intendono anche eventuali comunicazioni/segnalazioni provenienti dalle parti interessate. Le eventuali NC rilevate da qualsiasi operatore della **LANZA COSTRUZIONI SRL** durante una fase produttiva sono valutate dall’operatore, che coinvolge il diretto superiore e **RSQ**. Quest’ultimo aggiorna il **Registro NC/AC**. **RSQ** analizza inoltre i dati registrati, valutando se risulta necessario attivare un’azione correttiva. Una Non Conformità è da considerarsi chiusa solo quando sia possibile verificare con esito positivo l’attuazione delle azioni concordate. In ogni caso il prodotto/servizio non conforme per cui venga decisa una sostituzione o una rilavorazione, viene considerato conforme solo dopo che ha superato positivamente tutte le prove standard cui viene sottoposto in lavorazione. Tutte le azioni relative alla gestione delle non conformità sono registrate ed archiviate a cura di **RSQ** per analizzare sistematicamente le inefficienze provocate ed intraprendere le eventuali azioni di carattere correttivo. La NC causata da fornitura non idonea viene registrata evidenziando in modo chiaro la tipologia della fornitura, il codice identificativo della fornitura specifica (lotto/Ordine di acquisto/Ddt) e il nome del fornitore. Sarà responsabilità di **RSQ** comunicare all’ufficio acquisti quanto riscontrato affinché questi si attivi per i contatti con il fornitore e provveda all’aggiornamento del File **Elenco Fornitori qualificati**.

L’analisi delle non conformità è uno degli elementi portanti del Riesame annuale della Direzione.



RECLAMI CLIENTE

Tutte le segnalazioni di Non Conformità provenienti dai Clienti devono essere registrate a cura di **RSQ**. A tale scopo la funzione che riceve la segnalazione deve comunicarne gli estremi a **RSQ** che provvede a contattare il Cliente per maggiori delucidazioni. In ogni caso sarà cura di **RSQ** registrare il reclamo sulla documentazione di sistema (**Registro NC/AC**) ed informare **DIR** per l’analisi del reclamo ricevuto. L’eventuale reso da Cliente deve in ogni caso essere concordato con la Direzione.

AZIONI CORRETTIVE

Per garantire l’attivazione e la gestione delle azioni mirate a eliminare le cause delle Non Conformità, qualitative, sistemiche o di processo/prodotto e per ridurre gli impatti economici che esse generano, la **RESTAURI EDILI DI SANTO DI GIUSEPPE DI SANTO S.A.S** :

- analizza con continuità le Non Conformità (inclusi i reclami dei clienti), per valutare l'entità, individuarne le cause e predisporre le appropriate azioni correttive
- sorveglia i processi e analizza le registrazioni qualitative per individuare/eliminare cause effettive di NC
- individua e attua le azioni necessarie per evitare il ripetersi delle Non Conformità
- documenta adeguatamente le decisioni prese, modificando od integrando i comportamenti e le corrispondenti descrizioni contenute nei documenti del sistema qualità
- riesamina le azioni correttive intraprese e ne verifica l'efficacia, per evitare il ripetersi di ulteriori casi.

L'esigenza di attivare azioni correttive (che possono indifferentemente avere un carattere gestionale, organizzativo, tecnico o documentale, in funzione del tipo di problema emerso o del suo livello di gravità), può emergere a seguito degli eventi riportati nelle tabelle seguenti. Ciascuna azione correttiva è documentata da **RSQ** sul **Registro NC/AC**, che consente di definire:

- data di attivazione dell'azione correttiva
- numerazione dell'azione attivata
- sintesi del problema emerso e sue possibili cause
- responsabile/i dell'esecuzione dei provvedimenti individuati
- data e responsabile della verifica di efficacia
- giudizio sull'efficacia dell'azione attuata.

Dato che, come sopra evidenziato, la necessità di attuare un'azione correttiva può nascere da eventi tra loro diversi e con scadenze temporali differenti, anche l'individuazione dei provvedimenti di correzione può avere diverse frequenze, come sintetizzato nel seguito.

Evento	Frequenza e momenti di individuazione delle azioni correttive
Reclamo Cliente	Immediata a seguito di comunicazione anche solo verbale di un reclamo
Segnalazione da parti interessate	Immediata a seguito di comunicazione anche solo verbale di una segnalazione/prescrizione.
Analisi periodica delle non conformità	Annuale, in coincidenza con il Riesame della Direzione
Audit interni	In funzione del Programma audit interni definito per l'anno in corso.
Audit dell'Ente di Certificazione	In funzione delle scadenze fissate dall'Ente.
Riesame della Direzione	Annuale, in coincidenza con il Riesame della Direzione

Nel seguito vengono precisate le attività necessarie alla corretta gestione delle Azioni Correttive, con l'indicazione dei Responsabili che, di volta in volta, possono essere coinvolti.

