



# MANUALE SISTEMA GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ - AMBIENTE- SICUREZZA

**II Emissione - Rev. 7 del 04.11.2024**

Redatto da:	Verificato da:	Approvato da:
F. Magrin – Responsabile Sistema Integrato	A. Basilico – Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	P. Foà – Datore di Lavoro (DIR)

- |                                     |                              |                         |
|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | COPIA NON CONTROLLATA        | - Per sola informazione |
| <input checked="" type="checkbox"/> | COPIA NUMERATA E CONTROLLATA | - COPIA N° 1            |

## Indice

0	SEZIONE – INTRODUZIONE .....	6
0.1	Approvazione del Documento – Foglio di aggiornamento .....	6
0.2	Presentazione .....	8
0.2.1	Presentazione Fildisimpianti .....	8
0.2.2	Struttura organizzativa e organigramma.....	8
0.2.3	I Servizi .....	9
0.3	Approccio per processi .....	9
0.3.1	Generalità.....	9
0.3.2	Ciclo PDCA.....	11
0.4	Organigramma Aziendale .....	13
1	SEZIONE – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	14
1.1	Scopo del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la sicurezza .....	14
2	SEZIONE – NORMATIVE DI RIFERIMENTO .....	16
2.1	Riferimenti normativi per i sistemi di gestione Qualità e Sicurezza .....	16
2.2	Tabella di corrispondenza .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
3	SEZIONE – TERMINI E DEFINIZIONI.....	17
3.1	Definizioni .....	17
3.2	Glossario Funzioni .....	17
3.3	Glossario termini.....	17
4	SEZIONE – CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE .....	18
4.1	L'organizzazione e il suo contesto.....	18
4.2	Analisi delle aspettative delle parti interessate (stakeholders) .....	18
4.3	Determinazione del campo di applicazione del SGI .....	18
4.4	Il Sistema di gestione Integrato e relativi processi.....	20
5	SEZIONE - LEADERSHIP E IMPEGNO .....	24
5.1.1	Requisiti Generali .....	24
5.1.2	Focalizzazione sul cliente .....	24
5.2	Politica Integrata Qualità - Sicurezza .....	24
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione .....	25
5.3.1	Responsabilità e autorità .....	25
5.4	Consultazione e partecipazione dei lavoratori .....	25

<b>6</b>	<b>SEZIONE PIANIFICAZIONE .....</b>	<b>26</b>
6.1	Azioni per affrontare i rischi e opportunità .....	26
6.1.1	Generalità.....	26
6.1.2	Identificazione dei pericoli, Valutazione dei Rischi e determinazione dei controlli.....	29
6.1.3	Obblighi di conformità - Prescrizioni Legali .....	31
6.1.4	Attività di pianificazione.....	32
6.2	Obiettivi per il sistema e pianificazione per il loro raggiungimento .....	32
6.2.1	Obiettivi del sistema di gestione integrati .....	32
6.3	Pianificazione delle modifiche.....	33
<b>7</b>	<b>SEZIONE SUPPORTO .....</b>	<b>36</b>
7.1	Risorse .....	36
7.1.1	Generalità.....	36
7.1.2	Risorse umane .....	36
7.1.3	Infrastruttura .....	37
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi .....	37
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione .....	38
7.2	Competenza .....	39
7.3	Consapevolezza .....	40
7.4	Comunicazione.....	40
7.4.1	Generalità.....	40
7.4.2	Comunicazione interna .....	41
7.4.3	Comunicazione esterna .....	42
7.5	Informazioni documentate.....	43
7.5.1	Generalità.....	43
7.5.2	Creazione e aggiornamento .....	43
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate .....	45
<b>8</b>	<b>ATTIVITÀ OPERATIVE .....</b>	<b>46</b>
8.1	Pianificazione e controllo operativi .....	46
8.1.1	<i>Generalità.....</i>	<i>46</i>
8.1.2	<i>Eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la SSL .....</i>	<i>47</i>
8.1.3	<i>Gestione del cambiamento.....</i>	<i>47</i>
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi .....	48
8.2.1	Comunicazione con il cliente .....	49

8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti ed ai servizi .....	50
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi .....	50
8.2.4	Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi.....	50
8.3	Progettazione e sviluppo di Prodotti e Servizi .....	51
8.3.1	Generalità.....	51
8.3.2	Pianificazione della Progettazione e sviluppo .....	51
8.3.3	Input alla progettazione e sviluppo .....	52
8.3.4	Controlli della progettazione e sviluppo .....	53
8.3.5	Output della progettazione e sviluppo .....	55
8.3.6	Modifiche della progettazione e sviluppo .....	55
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.....	56
8.4.1	Processo di approvvigionamento ed outsourcing .....	56
8.4.2	Verifica del prodotto servizio approvvigionato.....	57
8.4.3	Informazioni ai fornitori.....	58
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi.....	58
8.5.1	Controllo dell'erogazione dei servizi .....	59
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità .....	61
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni .....	61
8.5.4	Attività post-consegna.....	62
8.5.5	Controllo delle modifiche .....	62
8.6	Rilascio di servizi.....	63
8.7	Controllo degli output non conformi .....	64
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....	65
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione .....	65
9.1.1	Generalità.....	65
9.1.2	Soddisfazione del cliente .....	65
9.1.3	Analisi e valutazione della conformità.....	66
9.2	Audit interno .....	67
9.3	Riesame di Direzione .....	68
9.3.1	Generalità.....	68
9.3.2	Input al Riesame della Direzione.....	69
9.3.3	Output del riesame di direzione .....	70
9.3.4	<i>Riunione Annuale della Sicurezza</i> .....	70

10	MIGLIORAMENTO .....	72
10.1	Generalità .....	72
10.2	Non conformità e Azioni Correttive .....	72
10.2.1	Non Conformità .....	72
10.2.2	Azioni Correttive.....	73
10.3	Miglioramento continuo .....	74
10.3.1	<i>Individuazione obiettivi di miglioramento .....</i>	<i>74</i>
10.3.2	<i>Sviluppo delle azioni concordate .....</i>	<i>75</i>

## 0 SEZIONE – INTRODUZIONE

### 0.1 Approvazione del Documento – Foglio di aggiornamento

Il presente Documento è approvato dalle firme riportate sulla presente pagina.

#### Foglio di aggiornamento

Rev	Data	Oggetto	Redazione	Verifica	Approvazione
0	11/11/16	Emissione II edizione Estensione BS OHSAS 18001	F. Magrin	A. Basilico	P. Foà
1	26/05/17	Revisione Par. 8.3	F. Magrin	A. Basilico	P. Foà
2	07/02/18	Revisione Par. 4.1, 4.2	F. Magrin	A. Basilico	P. Foà
3	15/02/19	Par 0.4 "Organigramma" Aggiornamento: D.Lgs101	F. Magrin	A. Basilico	P. Foà
4	30/06/2020	Aggiornamento Norma UNI EN ISO 45001:2023	F. Magrin	A. Basilico	P. Foà
5	19/03/2021	Estensione Scopo certifica- zione	F. Magrin	A. Basilico	P. Foà
6	22/03/2024	Aggiornamento par 4.1 con inserimento cambiamento cli- matico	F. Magrin	A. Basilico	P. Foà
7	06/11/2024	Aggiornamento per imple- mentazione ISO 14001	F. Magrin	A. Basilico	P. Foà

### 0.2 Generalità

L'adozione da parte di Fildisimpianti S.r.l. di un sistema di gestione integrato *Qualità-Ambiente-Sicurezza* è una decisione strategica che può aiutare la società a migliorare la sua prestazione complessiva costituendo una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile.

I benefici potenziali per l'ente derivanti dall'attuazione del sistema di gestione integrato *Qualità-Ambiente-Sicurezza* sono:

- la capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti applicabili, *anche in ambito ambiente e sicurezza*;
- facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente;
- la capacità di valutare la prospettiva del ciclo di vita (Life Cycle Perspective) degli aspetti correlati ai processi aziendali.*

- d) *coinvolgere e rendere tutto il Personale consapevole dell'influenza che ha sul proprio lavoro e responsabile nei confronti dell'ambiente e nei confronti della salute e sicurezza propria, dei colleghi e di tutte le persone che possono risentire delle attività che controlla, come i fornitori, i Clienti, il pubblico*
- e) affrontare rischi e opportunità associati al contesto ed agli obiettivi, legati sia alla qualità del servizio reso ed al rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori *e attuando azioni di sostenibilità ambientale;*
- f) la capacità di dimostrare la conformità ai requisiti specificati dal sistema di gestione integrato *Qualità-Ambiente-Sicurezza;*
- g) *sviluppare ed attuare una politica e degli obiettivi che consentano d'intervenire sugli aspetti ambientali significativi, che possono essere tenuti sotto controllo e che miri alla prevenzione degli incidenti sul lavoro e in generale al miglioramento delle condizioni di sicurezza e salute sul lavoro;*
- h) *attuare una corretta e puntuale attività di consultazione e partecipazione dei lavoratori e, ove presenti, con i Rappresentanti dei Lavoratori;*
- i) *integrare nei processi di business il sistema di gestione integrato*


Per lo sviluppo del sistema di gestione integrato si fa riferimento alle norme UNI EN ISO 9001:2015, *UNI EN ISO 14001:2015* e *UNI EN ISO 45001:2023* utilizzando l'approccio per processi (incorporando il ciclo PDCA) ed il risk based thinking (analisi del rischio).

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

Il risk based thinking permette all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero fare deviare i suoi processi e il suo sistema di gestione integrato *Q-A-S* dai risultati pianificati, di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità, quando esse si presentano.

L'analisi del rischio nell'area della salute e sicurezza dei lavoratori permette di valutare le prestazioni aziendali nel campo della sicurezza e l'implementazione di un sistema di gestione integrato ne permette un controllo standardizzato.

*Il life cycle perspective è di aiuto all'organizzazione nell'identificazione, valutazione e gestione dei propri aspetti ambientali, adottare un approccio volto a considerare i processi produttivi e il loro impatto sull'ambiente in una prospettiva che trascende i ristretti confini del luogo ove si svolge la produzione in senso stretto (tipicamente, il "sito produttivo" dell'impresa), e prendere anche in esame tutte la fasi, a monte e a valle della produzione, dalla progettazione, alla distribuzione, al consumo, etc. fino al "fine vita" dei prodotti e servizi, indipendentemente dal luogo dove materialmente si svolgono tali fasi e dai soggetti cui fa capo principalmente la*

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ – AMBIENTE -SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 7 del 04.11.2024
		Pag. 8 di 75

*responsabilità di conduzione di tali attività (designer, trasportatori, retailer, smaltitori, etc.) che sono, nella gran parte dei casi, entità ben distinte dall'organizzazione che si certifica*

## 0.3 Presentazione

### 0.3.1 Presentazione Fildisimpianti

L'azienda FILDIS nasce a metà degli anni 40 dall'ing. Mario Foà e figlio, ingegneri meccanici che fondano l'azienda che prende il nome dallo speciale filtro dispersore usato per gli aerosol prodotti, uno dei tanti brevetti della Fildis.