Evento: reclamo Cliente

Attività	Ruolo responsabile
Registrazione del problema	RSQ
Individuazione delle possibili cause del problema	RSQ con l'ausilio dei Responsabili coinvolti nello specifico problema evidenziato.
Proposta di azione correttiva	
Approvazione provvedimento, definizione tempistiche di realizzazione, verifica di attuazione e efficacia	Direzione Generale
Attuazione del provvedimento.	Qualunque Responsabile delle aree oggetto della specifica azione correttiva
Verifica di attuazione del provvedimento deciso.	RSQ tranne nei casi in cui la responsabilità di attuazione dell'AC sia di competenza di RSQ: in tal caso è DIR responsabile della verifica di attuazione
Verifica e giudizio di efficacia del provvedimento attuato.	Direzione Generale

Evento: segnalazione dalle parti interessate e/o dai lavoratori

Attività	Ruolo responsabile
Registrazione del problema.	RSQ
Individuazione delle possibili cause del problema.	RSQ con l'ausilio dei Responsabili coinvolti nello specifico problema evidenziato.
Proposta di azione correttiva.	
Approvazione provvedimento, definizione tempistiche di realizzazione, verifica di attuazione e efficacia	Direzione Generale
Attuazione del provvedimento.	Qualunque Responsabile delle aree oggetto della specifica azione correttiva
Verifica di attuazione del provvedimento deciso.	RSQ
Verifica e giudizio di efficacia del provvedimento attuato.	RSQ

Evento: analisi periodica delle non conformità

Attività	Ruolo responsabile
Registrazione del problema.	RSQ

Individuazione delle possibili cause del problema.	RSQ con l'ausilio dei Responsabile coinvolti nello specifico problema evidenziato.
Proposta di azione correttiva.	
Approvazione provvedimento, definizione tempistiche di realizzazione, verifica di attuazione e efficacia	Direzione Generale
Attuazione del provvedimento.	Qualunque Responsabile delle aree oggetto della specifica azione correttiva
Verifica di attuazione del provvedimento deciso.	RSQ tranne nei casi in cui la responsabilità di attuazione dell'AC sia di competenza di RSQ: in tal caso è DIR responsabile della verifica di attuazione
Verifica e giudizio di efficacia del provvedimento attuato.	RSQ tranne nei casi in cui la responsabilità di attuazione dell'AC sia di competenza di RSQ: in tal caso è DIR responsabile della verifica di attuazione

Evento: riesame annuale della Direzione

Attività	Ruolo responsabile
Registrazione del problema.	RSQ
Individuazione delle possibili cause del problema.	RSQ con l'ausilio dei Responsabile coinvolti nello specifico problema evidenziato.
Proposta di azione correttiva.	
Approvazione provvedimento, definizione tempistiche di realizzazione, verifica di attuazione e efficacia	Direzione Generale
Attuazione del provvedimento.	Qualunque Responsabile delle aree oggetto della specifica azione correttiva
Verifica di attuazione del provvedimento deciso.	RSQ tranne nei casi in cui la responsabilità di attuazione dell'AC sia di competenza di RSQ: in tal caso è DIR responsabile della verifica di attuazione
Verifica e giudizio di efficacia del provvedimento attuato.	RSQ tranne nei casi in cui la responsabilità di attuazione dell'AC sia di competenza di RSQ: in tal caso è DIR responsabile della verifica di attuazione

Evento: audit interni - audit dell'Ente di Certificazione

Attività	Ruolo responsabile
Registrazione del problema.	Auditor
Individuazione delle possibili cause del problema.	RSQ con l'ausilio dei Responsabile coinvolti nello specifico problema evidenziato.
Proposta di azione correttiva.	
Approvazione provvedimento, definizione tempistiche di realizzazione, verifica di attuazione e efficacia	RSQ
Attuazione del provvedimento.	Qualunque Responsabile delle aree oggetto della specifica azione correttiva
Verifica di attuazione del provvedimento deciso.	RSQ tranne nei casi in cui la responsabilità di attuazione dell'AC sia di competenza di RSQ: in tal caso è DIR responsabile della verifica di attuazione
Verifica e giudizio di efficacia del provvedimento attuato.	RSQ tranne nei casi in cui la responsabilità di attuazione dell'AC sia di competenza di RSQ: in tal caso è DIR responsabile della verifica di attuazione

10.3 Miglioramento continuo

Riferimento Norma UNI EN ISO 9001:2015 § 10.3

La **LANZA COSTRUZIONI SRL** migliora in modo continuo l'adeguatezza e l'efficacia del proprio Sistema di gestione per la Qualità. Tutte le registrazioni riguardanti gli andamenti dei processi, la valutazione della loro efficacia in termini di raggiungimento degli obiettivi e le analisi e valutazione dei rischi e delle opportunità (Risk Based Thinking), sono riesaminati dalla Direzione con l'obiettivo di promuovere un miglioramento continuo dell'idoneità, adeguatezza ed efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità. Le evidenze di tale valutazione e le eventuali proposte di miglioramento sono registrate nel **Verbale di Riesame** che la Direzione effettua annualmente sul proprio Sistema di Gestione per la Qualità e riportate sul Modulo **Management of change**.

Allegato 1 – Processi aziendali

L'organizzazione ha identificato i seguenti processi:

- Processo di leadership (Primario)
- Processo commerciale (Primario)
- Processo approvvigionamento (Primario)
- Processo produzione (Primario)
- Processo progettazione (di supporto)
- Processo gestione risorse tecniche (di supporto)
- Processo gestione risorse umane (di supporto)
- Processo gestione informazioni documentate (di supporto)
- Processo di Miglioramento
 - Sotto processo: Analisi del contesto
 - Sotto processo: Audit interni
 - Sotto processo: Gestione non conformita', Azioni Correttive
 - Sotto processo: Analisi dei dati
 - Sotto processo: Valutazione soddisfazione Cliente

PROCESSO DI LEADERSHIP

INDICATORI DI PROCESSO: Periodicita' riunioni con Responsabili aziendali

PROCESSO DI LEADERSHIP		
INPUT	DATI DI INPUT	FORNITORI DEL PROCESSO
	Organizzazione e suo contesto	Parti interessate
	Esigenze e aspettative Parti Interessate rilevanti	Parti interessate rilevanti
	Requisiti del Cliente	Clienti
OUTPUT	DATI DI OUTPUT	CLIENTI DEL PROCESSO
	Risultati del SGQ	Direzione
	Soddisfazione Cliente	Direzione
	Prodotti e servizi	Clienti
CONTROLLI PREVISTI	CONTROLLI	RESPONSABILI
	Indicatori di processo	Tutte le funzioni aziendali

PROCESSO COMMERCIALE

INDICATORI DI PROCESSO: Numero Offerte emesse
% Offerte tramutate in Ordine

% Importi commesse acquisite/importi Offerte emesse
 Fatturato anno in corso/Fatturato anno precedente
 Tempi medi di emissione Offerte

PROCESSO COMMERCIALE		
INPUT	DATI DI INPUT	FORNITORI DEL PROCESSO
	RICHIESTE DI OFFERTA CLIENTI	CLIENTI
	ORDINI CLIENTI	CLIENTI
	SPECIFICHE CLIENTI	CLIENTI
	DATI PER ANALISI DI FATTIBILITA'	RESPONSABILE DIS RESPONSABILE ACQ RESPONSABILE COM DIREZIONE
	DATI PER RIESAME DEL CONTRATTO	RESPONSABILE DIS RESPONSABILE COM RESPONSABILE AMM
OUTPUT	DATI DI OUTPUT	CLIENTI DEL PROCESSO
	OFFERTE A CLIENTI	CLIENTI
	COMUNICAZIONI A CLIENTI (RICHIESTA INFORMAZIONI INTEGRAZIONI)	CLIENTI
	PIANIFICAZIONE PRODUZIONE	ADDETTI PRODUZIONE
CONTROLLI PREVISTI	CONTROLLI	RESPONSABILI
	ANALISI DI FATTIBILITA'	RESPONSABILE COM RESPONSABILE AMM
	RIESAME DEL CONTRATTO	RESPONSABILE COM
	MONITORAGGIO TEMPI DI EMISSIONE OFFERTE	RESPONSABILE COM

PROCESSO APPROVVIGIONAMENTO

INDICATORI DI PROCESSO: N° NC di fornitura in valore assoluto
 Valore medio conseguito per la valutazione fornitori
 Valutazione adeguatezza parco fornitori per tipologia di prodotto/servizio offerto