L'azienda sviluppa il core business nel settore dell'impiantistica aerotessile offrendo la gamma completa di prodotti ed interventi, per rispondere a tutte le richieste effettuate dai vari clienti.

Nel 1996, dall'esperienza acquisita in un cinquantennio di attività nasce la FILDISIMPIANTI: all'esperienza del fondatore si aggiunge quella di altri due ingegneri meccanici, tra cui la terza generazione dei fondatori.

Negli ultimi anni FILDISIMPIANTI ha ampliato l'offerta al cliente includendo anche gli impianti elettrici, sia in bassa che media tensione completati dalla progettazione e realizzazione di Quadri Elettrici di distribuzione e automazione.

Le attività di progettazione, installazione e direzione lavori a 360° maturati in questi anni nel mercato hanno pertanto consentito, a cavallo del terzo millennio, lo sviluppo dell'azienda al di fuori del tessile, di cui conserva con orgoglio il prezioso bagaglio di esperienza e tecnologia.

Attualmente la Società opera in differenti settori industriali con comprovata professionalità e in particolare con consolidata esperienza nel settore del condizionamento industriale (in primis logistica del farmaco e degli alimenti e tipografie industriali), in palazzi ad uso terziario e nel civile di pregio.

### 0.3.2 Struttura organizzativa e organigramma

#### Macrostruttura

La definizione della macrostruttura organizzativa viene formalizzata attraverso i contratti di assunzione e riassunta nell'organigramma presente al par. 0.4.


Le responsabilità delle figure principali sono comunque riassunte nella sezione 5 del presente Manuale.

#### Documenti e presentazioni di riferimento di Fildis Impianti S.r.l.

Di seguito un elenco di documenti utili a definire il Contesto Operativo di Fildisimpianti S.r.l. e a comprendere la struttura Organizzativa predisposta per erogare i Servizi indicati al paragrafo successivo:

- ✓ Statuto della società;
- ✓ Organigramma aziendale e della sicurezza;



	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ – AMBIENTE -SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 7 del 04.11.2024
		Pag. 9 di 75

- ✓ Visura Camerale in data non anteriore a 6 mesi;
- ✓ ☐ Documento di valutazione dei rischi ai sensi del D. Lgs 81/08;
- ✓ *Analisi Ambientale con valutazione degli aspetti ambientali*
- ✓ *Check list di conformità legislativa Ambiente e sicurezza*
- ✓ *Codice Etico*

### 0.3.3 I Servizi

I servizi erogati da Fildisimpianti S.r.l. sono tutte le attività volte a soddisfare le esigenze del cliente finale relativamente a tutti quei servizi erogati al privato, alle aziende ed a parti terze interessate che usufruiscono di queste prestazioni di quanto indicato in seguito.

L'area di intervento di Fildisimpianti S.r.l. viene identificata con le infrastrutture di proprietà del richiedente e presso le quali vengono erogati i servizi richiesti

All'interno dell'area di intervento ricadono anche le risorse umane che sono correlate ed indispensabili per una erogazione del servizio in linea con le aspettative delle parti interessate, nonché il rispetto delle prescrizioni legislative che risultano essere cogenti per l'erogazione dei servizi suindicati.

Nello specifico Fildisimpianti S.r.l. ha deciso di intervenire per il miglioramento dei servizi individuando delle specifiche aree da sottoporre al processo di Certificazione del sistema integrato Qualità – *Ambiente* – Sicurezza con l'ausilio delle norme della famiglia UNI EN ISO 9000, *UNI EN ISO 45000, UNI EN ISO 14000 e attraverso attività di sorveglianza da parte di enti terzi accreditati* per il processo di certificazione.

## 0.4 Approccio per processi

### 0.4.1 Generalità

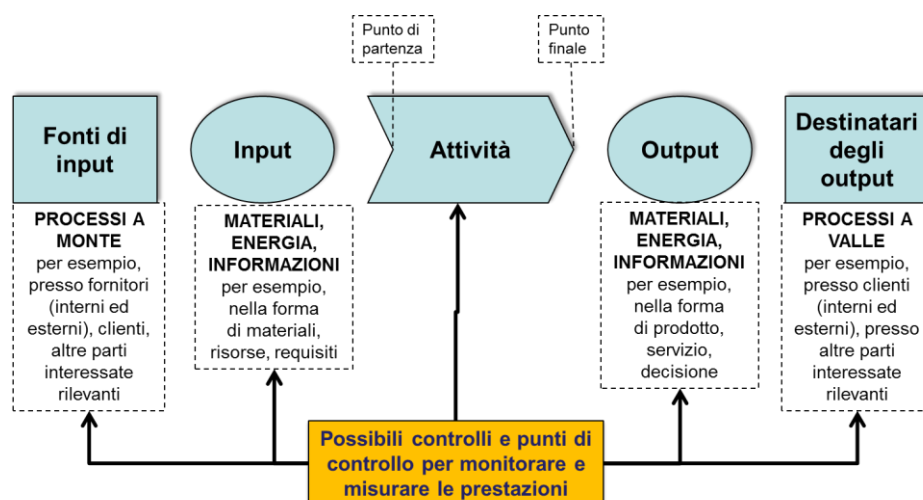
L'implementazione di un sistema di gestione integrato qualità-sicurezza secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 45001:2023 e *UNI EN ISO 14001:2015* presuppone l'adozione di un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento del sistema di gestione al fine di accrescere la soddisfazione del cliente attraverso il soddisfacimento dei requisiti del cliente stesso e delle prescrizioni legislative applicabili al servizio erogato.

L'applicazione dell'approccio per processi permette di:

- a) comprendere i requisiti e di soddisfarli in modo coerente;
- b) considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- c) conseguire efficaci prestazioni di processo;
- d) migliorare i processi sulla base della valutazione dei dati e delle informazioni.

Di seguito viene fornita una rappresentazione schematica di un processo mostrando l'interazione tra i processi ed i punti di monitoraggio e misurazione necessari per il controllo.

Questi ultimi sono specifici per ogni processo e variano a seconda dei rischi connessi.



**Figura 1 - Rappresentazione schematica degli elementi di un singolo processo**

Fildis Impianti S.r.l. ha il compito di soddisfare le esigenze delle parti interessate mediante l'erogazione di un servizio secondo metodi e tecniche formalizzate e sorvegliate, e sulla base di principi per il rispetto della sicurezza dei lavoratori *e della sostenibilità ambientale* rispondenti alle prescrizioni concordate e di legge, a tale scopo viene pianificato e documentato un Sistema di Gestione Integrato.

Il Sistema di Gestione Integrato è finalizzato alla gestione delle attività di gestione ed erogazione dei servizi elencati nella sezione 1, in conformità alle norme e leggi vigenti.

Il Sistema di Gestione Integrato organizza le suddette attività in processi che permettono la trasformazione dei requisiti definiti dai Clienti in ingresso, nel Servizio erogato in uscita dal Sistema. Il Sistema di Gestione Integrato:

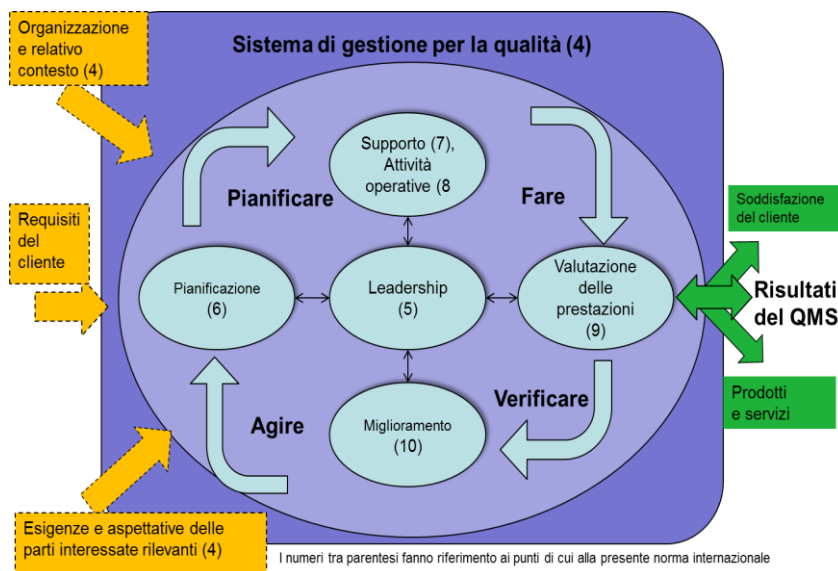
1. deve garantire che, mediante azioni di prevenzione e di controllo, il servizio erogato ed i processi collegati soddisfino i bisogni e le richieste delle parti interessate, e si realizzino nel rispetto dei comparti ambientali su cui hanno effetto;
2. tiene conto della necessità delle aziende di ottenere e mantenere la qualità e l'efficienza desiderate ad un costo ottimale;
3. deve garantire l'identificazione, la gestione e il controllo dei processi aziendali necessari per il Sistema di Gestione Integrato, stabilendone interazioni e modalità di sviluppo.
4. deve garantire l'individuazione, la valutazione ed il monitoraggio degli aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro e connessi alle proprie attività;
5. deve garantire la minimizzazione del rischio prodotti dalle proprie attività per la salute e sicurezza dei propri lavoratori e la sicurezza.

6. deve garantire l'individuazione, la valutazione ed il monitoraggio degli aspetti ambientali connessi alle proprie attività;
7. deve garantire la minimizzazione del rischio prodotti dalle proprie attività in relazione agli aspetti ambientali significativi individuati.

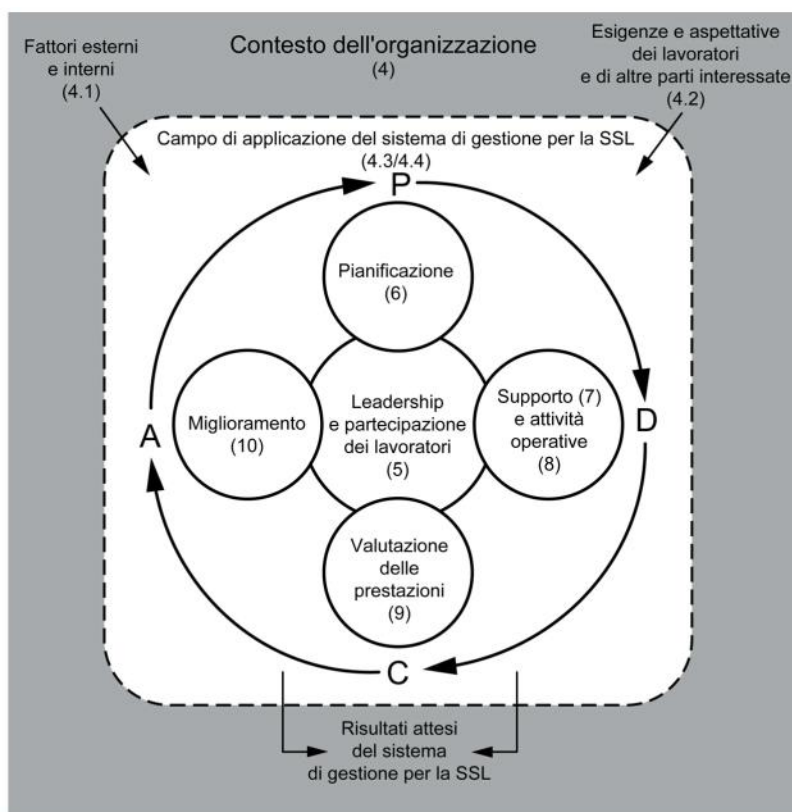
Il Sistema di Gestione Integrato è l'insieme delle responsabilità, delle procedure, dei mezzi e delle risorse per realizzare la Politica integrata Qualità- **Ambiente** – Sicurezza nel modo più efficace ed economico possibile, per un continuo miglioramento di tutte le attività aziendali