PROCESSO APPROVVIGIONAMENTO		
INPUT	DATI DI INPUT	FORNITORI DEL PROCESSO
	RICHIESTE DI ACQUISTO INTERNE	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
	DATI PER VALUTAZIONE FORNITORI (INCLUSE NC DI FORNITURA)	RESPONSABILE ACQ RESPONSABILE MAG RESPONSABILE PRO
OUTPUT	DATI DI OUTPUT	CLIENTI DEL PROCESSO
	RICHIESTE DI OFFERTA A FORNITORI	FORNITORI
	OFFERTE FORNITORI	RESPONSABILE ACQ
	ORDINI A FORNITORI	FORNITORI
	ELENCO FORNITORI	RESPONSABILE ACQ RESPONSABILE SGQ DIREZIONE
	COMUNICAZIONI NC DI FORNITURA	FORNITORI RESPONSABILE ACQ RESPONSABILE RSQ
CONTROLLI PREVISTI	CONTROLLI	RESPONSABILI
	MONITORAGGIO FORNITORI	RESPONSABILE ACQ
	RIESAME OFFERTE FORNITORI	RESPONSABILE ACQ
	RIESAME CONFERME D'ORDINE FORNITORI	RESPONSABILE ACQ

PROCESSO PRODUZIONE

INDICATORI DI PROCESSO: N° gg di ritardo nell'ultimazione delle attività programmate
 N° non conformità gravi rilevate da controlli in produzione
 N° non conformità minori rilevate da controlli in produzione
 Livello rispetto condizioni contrattuali (es. data consegna lavori)

PROCESSO PRODUZIONE		
INPUT	DATI DI INPUT	FORNITORI DEL PROCESSO
	REQUISITI FUNZIONALI E PRESTAZIONALI REQUISITI COGENTI APPLICABILI NORME O CODICI DI CONDOTTA CHE L'AZIENDA SI E' IMPEGNATA A METTERE IN ATTO POTENZIALI CONSEGUENZE DI GUASTO DOVUTE ALLA NATURA DI PRODOTTI E SERVIZI	RESPONSABILE DIS CLIENTI
	PIANIFICAZIONE COMMESSA	RESPONSABILE PRO
	CONTROLLI PIANIFICATI	RESPONSABILE PRO
OUTPUT	DATI DI OUTPUT	CLIENTI DEL PROCESSO
	SEGNALAZIONE NC DI PRODUZIONE	RESPONSABILE SGQ
	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'	ADDETTI DI PRODUZIONE CLIENTI
	CONSEGNA A CLIENTI	CLIENTI
CONTROLLI PREVISTI	CONTROLLI	RESPONSABILI
	MONITORAGGIO NC DI PRODUZIONE	RESPONSABILE RSQ RESPONSABILE PRO
	MONITORAGGIO RITARDI DI CONSEGNA	RESPONSABILE RSQ RESPONSABILE PRO

PROCESSO GESTIONE RISORSE TECNICHE

INDICATORI DI PROCESSO: Livello di adeguatezza risorse strumentali (mezzi, apparecchiature di misura)

PROCESSO GESTIONE RISORSE TECNICHE		
INPUT	DATI DI INPUT	FORNITORI DEL PROCESSO
	REQUISITI FUNZIONALI E PRESTAZIONALI REQUISITI COGENTI APPLICABILI	RESPONSABILE PRO
	PIANIFICAZIONE ATTIVITA' DI MANUTENZIONE/TARATURA	RESPONSABILE PRO
	ISTRUZIONI OPERATIVE	RESPONSABILE SGQ
OUTPUT	DATI DI OUTPUT	CLIENTI DEL PROCESSO
	EFFETTUAZIONE E REGISTRAZIONE ATTIVITA' DI MANUTENZIONE/TARATURA	RESPONSABILE PRO
CONTROLLI PREVISTI	CONTROLLI	RESPONSABILI
	MONITORAGGIO ADEGUATEZZA RISORSE STRUMENTALI	RESPONSABILE PRO

PROCESSO GESTIONE RISORSE UMANE

INDICATORI DI PROCESSO: Ore formazione effettuate / Ore formazione pianificate
 indicazione livello di adeguatezza risorse umane in termini di numero e competenza.