#### 0.4.2 Ciclo PDCA

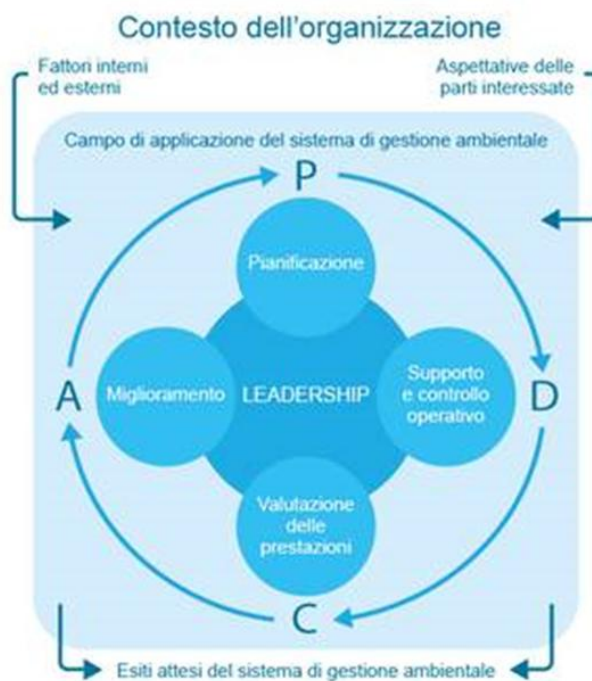
Di seguito la rappresentazione grafica del ciclo PDCA applicato in relazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015, **UNI EN ISO 14001:2015** e UNI EN ISO 45001:2023.



**Figura 2 - Rappresentazione della struttura della norma UNI EN ISO 9001:2015 nel ciclo PDCA**

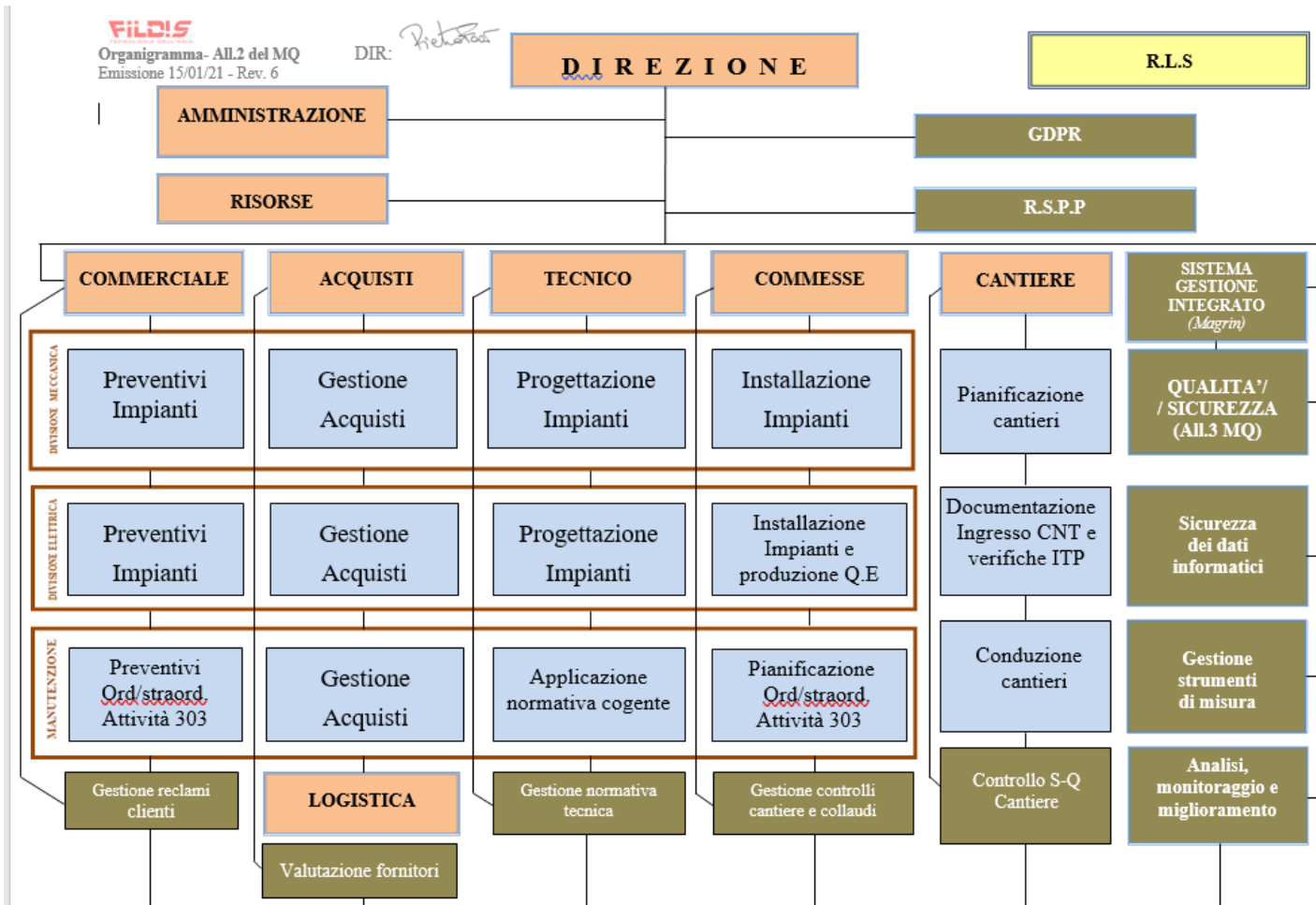



**Figura 3 - Modello del sistema di gestione della sicurezza e salute sul lavoro per il presente standard UNI EN ISO 45001**



**Figura 4 - Modello del sistema di gestione Ambientale per il presente standard UNI EN ISO 14001**

## 0.5 Organigramma Aziendale



	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 14 di <b>75</b>

## 1 SEZIONE – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Scopo del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la sicurezza

Il Sistema di Gestione Integrato è il riferimento per conseguire la soddisfazione delle parti interessate e l'efficienza dei processi di erogazione del servizio.

Il Sistema di Gestione Integrato aziendale è uno strumento di trasparenza verso le parti interessate che costituisce elemento di garanzia della qualità del servizio erogato, in cui sono stabiliti gli standard di qualità ed efficienza del processo di gestione delle attività di Fildisimpianti S.r.l., nonché garanzia di comportamento sostenibile e di rispetto verso la salute e sicurezza dei lavoratori *e verso l'ambiente.*

L'azienda associa al Sistema di Gestione Integrato la gestione dell'attività di monitoraggio del livello di soddisfazione delle parti interessate.

Per conseguire tale scopo, in linea con la politica dell'Azienda, è necessario perseguire i seguenti obiettivi:

- Rispetto della Legislazione vigente;
- Ottenimento del livello di qualità stabilito;
- Assegnazione di obiettivi misurabili per tutti i livelli del personale;
- *Protezione dell'ambiente mediante prevenzione e/o mitigazione di impatti ambientali negativi;*
- Valutazione del rischio delle attività erogate sia in ambito generale sia in ambito salute e sicurezza dei lavoratori;
- Miglioramento delle prestazioni *in ambito qualità, ambiente e sicurezza*

Responsabilizzazione individuale attraverso:

- la conoscenza dei processi;
- la competenza delle risorse assegnate;
- Consultazione e partecipazione dei lavoratori alla gestione della sicurezza aziendale;
- la consapevolezza degli obiettivi della qualità, *dell'ambiente*, della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro correlati alla Politica integrata aziendale;
- la corretta ed efficace gestione della comunicazione interna e verso l'esterno;
- Miglioramento continuo della Qualità, *dell'Ambiente* e della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Formazione strutturata alle discipline della Qualità, *al rispetto dei canoni di sicurezza sui luoghi di lavoro e di sostenibilità ambientale* di tutte le funzioni ed a tutti i livelli;


	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 15 di <b>75</b>

- Misura dell'adeguatezza, del rispetto e dell'efficacia del Sistema Gestione Integrato Qualità – *Ambiente*-Sicurezza tramite campagne programmate di audit interno *e tramite monitoraggio operativo degli aspetti ambientali significativi da parte di RSGI e da parte dei preposti, anche nei confronti degli outsourcer;*
- Disponibilità e visibilità delle registrazioni dei dati e di informazioni documentate che costituiscono la prova oggettiva della qualità del servizio erogato, dell'attenzione alle norme e alle leggi sulla salute e sicurezza dei lavoratori e del rispetto *ambientale* nello svolgimento delle proprie attività;
- Infrastrutture adeguate al raggiungimento degli obiettivi indicati dai processi.

Il Sistema di Gestione Integrato è uno strumento di trasparenza verso le parti interessate e costituisce elemento di garanzia della qualità dei servizi erogati nel rispetto delle normative vigenti in materia, in esso sono stabiliti gli standard di Qualità, *di sostenibilità ambientale e* di rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori e dei tempi che governano il rapporto con la committenza.

Fildis Impianti S.r.l. associa al Sistema di Gestione la gestione dell'attività di monitoraggio del livello di soddisfazione delle proprie parti interessate.

Le diverse sezioni del presente Documento specificano al meglio gli scopi del SGI aziendale implementato da Fildis Impianti S.r.l.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 16 di <b>75</b>


## **2 SEZIONE – NORMATIVE DI RIFERIMENTO**

### **2.1 Riferimenti normativi per i sistemi di gestione Qualità *Ambiente* e Sicurezza**

Per la verifica delle normative applicabili all'erogazione dei servizi della Fildis impianti S.r.l. è stato approntato un elenco dei documenti di origine esterna di riferimento ed archiviato dal Responsabile di Sistema Integrato.

*Il presente manuale rispecchia, nello sviluppo dei capitoli, i punti relativi alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001.*



	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 17 di <b>75</b>

### 3 SEZIONE – TERMINI E DEFINIZIONI

#### 3.1 Definizioni

Ai fini del presente Manuale del Sistema di Gestione Integrato, si applicano i termini e le definizioni riportati nella norma UNI EN ISO 9000, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001.

#### 3.2 Glossario Funzioni


Di seguito sono indicati gli acronimi relativi alle funzioni presenti all'interno dell'organizzazione.

Funzioni nell'ambito dell'organizzazione	Acronimo
<b>Direzione</b>	DIR
<b><i>Datore di Lavoro</i></b>	<b><i>DdL</i></b>
<b>Amministrazione e Contabilità</b>	AMM
<b>Commerciale</b>	COM
<b>Tecnico Commerciale</b>	TC
<b>Gestione Commessa</b>	UGC
<b>Responsabile di Commessa</b>	Resp Comm
<b>Gestione Acquisti</b>	ACQ
<b>Ufficio Tecnico</b>	UTC
<b>Produzione Quadri Elettrici</b>	PRD
<b>Gestione cantiere</b>	CNT
<b>Gestione Risorse</b>	RIS
<b>Logistica</b>	LOG
<b><i>Responsabile Sistema Gestione Integrato</i></b>	<b><i>RSGI</i></b>
<b>Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza</b>	RLS
<b>Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione</b>	RSPP

#### 3.3 Glossario termini

Di seguito sono indicati gli acronimi relativi ai termini utilizzati nello sviluppo della documentazione.

Funzioni nell'ambito dell'organizzazione	Acronimo
<b>Sistema di Gestione Integrato</b>	SGI
<b>Documento di Valutazione dei Rischi</b>	DVR
<b><i>Analisi Ambientale</i></b>	<b><i>AA</i></b>
<b>Procedure Operative Interne</b>	PR
<b>Istruzioni di Lavoro</b>	IO
<b>Moduli</b>	MOD

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 18 di <b>75</b>

## 4 SEZIONE – CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 L'organizzazione e il suo contesto

Fildisimpianti S.r.l. è una società che opera in un contesto che può variare in base al servizio erogato, opera infatti sul territorio nazionale per quanto concerne l'attività di progettazione ed installazione degli impianti, mentre per le attività di manutenzione opera soprattutto a livello provinciale, quindi molto legata al territorio di appartenenza.

Per quanto concerne i clienti l'azienda ha dei rapporti di collaborazione sia con clienti territoriali, aziende per le quali Fildisimpianti eroga le attività e presta i suoi servizi, sia per clienti che operano in ambito internazionale.

Nell'erogazione dei servizi l'azienda opera in un contesto normativo vasto e che ricopre svariati settori anche in virtù dei vari servizi erogati e su campi diversi e riguardanti sia la manutenzione degli impianti sia la progettazione di impianti di condizionamento ed areazione ai quali sono anche collegate le attività di progettazione e produzione dei quadri elettrici.

In merito allo sviluppo ed erogazione di tali servizi Fildisimpianti si è mossa per identificare ed analizzare i fattori interni ed esterni che possono essere significativi per il raggiungimento degli obiettivi aziendali in accordo alla *politica Integrata Q-A-S*.

### 4.2 Analisi delle aspettative delle parti interessate (stakeholders)

All'interno della presente analisi devono essere valutate le aspettative di tutti gli attori presenti all'interno del processo di erogazione del servizio della Fildis Impianti, partendo dagli stakeholders interni ovverossia i soci, il personale che eroga il servizio e le parti interessate esterne che sono identificate dal cliente finale, dagli enti di controllo.

### 4.3 Determinazione del campo di applicazione del SGI


*Le indicazioni contenute in questo documento hanno validità presso Fildisimpianti S.r.l. e si applicano a tutte le attività inerenti:*

- *Progettazione, installazione, assistenza e manutenzione di impianti di riscaldamento, di condizionamento, celle frigorifere, impianti elettrici.*
- *Assemblaggio Quadri elettrici;*

*Le sedi interessate dall'implementazione del SGI sono le seguenti:*

- *Turate (Co) – Via Isonzo, 17 – 22078 – Tel. 02/96.75.13.78– Fax 02/96.75.17.13 (sede legale e operativa);*

*Il presente Manuale Integrato copre i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2015 e della norma UNI EN ISO 45001:2023 ed UNI EN ISO 14001:2015 senza alcuna esclusione*

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 19 di <b>75</b>

Fildisimpianti S.r.l. prepara e si impegna a tenere costantemente aggiornato il documento di sintesi del SGI che contiene:

- lo scopo e il campo di applicazione del SGI (capitolo 1);
- la descrizione delle varie attività e i riferimenti a tutte le procedure predisposte;
- la descrizione dei processi e delle loro interazioni.

Sono inoltre richiamate esplicitamente le Procedure Operative emesse per tutti i processi per i quali non è risultato conveniente riportare il dettaglio operativo nel MSI stesso. Le procedure a loro volta richiamano, ove presenti, le eventuali Istruzioni operative emesse per particolari dettagli operativi ed i Moduli utilizzati per documentare i risultati dei processi condotti.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato è responsabile della redazione del presente documento di analisi e della gestione delle sue revisioni. Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza è responsabile della verifica del presente documento, mentre la Direzione, nonché Datore di Lavoro, è responsabile dell'approvazione e cioè dell'attestazione della validità del documento stesso.

La presente edizione del documento soddisfa i requisiti delle seguenti norme:

- ⇒ UNI EN ISO 9001:2015
- ⇒ UNI EN ISO 45001:2023
- ⇒ **UNI EN ISO 14001:2015**

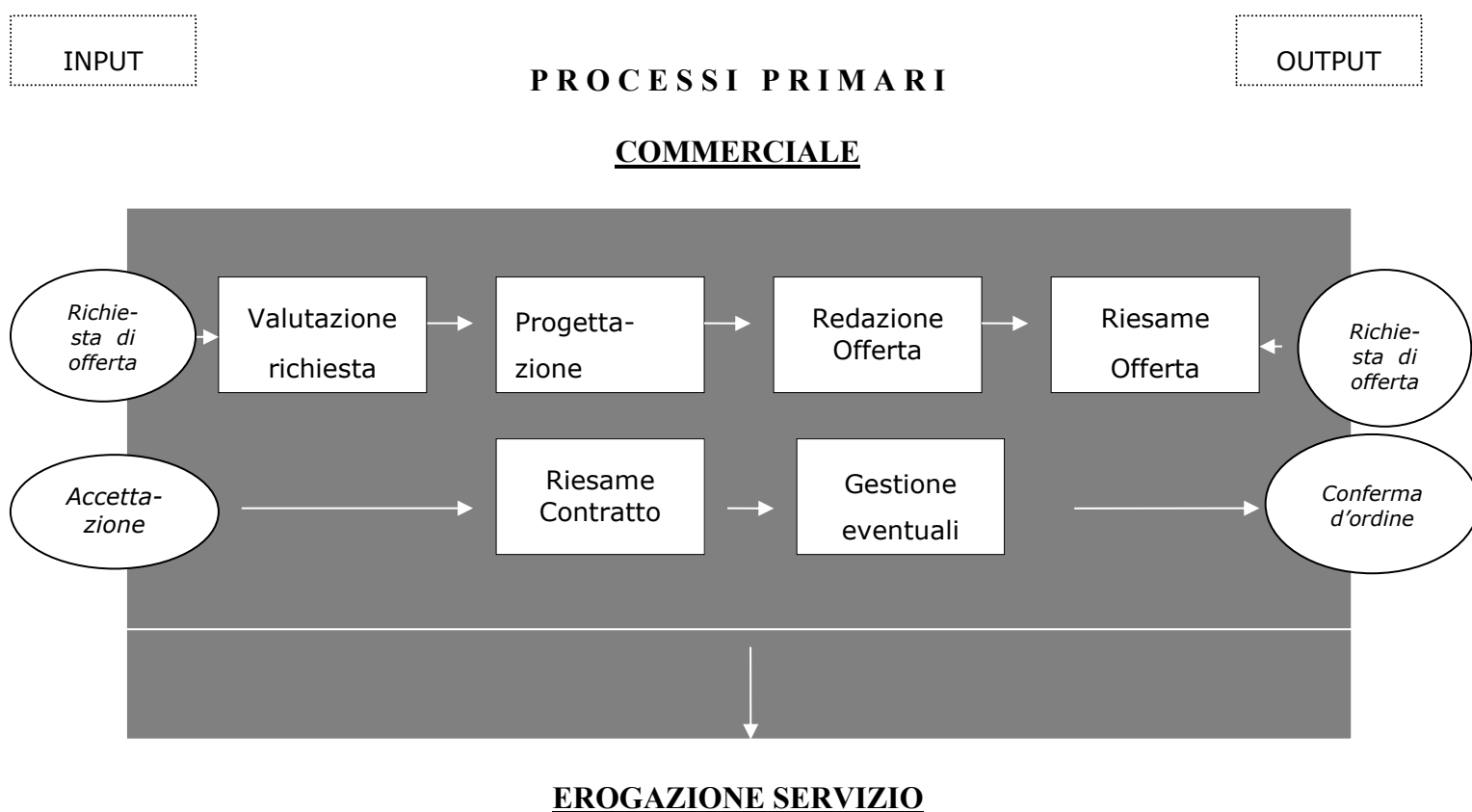
dalle quali è stata mediata la struttura del presente documento.

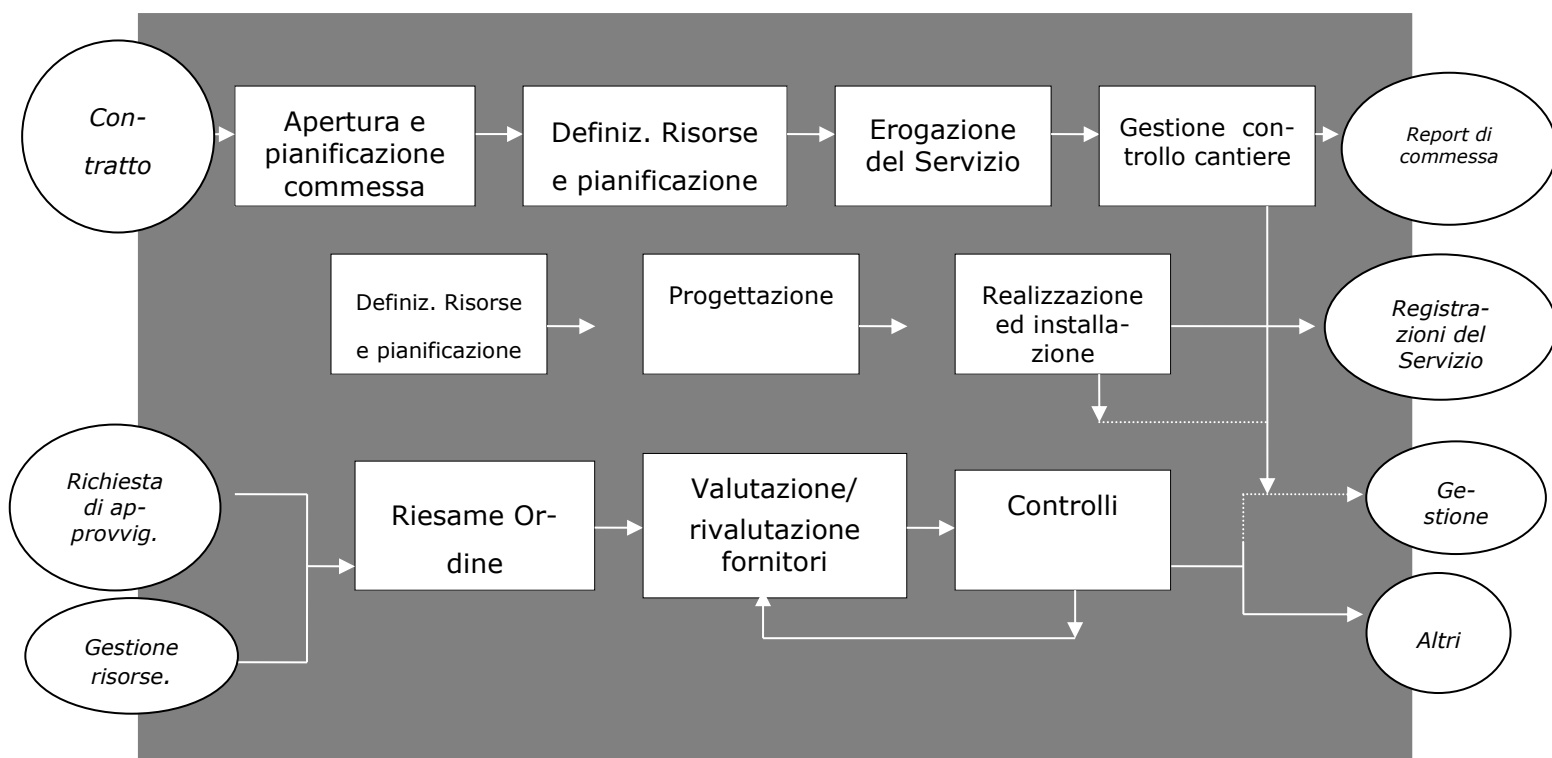
Le copie del presente documento sono prodotte secondo le seguenti regole:

- originale in forma cartacea: la prima copia, con le firme autografe di redazione e approvazione, viene conservata dal Responsabile del Sistema Integrato;
- originale in forma elettronica;
- copie non controllate: vengono distribuite a richiesta, solo a livello informativo; non vengono numerate e non sono aggiornate con l'invio delle nuove versioni;
- copie controllate: una interna a disposizione di tutti i lavoratori che la vogliono consultare e una esterna per l'Ente certificatore.

#### 4.4 Il Sistema di gestione Integrato e relativi processi

Il sistema di gestione Integrato Qualità-*Ambiente*-Sicurezza è riferito ai processi primari e di supporto, indicati nel funzionigramma. La sequenza e le interazioni fra tali processi sono riportate schematicamente nella figura 4.





**Figura 5.**

Fildisimpianti S.r.l. affida alcune fasi dei processi di lavorazione all'esterno (es. montaggio impianti, manutenzione impianti).

In questi casi il fornitore viene controllato come indicato nella procedura di sorveglianza degli approvvigionamenti e/o come previsto nel contratto di affidamento.

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato include:

- ✓ dichiarazioni della politica Integrata sugli obiettivi per la Qualità, *l'ambiente* e la sicurezza;
- ✓ un documento di analisi del contesto, che precisa cosa Fildisimpianti S.r.l. attua per gestire i propri processi in applicazione dei requisiti per la Qualità, *l'ambiente* e la sicurezza dettati dalle norme di riferimento e che è composto come descritto al successivo punto 4.2.2;
- ✓ Procedure Operative (PR), che riportano come Fildisimpianti S.r.l. gestisce i propri processi; i processi primari e di supporto relativamente al sistema integrato, la sequenza e le interazioni fra gli stessi, sono indicati nel diagramma di flusso (figura precedente). L'elenco delle Procedure è riportato di seguito e nell'elenco di controllo documentazione (mod 01 SGQ-PR-03);
- ✓ Istruzioni operative (IO), che riportano i dettagli operativi da attuare in applicazione delle prescrizioni stabilite dalle PR; le IO sono elencate nel Mod. nell'elenco di controllo documentazione (mod 01 SGQ-PR-03) e richiamate di volta in volta nella PR che le richiedono; le IO vengono emesse ogni qualvolta la loro mancanza potrebbe pregiudicare la buona riuscita

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 22 di <b>75</b>

del processo; le IO possono avere forme diverse quali:

- descrizioni di dettaglio per la verifica del corretto funzionamento di un'apparecchiatura;
- diagrammi di flusso, tabelle o descrizioni di dettaglio di come condurre il processo o il ciclo di lavoro;
- ✓ Moduli (Mod.), predisposti in modo da facilitare la registrazione dei risultati dei processi condotti e da assicurare che non vi siano dimenticanze;
- ✓ Documenti, in varia forma (tabelle, diagrammi, disegni, ...), di origine interna od esterna, ritenuti necessari per assicurare l'efficace funzionamento ed il controllo dei processi;
- ✓ Registrazioni in varia forma, incluse sia quelle richieste dalle norme di riferimento che tutte quelle ulteriormente necessarie per rendere evidenza delle attività svolte.

I flussi ed i controlli relativi ai singoli processi sono descritti nelle procedure e nei documenti del Sistema di Gestione Integrato **Q-A-S** elencati di seguito.

**ELENCO INFORMAZIONI - PROCEDURE DOCUMENTATE / PROCESSI**

CATEGORIA PROCESSI	PROCESSI	PROCEDURE		INDICI DI PROCESSO
Direzionali	Riesame Comunicazione	DIR-PR-01 DR-PR-02 SPP-PR-08		Si veda la procedura DIR-PR-02
Processi Primari (che producono valore per il cliente e per le parti interessate)	Commerciale	COM-PR-01		
	Erogazione del Servizio	UGC-PR-01	SPP-PR-01	
		UGC-PR-02	SPP-PR-02	
		CNT-PR-01	SPP-PR-03	
		UTC-PR-01	SPP-PR-05	
		PRD-PR-01	SPP-PR-06	
		SGI-PR-09	SPP-PR-07	
			SPP-PR-09	
Acquisti	ACQ-PR-01 ACQ-PR-02			
	Processi di sup- porto	RIS-PR-01 LOG-PR-01		

CATEGORIA PROCESSI	PROCESSI	PROCEDURE	INDICI DI PROCESSO
(che creano le condizioni per il funzionamento dei processi primari)	Controllo documenti e registrazioni della Qualità – Sicurezza	SGI -PR-03	
	Miglioramento continuo	SGI-PR-01 SGI-PR-02 SGI-PR-04 SGI-PR-06 SGI-PR-07 SGI-PR-08 COM-PR-02 SPP-PR-09 <del>SPP-PR-10</del>	

La mappa dei processi in figura 4 indica, per ciascun processo sopra identificato, le principali fasi di sviluppo dello stesso e i relativi input e output.

**PROCESSI STRATEGICI E DI SISTEMA:** Processi che garantiscono la gestione ed il controllo del sistema di gestione.

**PROCESSI PRIMARI:** Processi di maggior impatto sul business dell'Azienda e in cui ci si interfaccia maggiormente con il cliente.

**PROCESSI DI SUPPORTO:** Processi che garantiscono la gestione ed il controllo delle attività.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 24 di <b>75</b>

## 5 SEZIONE - LEADERSHIP E IMPEGNO

### 5.1.1 Requisiti Generali

Il vertice aziendale è costituito dalla Direzione, ovvero il Datore di Lavoro, insieme al RSGI promuovono lo sviluppo e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato nella piena convinzione che un efficace e ordinato sviluppo della Fildisimpianti S.r.l. dipenda:

- ✓ dalla capacità di ottemperare ai requisiti del mercato, dei singoli Clienti e di tutte le prescrizioni di legge o comunque stabilite in ambiti regolamentati;
- ✓ dal fissare una precisa politica Integrata per la Qualità, *l'ambiente* e la Sicurezza con obiettivi e traguardi da raggiungere in tempi stabiliti;
- ✓ dal riesame periodico del sistema di gestione Integrato per la Qualità, *l'ambiente* e la Sicurezza finalizzato alla verifica della sua coerenza con un ordinato sviluppo aziendale;
- ✓ dall'assicurare la tempestiva disponibilità di risorse necessaria alla efficace conduzione delle attività aziendali.

### 5.1.2 Focalizzazione sul cliente

L'individuazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente e delle parti interessate viene seguita dalla Direzione e dagli altri Responsabili Aziendali, in primo luogo il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, i quali provvedono a convertire tali aspettative in requisiti e procedure operative da seguire da parte di tutti gli Operatori dell'azienda.

Fra i requisiti vengono considerati, oltre a quelli esplicitamente espressi dal Cliente, anche quelli non espressi, ma che possono meglio assicurare il soddisfacimento dei suoi bisogni e tutti i requisiti di legge o comunque espressi in ambiti regolamentati per il prodotto/servizio e il suo possibile utilizzo.

Oltre ai Clienti propriamente detti, la nostra Società tiene conto anche dell'esigenza di soddisfare le altre parti interessate e cioè:

- ✓ l'utente finale del prodotto/servizio;
- ✓ il personale interno dell'azienda;
- ✓ le aziende esterne che effettuano le lavorazioni in outsourcing per Fildisimpianti S.r.l.;
- ✓ Gli enti ed autorità preposti al controllo del rispetto legislativo;

### 5.2 Politica Integrata Qualità - Ambiente - Sicurezza

La Politica Integrata è in allegato al presente documento e comunicata alla parte interessate attraverso la pubblicazione sul sito aziendale.



	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 25 di <b>75</b>

### 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

#### 5.3.1 Responsabilità e autorità

La Direzione ha definito e documentato, sia verso l'interno che verso l'esterno, le responsabilità, le autorità e i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità del servizio. In modo particolare è definito chi dispone di libertà organizzativa e autorità per:

- promuovere le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di non conformità;
- identificare e registrare ogni problematica e/o non conformità riscontrata nell'erogazione del servizio e nella gestione del SGI;
- avviare, proporre e/o fornire le relative soluzioni;
- verificarne l'attuazione e l'efficacia;
- monitorare l'efficacia e l'efficienza dei vari processi.

L'organizzazione aziendale viene schematizzata con l'organigramma funzionale e della sicurezza riportato al punto 0.4.

#### 5.4 Consultazione e partecipazione dei lavoratori

Tutte le informazioni, conoscenze, notizie, problematiche relative alla sicurezza sul lavoro sono oggetto di consultazione e partecipazione dei lavoratori.

In particolare sono oggetto di consultazione e/o partecipazione dei lavoratori, ovvero dei loro rappresentanti:

- l'esito della valutazione dei rischi;
- le misure di prevenzione e di protezione individuate ed adottate;
- i DPI selezionati ed adottati;
- le procedure operative, in particolare i piani di preparazione e risposta alle emergenze;
- la designazione del Responsabile e degli addetti al SPP;
- la designazione del Medico Competente;
- le designazioni degli addetti all'emergenza (antincendio, primo soccorso, evacuazione dei lavoratori dai luoghi di lavoro);
- i piani di Informazione e della Formazione.

La consultazione dei lavoratori avviene attraverso il coinvolgimento del Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza (RLS). La consultazione con i lavoratori ed i loro rappresentanti viene preceduta di norma da comunicazioni scritte da parte del Datore di Lavoro (lettere di convocazione, documenti informativi, ecc.).

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 26 di <b>75</b>

## 6 SEZIONE PIANIFICAZIONE

### 6.1 Azioni per affrontare i rischi e opportunità

#### 6.1.1 Generalità

Fildisimpianti S.r.l. ha effettuato una analisi dei rischi al fine di verificare i rischi operativi, della sicurezza *e, con la valutazione degli aspetti ambientali, quelli dell'ambiente*, che possono venire a crearsi nello svolgimento dei vari servizi, sia in caso di servizio gestito dall'interno dell'azienda sia nel caso di gestione esterna del servizio.