% scostamenti rilevati tra competenze richieste e competenze acquisite
 Efficacia % dell'addestramento
 NC da carenza comunicazione interna/con i terzi

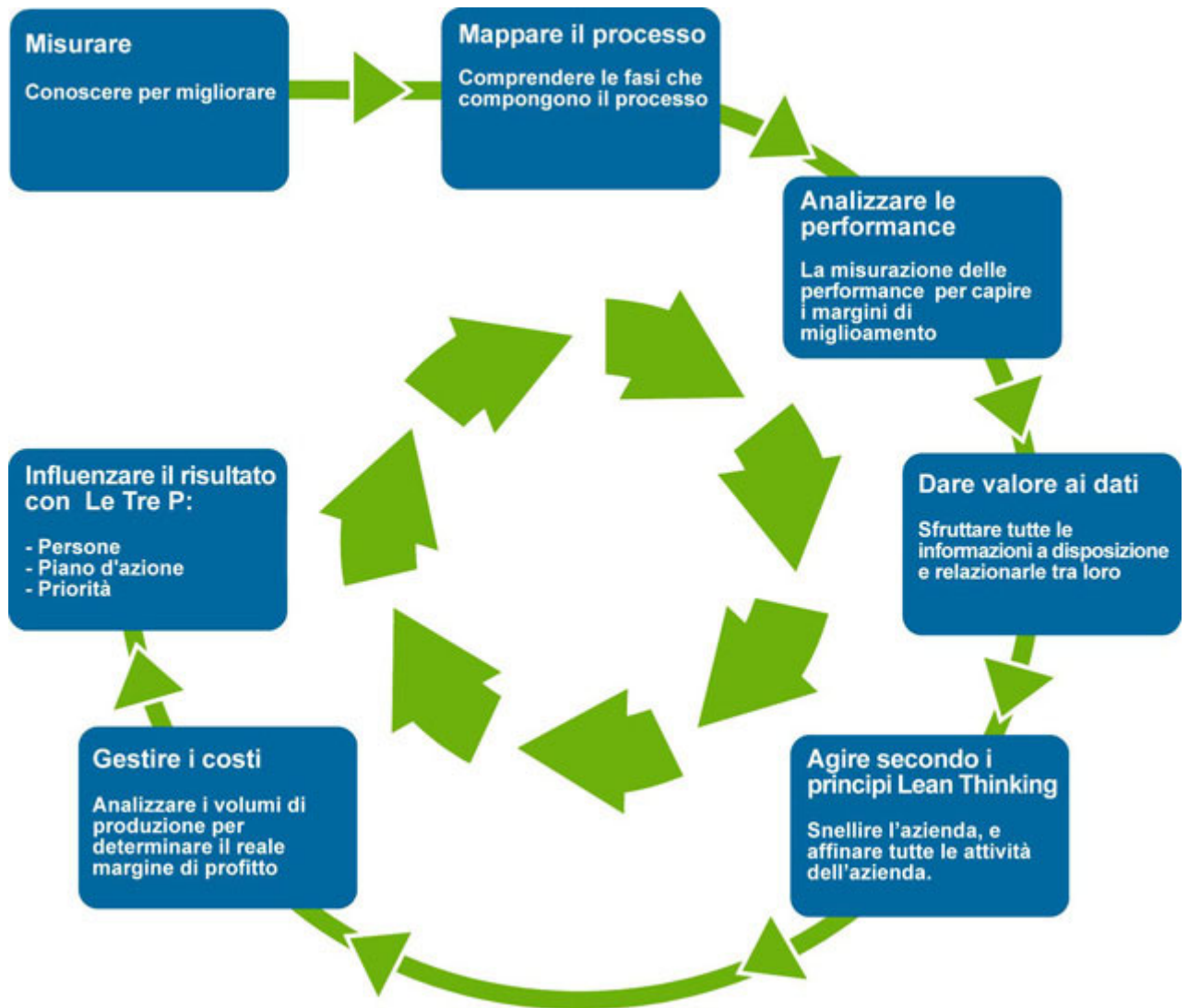
PROCESSO GESTIONE RISORSE UMANE		
INPUT	DATI DI INPUT	FORNITORI DEL PROCESSO
	ESIGENZE DI FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO (COGENZE, REQUISITI MINIMI DI COMPETENZA)	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
	PIANO DI FORMAZIONE	RESPONSABILE SGQ DIREZIONE
	ESIGENZE DI COMUNICAZIONE INTERNA/CON OUTSOURCERS	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
OUTPUT	DATI DI OUTPUT	CLIENTI DEL PROCESSO
	EROGAZIONE FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO E RELATIVA REGISTRAZIONE	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
	VERIFICA EFFICACIA FORMATIVA	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
	AGGIORNAMENTO SCHEDE PERSONALE	RESPONSABILE SGQ DIREZIONE
	SISTEMI DI COMUNICAZIONE INTERNA/CON OUTSOURCERS	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI OUTSOURCERS
CONTROLLI PREVISTI	CONTROLLI	RESPONSABILI
	VERIFICA RAGGIUNGIMENTO REQUISITI E NECESSITA' FORMATIVE IN SEDE DI RIESAME DELLA DIREZIONE	RESPONSABILE SGQ DIREZIONE
	MONITORAGGIO EFFICACIA FORMATIVA	RESPONSABILE SGQ
	MONITORAGGIO LIVELLO DI COMUNICAZIONE INTERNA/CON OUTSOURCERS	RESPONSABILE SGQ