Nell'analisi dei rischi si è tenuto conto, come indicato di fattori interni ed esterni nonché del contesto all'interno del quale opera Fildisimpianti S.r.l. e non per ultimo dei requisiti e delle aspettative delle parti interessate.

Il contenimento e la prevenzione di tali rischi sono la *mission* dell'azienda, prevenzione attuata attraverso la propria capacità di cogliere con tempestività i possibili interventi volti alla modifica ed al miglioramento del servizio e delle sue caratteristiche.

L'elemento di rischio è sicuramente quello che può implicare elemento di negatività operativa riconoscibile in prima istanza dal reclamo dell'utente del servizio, questo può causare quindi una ripianificazione del servizio, una modifica operativa dell'attività svolta, possibili elementi di contenzioso con gli utenti piuttosto che con enti operativi di controllo.

Nella Gestione del Rischio Operativo si osservano le seguenti condizioni di rischio:

- Rischi legati a mancata presenza del personale operativo per lo svolgimento del servizio;
- Rischio legato a perdita dei dati relativi agli utenti ed al servizio;
- Rischio legato ad attacchi informatici con relativa modifica o perdita dei dati degli utenti e dei servizi
- Rischio legato a mancata informazione sulle variazioni normative;
- Rischio legato a indisponibilità di aree, personale e fondi per l'erogazione del servizio;
- Rischi legati a carenze infrastrutturali;
- Rischi legati ad errori e mancato rispetto dei requisiti nello svolgimento del servizio;
- Rischio legato a questioni amministrative non rispettate da parte degli utenti;
- Rischio legato ad una catena di Fornitura mal selezionata o ad una carente organizzazione logistica interna / esterna;

Come è possibile vedere le aree di rischio sono vaste e articolate e investono diverse aree che siano esse logistiche, infrastrutturali o amministrative.

Per ciascuna area di rischio, ogni singolo progetto andrà a definire le opportune contromisure, caratterizzate dal modello "Risoluzione del rischio, Attenuazione del Rischio, Esternalizzazione del

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 27 di <b>75</b>

rischio”.

Di seguito un estratto non esaustivo dei rischi individuati e delle azioni applicate per la prevenzione dei suddetti.

Tipologia di rischio	Descrizione	Azioni
<b>Livello di servizio</b>	Fildis Impianti S.r.l. deve poter garantire un livello di servizio in linea a quanto richiesto dagli standard richiesti dal cliente e contrattuali nonché in linea con la legislazione in vigore per non incorrere in sanzioni/penali da parte del cliente e in seguito a controlli da parte degli enti preposti	<p>Sono state implementate delle procedure di gestione e controllo del livello del servizio al fine di verificare periodicamente il livello di servizio erogato onde evitare possibili penali e/o sanzioni da parte del cliente e degli enti preposti.</p> <p><i>Tali controlli attuati dall'organizzazione coprono anche la parte di gestione della sicurezza in cantiere e la verifica del rispetto ambientale</i></p>
<b>Compliance &amp; Regulation</b>	Fildis Impianti S.r.l. per effettuare l'erogazione del servizio deve garantire sempre la conformità del proprio servizio assicurando il rispetto delle prescrizioni legislative vigenti ed applicabili al proprio servizio.	Fildis Impianti S.r.l. garantisce tale gestione attraverso l'implementazione di procedure per il controllo della conformità legislativa attraverso audit periodici e check list di controllo. inoltre garantisce tale controllo anche con l'ausilio di enti terzi di certificazione o eventuali audit di controllo da parte degli enti preposti.
<b>Risorse Competenze interne</b>	Fildis Impianti S.r.l. deve garantire di disporre, per il raggiungimento dei propri obiettivi e del mantenimento del livello di servizio adeguato, di risorse umane competenti ed adeguate allo scopo suindicato, nonché di garantire l'efficacia e l'efficienza della struttura.	Sono attivate all'interno dell'azienda delle procedure per garantire la competenza del personale che opera all'interno dell'azienda attraverso delle attività formative e valutazioni annuali delle performance
<b>Risorse ed infrastrutture</b> - <b>Salute e</b>	Il mancato rispetto delle prescrizioni legislative in ambito salute e sicurezza dei lavoratori <i>ed ambiente</i> potrebbe esporre Fildisimpianti S.r.l. a onerosi rimborsi per	Il presidio dell'area sicurezza è affidato ad un RSPP esterno che garantisce con la collaborazione del Datore di Lavoro e delle

Tipologia di rischio	Descrizione	Azioni
<b>Sicurezza Ambiente</b>	<p>- danni verso il personale, nonché danneggiamento della reputazione e dell'immagine aziendale verso gli stakeholders.</p> <p>Un altro fattore di rischio è rappresentato dai costi sostenuti per le conseguenze dovute al mancato rispetto delle normative e dall'accesso non autorizzato presso siti produttivi o edifici di proprietà aziendale.</p> <p><i>A livello ambientale sono da valutare anche l'esposizione dovuta a incidenti ambientali quali sversamento di sostanze pericolose.</i></p>	<p>figure preposte al rispetto delle prescrizioni in ambito salute e sicurezza.</p> <p>Sono attuate delle politiche di formazione ed informazione dei lavoratori in ambito sicurezza e primo soccorso e sono attuate delle simulazioni anche per le emergenze ambientali.</p>
<b>Information technology – Infrastruttura informatica</b>	<p>L'infrastruttura informatica potrebbe risultare inadeguata, con riferimento alle esigenze sia attuali che prospettiche, e non in grado di supportare in modo efficiente le attività di business. A tali elementi si associano anche gli aspetti di processo relativi allo sviluppo coerente con gli obiettivi di Gruppo</p>	<p>Fildisimpianti S.r.l. garantisce attraverso dei sistemi adeguati la continuità del servizio e la corretta gestione dei dati, anche in caso di possibili guasti o eventi non previsti e con l'applicazione di procedure di disaster recovery.</p> <p>Inoltre sono attuate delle policy interne che disciplinano gli accessi alle informazioni e la gestione e prevenzione di eventuali attacchi informatici esterni</p>
<b>Evoluzione normativa</b>	<p>Il panorama normativo è sottoposto a continui aggiornamenti da parte degli organi competenti, nazionali e di settore, aggiornamenti che possono modificare significativamente il contesto normativo e competitivo in opera l'azienda. Inoltre le modifiche legislative possono comportare esborsi economici, realizzare minori ricavi.</p>	<p>Sono attive all'interno dell'azienda delle figure che si occupano del controllo delle modifiche normative, la partecipazione a riunioni di associazioni di categoria.</p>

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 29 di <b>75</b>


Tipologia di rischio	Descrizione	Azioni
<b>Contesto economico</b>	Le attività di Fildisimpianti S.r.l. sono direttamente correlate alle condizioni economiche internazionali, nazionali e locali che potrebbero causare un calo degli investimenti nella costruzione di nuovi impianti e di manutenzione e quindi arrecare effetti negativi sulla domanda di servizi	Il rischio legato all'economia internazionale, nazionale e locale è gestito attraverso l'analisi del mercato ed attraverso l'analisi dei contratti con i clienti privati.
<b>Contesto politico</b>	Come indicato parte del business della Fildisimpianti S.r.l. è legato a servizi verso clienti privati quindi non vi è presente il rischio del cambio di organi di governo che potrebbe influire sulla stabilità dei servizi erogati e sulle modalità di erogazione	Fildisimpianti S.r.l. cerca di tenere un adeguato controllo della realtà degli enti pubblici per poter avere comunque un controllo sulla realtà che la circonda
<b>Solvibilità dei clienti</b>	All'interno del contesto economico è preponderante il rischio della solvibilità del cliente, rischio che potrebbe creare alti rischi di liquidità alla Fildisimpianti S.r.l.	Fildisimpianti S.r.l. attua alcune verifiche al fine di controllare la solvibilità dei clienti, soprattutto per i nuovi clienti

### 6.1.2 Identificazione dei pericoli, Valutazione dei Rischi e determinazione dei controlli – Aspetti ambientali

Al fine di prevenire infortuni ed eventi incidentali, nonché il verificarsi delle conseguenti emergenze, lo strumento primario è costituito dall'analisi dei rischi.

L'identificazione dei pericoli e dei rischi derivanti dall'attività normale o eccezionale svolta e la loro valutazione avviene in conformità alle seguenti disposizioni:

- prevedere esplicita definizione dei criteri di valutazione adottati per le diverse categorie di rischio nel rispetto della normativa e prescrizioni vigenti.
- prevedere l'individuazione delle mansioni rappresentative dei lavoratori;
- prevedere il censimento delle attrezzature e macchine presenti;
- prevedere la valutazione delle diverse tipologie di sorgenti di rischio: pericoli ordinari o generici, ergonomici, specifici, di processo e organizzativi e un'individuazione di aree omogenee in termini di pericolo all'interno dell'azienda;
- prevedere, laddove necessario, la tracciabilità dell'avvenuto coinvolgimento del Medico Competente (MC) nel processo d'identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 30 di <b>75</b>

Tali informazioni sono riportate all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), redatto ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs 81/08 e smi.

La Valutazione dei Rischi viene effettuata dal Datore di Lavoro in collaborazione con il RSPP, il Medico Competente, l'Area Qualità-Sicurezza, il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza ed eventualmente con la collaborazione di società di consulenza esterna. I requisiti di competenza dei soggetti coinvolti nell'attività in questione sono identificati e valutati preventivamente.

La verifica e l'aggiornamento dei contenuti del Documento di Valutazione dei Rischi è affidata al RSPP in collaborazione al Medico Competente, l'approvazione delle eventuali modifiche avviene a cura del Datore di Lavoro.

L'eventuale aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e/o l'eventuale revisione dei processi d'identificazione dei pericoli e di valutazione del rischio può avvenire (come riportato all'art. 29 del D.Lgs 81/08 e s.m.i.) in caso di:

- variazioni significative nelle attività aziendali;
- variazioni normative rilevanti;
- individuazione di nuove best practice.

In mancanza di ciò va rivisto di norma con cadenza triennale.

Il processo di modifica o revisione viene approvato dal Datore di Lavoro.

La valutazione viene effettuata come definito nella procedura **"SPP-PR-01 Valutazione del rischio"**.


*Come indicato in precedenza i rischi non sono legati soltanto alla qualità del servizio erogato ed alla salute e sicurezza ma, periodicamente, l'azienda, individua tutti quegli aspetti ambientali che sono correlati alle proprie attività ed al proprio servizio e per ognuno di essi i relativi impatti.*

*Gli aspetti ambientali in linea generale rientrano nelle seguenti categorie:*

- ✓ Consumi energetici;
- ✓ Consumi idrici;
- ✓ Consumi di materie prime;
- ✓ Inquinamento atmosferico;
- ✓ Inquinamento idrico;
- ✓ Contaminazione suolo e sottosuolo;
- ✓ Rifiuti;
- ✓ Rumore;
- ✓ Odore;
- ✓ Sostanze pericolose.