PROCESSO GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

INDICATORI DI PROCESSO: Livello di adeguatezza documentazione di sistema (anche cogente)
 Numero NC da non corretta gestione documentazione

PROCESSO GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE		
INPUT	DATI DI INPUT	FORNITORI DEL PROCESSO
	REQUISITI NORMA UNI EN ISO 9001:2015	UNI
	REQUISITI COGENTI	LEGISLATORI
	REQUISITI DI EFFICACIA SGQ	RESPONSABILE SGQ
OUTPUT	DATI DI OUTPUT	CLIENTI DEL PROCESSO
	STESURA/CODIFICA INFORMAZIONI DOCUMENTATE	DIREZIONE
	VERIFICA/APPROVAZIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	RESPONSABILE SGQ
	EMISSIONE/DISTRIBUZIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
	DISTRIBUZIONE DOCUMENTAZIONE COGENTE DI ORIGINE ESTERNA	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
CONTROLLI PREVISTI	CONTROLLI	RESPONSABILI
	AGGIORNAMENTO LEGISLATIVO MENSILE	RESPONSABILE SGQ CONSULENTI ESTERNI
	VERIFICA LIVELLO DI ADEGUATEZZA DOCUMENTAZIONE (ANCHE COGENTE) IN SEDE DI RIESAME DELLA DIREZIONE	RESPONSABILE SGQ DIREZIONE
	MONITORAGGIO NC DERIVANTI DA NON CORRETTA	RESPONSABILE SGQ

PROCESSO MIGLIORAMENTO



INDICATORI DI PROCESSO:

- % Azioni correttive efficaci rispetto al totale
- N° reclami Clienti rilevanti in valore assoluto
- Costo reclami Cliente
- N° attestazioni di soddisfazione in forma scritta
- Valore medio punteggio conseguito da interviste con i Clienti minori
- N° NC rilevate in sede di Audit interno
- % audit eseguiti rispetto a pianificati
- N° NC rilevate in sede di audit di Parte Terza
- Informazioni di ritorno negative da Parti interessate rilevanti
- % obiettivi raggiunti/obiettivi proposti
- Livello di efficacia azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità'

PROCESSO MIGLIORAMENTO		
INPUT	DATI DI INPUT	FORNITORI DEL PROCESSO
	RILEVAZIONE NC	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
	PROGRAMMAZIONE AUDIT	RESPONSABILE SGQ DIREZIONE
	DATI IN MERITO ALLA SODDISFAZIONE CLIENTI	CLIENTI
	PIANIFICAZIONE OBIETTIVI	DIREZIONE
	RISCHI PRESENTI E PIANIFICAZIONE AZIONI	RESPONSABILE SGQ DIREZIONE RESPONSABILI AZIENDALI
OUTPUT	DATI DI OUTPUT	CLIENTI DEL PROCESSO
	GESTIONE NC/AC	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
	EFFETTUAZIONE E RENDICONTAZIONE AUDIT	DIREZIONE
	ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTE	DIREZIONE
	CONSEGUIMENTO OBIETTIVI	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
	CHIUSURA AZIONI PREVISTE PER RIDURRE I RISCHI	TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI
CONTROLLI PREVISTI	CONTROLLI	RESPONSABILI
	MONITORAGGIO GESTIONE NC	RESPONSABILE SGQ
	MONITORAGGIO SODDISFAZIONE PARTI INTERESSATE RILEVANTI	RESPONSABILE COM RESPONSABILE SGQ
	MONITORAGGIO RISCHI AZIENDALI	RESPONSABILE SGQ DIREZIONE RESPONSABILI AZIENDALI