*La valutazione viene effettuata in due fasi differenti:*

1. Valutazione della conformità legislativa

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 31 di <b>75</b>

## 2. Valutazione del rischio associato ad ogni aspetto ambientale

Le modalità di valutazione degli aspetti ambientali sono descritte all'interno della **procedura "SGI-PR-06 Individuazione e valutazione degli aspetti ambientali significativi"**.

Per ogni aspetto è necessario effettuare una valutazione della "Prospettiva del ciclo di vita" considerando tutti le fasi tipiche che possono essere assoggettate all'aspetto (acquisto, progettazione, utilizzo, smaltimento) e tenendo conto anche di tutti gli owner, siano essi interni o esterni (appaltatori, fornitori esterni) che concorrono alla realizzazione di queste fasi.

Annualmente o quando ritenuto necessario, soprattutto in presenza di modifica del processo, delle infrastrutture o del servizio, FildisImpianti S.r.l. aggiorna la valutazione dei propri aspetti ambientali tenendo in considerazione gli interventi di miglioramento effettuati, l'evoluzione normativa, le risultanze delle attività di monitoraggio degli stessi


### 6.1.3 Obblighi di conformità - Prescrizioni Legali

Fildis Impianti S.r.l. ha identificato le modalità con cui ha accesso alle prescrizioni legali e come esse si applichino ai propri aspetti di salute e sicurezza **ed all'ambiente** assicurandosi che vengano rispettate e tenute in considerazione nello stabilire e mantenere attivo il proprio SGI.

Le attività hanno il seguente iter:

1. L'aggiornamento normativo consiste nel reperimento, catalogazione e diffusione interna della normativa di nuova emissione attraverso il monitoraggio dei disegni di legge, delle bozze di direttive europee o, più in generale, della normativa di probabile futura entrata in vigore e la partecipazione a corsi e convegni riguardanti la normativa e le sue applicazioni e implicazioni. La raccolta completa della normativa disponibile è presente per tutto il personale che dovesse necessitarne la consultazione sulla rete internet.
2. SGI si tiene informata sulla pubblicazione di nuove norme, anche avvalendosi di strumenti quali Abbonamento alle G.U ed altri e a seconda della materia di competenza le comunica all'Area interessata. Ciascun responsabile di Area acquisisce la normativa, la analizza aggiornando il proprio piano degli adempimenti.
3. Per la normativa di futura entrata in vigore SGI valuta se informare le Aree Aziendali dei probabili sviluppi della normativa, con l'obiettivo di favorire la messa in atto di azioni preventive e/o di anticipazione.

La conformità legislativa alle norme cogenti o ai requisiti volontariamente sottoscritti viene valutata con frequenza annuale dal Responsabile SGI, o con frequenza diversa in caso di emissioni di nuove disposizioni legislative, che verifica l'attuazione del Piano degli adempimenti e, più in generale, il rispetto dei disposti della normativa attraverso l'effettuazione di Audit interni, il Riesame della Direzione, l'aggiornamento dell'analisi dei Rischi all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi, **l'individuazione e valutazione di aspetti ambientali significativi, aggiornamento dell'analisi**

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 32 di <b>75</b>

*ambientale*, etc.

Tali modalità sono descritte nella Procedura *SGI-PR-07* "Gestione delle prescrizioni legali e verifica della conformità legislativa".

#### **6.1.4 Attività di pianificazione**

L'organizzazione deve mettere in atto e pianificare azioni per:

- 1) affrontare tali rischi e opportunità;
- 2) soddisfare requisiti legali e altri requisiti;
- 3) prepararsi e rispondere alle situazioni di emergenza;

deve inoltre definire modalità per:

- 4) integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la SSL, *l'ambiente* e altri processi di business;
- 5) valutare l'efficacia di tali azioni.

L'organizzazione deve tenere conto della gerarchia delle misure di prevenzione e protezione e degli output dal sistema di gestione per la SSL *e l'ambiente* nel pianificare l'azione da intraprendere.

Nel pianificare tali azioni, l'organizzazione deve considerare le migliori prassi, le opzioni tecnologiche e i suoi requisiti finanziari, operativi e di business

### **6.2 Obiettivi per il sistema Integrato e pianificazione per il loro raggiungimento**

Per assicurare un efficace perseguimento della Politica Integrata per la Qualità la Sicurezza, *l'ambiente e* dei relativi obiettivi, viene annualmente stabilito in un "Piano di Miglioramento" in cui la Direzione indica gli obiettivi specifici e gli indicatori di prestazione, tesi a rilevare l'efficacia e l'efficienza delle attività e dei processi ritenuti più suscettibili di miglioramento ai fini della Qualità, della Sicurezza *e dell'ambiente*.

Ogni funzione aziendale interna è coinvolta sia per la individuazione degli obiettivi che per l'efficace perseguimento degli stessi. Il vertice aziendale approva gli obiettivi proposti.


Il dettaglio operativo per la preparazione del Piano di miglioramento è riportato nella procedura DIR-PR-01 Riesame della Direzione.

#### **6.2.1 Obiettivi del sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e sicurezza**

Fildis Impianti S.r.l., per i pertinenti livelli e funzioni della propria organizzazione, ha stabilito obiettivi misurabili per la qualità, *l'ambiente* e la sicurezza (compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti del servizio erogato). Gli obiettivi del sistema integrato devono:

- a) essere coerenti con la politica integrata;
- b) essere misurabili;



	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 33 di <b>75</b>

- c) tenere in considerazione i requisiti applicabili;
- d) essere coerenti con i rischi aziendali e con i rischi relativi *al rispetto ambientale ed* alla sicurezza;
- e) essere pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi e all'aumento della soddisfazione del cliente;
- f) essere monitorati;
- g) essere comunicati;
- h) essere aggiornati per quanto appropriato

### **6.2.2 Pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi**


*Fildisimpianti S.r.l., sulla base dei requisiti per la qualità, l'Ambiente e la Sicurezza definiti, stabilisce e documenta le modalità di soddisfacimento di tali requisiti.*

*Per l'attuazione operativa della pianificazione provvede a:*

- *definire e formalizzare adeguate procedure;*
- *dotarsi di strumenti adeguati a un costante controllo dei processi.*

*La pianificazione Qualità-Ambiente-Sicurezza è quindi svolta in modo coerente con tutti i requisiti del Sistema di Gestione Integrato e risulta documentata in funzione delle esigenze operative e prende in considerazione, quando richiesti contrattualmente o quando ritenuti necessari, una o più delle seguenti attività stabilite per i propri servizi, progetti o contratti:*

- a) identificazione/acquisizione di mezzi e risorse necessari a consentire la realizzazione secondo i canoni di qualità, della protezione ambientale e della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori richieste;*
- b) assicurazione della compatibilità tra i processi di progettazione, conduzione, ispezione e manutenzione e le procedure di prova, controllo e collaudo e la documentazione applicabile;*
- c) aggiornamento, ove necessario, dei piani e delle modalità di controllo e della relativa strumentazione di supporto;*
- d) identificazione e preparazione dei documenti di registrazione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza;*
- e) apparecchiature (incluse le apparecchiature di prova, controllo e collaudo), attrezzature, risorse e capacità che possono essere necessarie per conseguire la qualità e il livello di protezione ambientale richiesti, che rispettino tutti i requisiti di Marcatura e di sicurezza per i lavoratori;*
- f) identificazione di adeguate verifiche al ricevimento del prodotto, durante l'esecuzione dei lavori, e durante l'erogazione del servizio;*
- g) Controlli sulle attività operative sia verso il personale interno sia verso gli outsourcer in*

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 34 di <b>75</b>

*relazione al rispetto dei criteri ambientali e di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;*

*h) esplicitazione dei criteri di accettazione per tutte le caratteristiche e prescrizioni, incluse quelle che comportano elementi di valutazione soggettivi*

### 6.3 Pianificazione delle modifiche


Il sistema di gestione Integrato si basa, oltre che sul rispetto delle procedure descritte o richiamate nel presente Documento di analisi e sulla definizione degli obiettivi annuali, su un sistema di pianificazione e controllo dei processi primari e di supporto che garantisca il raggiungimento dei suddetti obiettivi.

La Direzione, inoltre, si accerta che l'integrità del Sistema di Gestione Integrato sia conservata anche ogni volta che viene pianificata ed attuata una modifica al sistema stesso.

La pianificazione della Qualità-**Ambiente**-Sicurezza è quindi svolta in modo coerente con tutti i requisiti del Sistema di Gestione Integrato e risulta documentata in funzione delle esigenze operative e prende in considerazione, quando richiesti contrattualmente o quando ritenuti necessari, una o più delle seguenti attività stabilite per i propri servizi, progetti o contratti:

- i) identificazione/acquisizione di mezzi e risorse necessari a consentire la realizzazione della qualità e della prevenzione dei rischi per la salute e sicurezza **e dell'ambiente**;
- j) assicurazione della compatibilità tra i processi di progettazione, conduzione, ispezione e manutenzione e le procedure di prova, controllo e collaudo e la documentazione applicabile;
- k) aggiornamento, ove necessario, dei piani e delle modalità di controllo e della relativa strumentazione di supporto;
- l) identificazione e preparazione dei documenti di registrazione della Qualità-**Ambiente**-Sicurezza;
- m) apparecchiature (incluse le apparecchiature di prova, controllo e collaudo), attrezzature, risorse e capacità che possono essere necessarie per conseguire la qualità ed il rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori;
- n) identificazione di adeguate verifiche al ricevimento del prodotto, durante l'esecuzione dei lavori, e durante l'erogazione del servizio;
- o) esplicitazione dei criteri di accettazione per tutte le caratteristiche e prescrizioni, incluse quelle che comportano elementi di valutazione soggettivi;
- p) identificare eventuali cambiamenti a livello normativo e valutare le conseguenze sul sistema e sull'erogazione del servizio.

Se nel corso delle attività operative dovessero emergere necessità di adeguamento del SGI o di parte di esso, queste dovrebbero essere individuate, analizzate, finalizzate al conseguimento / miglioramento degli obiettivi del SGI e quindi attuate attraverso un Piano di adeguamento discusso nelle sedi opportune e approvato dalla Direzione.


	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 35 di <b>75</b>

Le modifiche al SGI possono riguardare anche la Politica Integrata e i suoi obiettivi o essere causate da una modifica del contesto di riferimento.

In fase di analisi e sviluppo delle modifiche l'Ente deve considerare:

- a) le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- b) l'integrità del sistema di gestione integrato qualità - Sicurezza;
- c) la disponibilità di risorse;
- d) l'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e autorità.

Le eventuali modifiche che saranno apportate al sistema integrato qualità - sicurezza saranno analizzate e valutate anche all'interno del "Riesame del sistema Integrato" (DIR-PR-01).

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 36 di <b>75</b>

## 7 SEZIONE SUPPORTO

### 7.1 Risorse

#### 7.1.1 Generalità

Le risorse necessarie - per attuare e mantenere aggiornato il Sistema di gestione Integrato, per migliorarne in modo continuo l'efficacia, per accrescere la soddisfazione del Cliente e delle altre parti interessate - vengono individuate in sede di riesame dal team di riesame, in itinere dalla direzione e dai responsabili di funzione seguendo le singole procedure operative.

Gli obiettivi di miglioramento del servizio erogato, dei processi aziendali e della capacità di ottemperare ai requisiti richiesti vengono perseguiti:


- assicurando una adeguata consapevolezza e competenza del personale tramite attività di formazione e addestramento;
- assicurando una corretta messa a disposizione delle risorse umane e strutturali compatibilmente con le risorse economiche e finanziarie disponibili;
- garantendo i servizi e le attrezzature necessarie per una corretta effettuazione delle attività lungo i vari processi aziendali;
- curando l'ambiente di lavoro affinché si creino le condizioni opportune al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

A tale scopo in sede di riesame vengono riesaminate le necessità di:

- *migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di gestione Integrato;*
- *migliorare le prestazioni aziendali sia in ambito sicurezza che in ambito ambientale;*
- *accrescere la soddisfazione delle parti interessate ottemperando ai requisiti del servizio erogato ed ai requisiti legislativi;*
- Personale, adeguatamente addestrato e motivato al fine di attuare e tenere aggiornato il SGI;
- infrastrutture e ambienti di lavoro (rispetto normativa D.Lgs 81/08 *e D.Lgs 152/06* – cfr. relazione annuale RSPP, *Analisi Ambientale*);
- fornitori, in grado di soddisfare tutte le esigenze nostre e dei Clienti.

#### 7.1.2 Risorse umane

La Direzione in collaborazione con i responsabili di funzione individuano le risorse umane necessarie allo svolgimento delle attività. Tali risorse devono essere competenti in relazione a istruzione, formazione e addestramento, abilità ed esperienza allo svolgimento delle mansioni. In caso di carenze formative sarà previsto un piano di formazione e addestramento adeguato.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 37 di <b>75</b>

### 7.1.3 Infrastruttura

La Direzione e i vari Responsabili garantiscono la disponibilità e l'adeguatezza delle infrastrutture necessarie (edifici, spazi di lavoro, apparecchiature, strumenti, servizi di supporto) per l'espletamento delle attività dell'organizzazione e l'eventuale manutenzione delle stesse.

I Responsabili/Preposti, secondo necessità specifiche, collaborano con il responsabile di Commessa, il preposto, con l'RSPP e con il responsabile SGI per garantire lo svolgimento delle attività in contesti adeguati allo scopo e nel rispetto delle leggi vigenti in materia di prevenzione e protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori (D.lgs. 81/08 e successive integrazioni e modifiche) *e degli aspetti normativi in materia di ambiente (D. Lgs. 152/06 e ss.mm.ii.).*

La Direzione, valuta periodicamente le infrastrutture disponibili e necessarie in relazione alle esigenze segnalate dai responsabili di Settore e in relazione agli obiettivi, ed in funzione dei risultati emersi propone gli interventi da effettuare. Durante il Riesame del Sistema di Gestione Integrato da parte della Direzione vengono pianificati gli eventuali investimenti riguardanti le infrastrutture necessarie.

Per infrastrutture si intendono:

- ✓ Uffici e sedi esterne dove vengono svolte le attività lavorative;
- ✓ Spazi di lavoro;
- ✓ Hardware e Software;
- ✓ Attrezzature ed Apparecchiature;
- ✓ Servizi di Supporto e di Comunicazione;
- ✓ Trasporti.


### 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Il datore di lavoro (Direzione), i Responsabili di Settore e di Funzione, i preposti, per le parti che competono ad ognuno assicurano e mantengono ambienti di lavoro congrui agli scopi dell'organizzazione al fine di garantire la corretta realizzazione dell'attività.

In particolare per la gestione della prevenzione e protezione le responsabilità, i rischi, i ruoli e le attività vengono gestiti in conformità alla normativa vigente e vengono descritti nel Documento di valutazione dei rischi (DVR).

La Direzione ha stabilito nella funzione Sicurezza (RSPP) la parte dell'organizzazione aziendale che individua e gestisce i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro nell'ottica di assicurare:

- ✓ la conformità al D.lgs. 81/08 e s.m.i. e successivi aggiornamenti, per la sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
- ✓ *La conformità dei luoghi e degli impianti di lavoro al D. Lgs. 152/06 e s.m.i. al fine di garantire il rispetto dell'ambiente e prevenire l'inquinamento;*

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 38 di <b>75</b>

- ✓ l'adeguatezza dei posti di lavoro per l'ottenimento di prestazioni soddisfacenti da parte dell'organizzazione in conformità ai requisiti del servizio erogato (rumore, luminosità, igiene, pulizia, spazi, condizioni ambientali, ecc);
- ✓ ambienti di lavoro con assenza di condizioni discriminatorie e conflittuali;
- ✓ valutazione dello stress del dipendente;
- ✓ *assicurazione di un ambiente di lavoro confortevole dal punto di vista fisico (temperatura, illuminazione, igiene, rumore).*
- ✓ *Valutazione degli impatti ambientali provenienti dall'utilizzo di risorse per lo sviluppo delle attività o erogazione del servizio;*
- ✓ *Assicurare l'utilizzo delle best practice al fine di erogare i servizi ed effettuare le attività nel rispetto della sostenibilità ambientale.*

La pianificazione degli investimenti rivolti ad un miglioramento dell'ambiente di lavoro è svolta durante il Riesame del sistema di Gestione Integrato della Qualità Sicurezza e dell'ambiente da parte della Direzione.

#### **7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione**

Al fine di garantire e dimostrare la conformità del prodotto a requisiti specificati, la FILDIS IMPIANTI ha predisposto e mantiene attiva una procedura documentata per tenere sotto controllo, tarare e mantenere le apparecchiature per prova, misurazione e collaudo in modo da assicurare che la loro incertezza di misura sia conosciuta e compatibile con le esigenze di misurazione richieste.

Nel caso in cui la disponibilità di dati tecnici relativi alle apparecchiature per prova, misurazione e collaudo è un requisito specificato, tali dati sono resi disponibili, quando richiesto dal cliente o da un suo rappresentante, per verificarne l'adeguatezza dal punto di vista funzionale.

#### **Controllo Operativo**

SGQ:

- Stabilisce, in collaborazione con UTC, le misurazioni da eseguire e l'accuratezza richiesta in grado di assicurare la qualità del prodotto;
- sceglie e identifica tutte le apparecchiature per prova, misurazione e collaudo che hanno influenza sulla qualità del prodotto, queste apparecchiature sono tarate e messe a punto ad intervalli prefissati o prima dell'uso a fronte di strumenti certificati riferibili a campioni riconosciuti nazionali e/o internazionali;
- definisce le procedure di taratura e/o calibrazione delle apparecchiature per prova, misurazione e collaudo con i dettagli relativi (n° di identificazione, ubicazione, frequenza delle verifiche, metodo di verifica, criteri di accettazione) in funzione alla tipologia di apparecchiatura, al tipo e alla frequenza di impiego.

SGQ, inoltre, per le apparecchiature per prova, misurazione e collaudo sotto controllo:

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 39 di <b>75</b>

- le rende identificabili mediante contrassegno;
- ne documenta la verifica periodica;
- conserva le registrazioni relative alla taratura;
- assicura che le condizioni ambientali siano adatte alle operazioni di taratura, prova, misurazione e collaudo;
- assicura che la manipolazione, la custodia e la conservazione siano adatte a mantenere l'accuratezza e l'idoneità.

In funzione delle misure e controlli effettuati sul prodotto vengono scelti appropriati strumenti ed apparecchiature di controllo.

La taratura di questi strumenti viene eseguita secondo istruzioni specifiche, e ove é previsto l'utilizzo di campioni di misura riconosciuti a livello nazionale e/o internazionale i dati devono essere registrati completi della percentuale di errore rilevata.

Gli strumenti vanno identificati in modo da garantire lo stato di taratura e conservati in ambienti idonei; nel caso vengano trovati fuori taratura va data evidenza mediante apposita identificazione.

Le registrazioni devono permettere la rintracciabilità dei prodotti controllati

La procedura SGQ-PR-05 "Gestione degli strumenti di misura" ne dettaglia le modalità operative.

## 7.2 Competenza

Fildis Impianti S.r.l. ritiene che la formazione delle proprie risorse umane costituisca una leva fondamentale per l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato nel suo complesso e per la soddisfazione del Cliente. Per assicurare l'adeguatezza delle risorse alle attività assegnate, la Direzione, in collaborazione con i Responsabili di Funzione, redige i Mansionari che contengono i requisiti minimi richiesti per lo svolgimento di ciascuna funzione e i relativi compiti.

La procedura Gestione delle Risorse Umane (RIS-PR-01) descrive le modalità con cui si valutano le risorse, si rilevano le necessità di formazione, si pianificano gli interventi necessari, si agisce sulle carenze riscontrate o sull'acquisizione di nuove competenze, si valuta l'efficacia delle azioni intraprese e si registrano le attività di istruzione, formazione-addestramento, abilità raggiunte e esperienza acquisita dai collaboratori.

Le situazioni che richiedono azioni di addestramento sono di tipo:

- ✓ generale (diffusione della Politica per la Qualità, *l'ambiente* e la Sicurezza e di strategie aziendali);
- ✓ specifico - professionale (sviluppo delle capacità tecniche occorrenti per l'esecuzione delle attività di competenza);
- ✓ formativo nell'ambito della Qualità, *l'ambiente* e Sicurezza (sensibilizzazione del personale sulle finalità del SGI e motivazione nel raggiungimento dei relativi obiettivi).

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 40 di <b>75</b>

La Direzione si impegna inoltre ad assicurare con strumenti appropriati (colloqui, feedback sui lavori svolti, partecipazione alle assemblee dei soci, coinvolgimento nella definizione degli obiettivi) la consapevolezza della rilevanza e dell'importanza delle attività di ogni singolo collaboratore e del suo contributo al raggiungimento dei fini comuni e della realizzazione della mission.

In particolare per alcune specifiche mansioni il personale deve obbligatoriamente aver partecipato ad incontri informativi e formativi e (quando previsto dalla normativa vigente) a corsi di aggiornamento, come di seguito indicato:

- RSPP: aggiornamenti specifici;
- addetto agli interventi in caso di emergenza (incendio, infortunio, etc.): corso di formazione specifico;
- Preposti
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza: corso di formazione e di aggiornamento specifico

### 7.3 Consapevolezza

Fildis Impianti S.r.l. deve assicurare che le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli;

- a) della politica delle qualità, *l'ambiente* e Sicurezza;
- b) degli obiettivi qualità- *ambiente* - Sicurezza definiti dalla Fildisimpianti S.r.l.;
- c) del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione integrato, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- d) delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione integrato.

### 7.4 Comunicazione

#### 7.4.1 Generalità

La Direzione opera al fine di garantire un flusso di informazioni costante e sistematico all'interno della Fildis Impianti S.r.l., sia di tipo gerarchico che interfunzionale, volto ad assicurare la ricezione e la risposta ad ogni richiesta proveniente sia dall'esterno che dall'interno.

Gli aspetti relativi alla comunicazione in materia di *ambiente*, salute e sicurezza sono di fondamentale importanza per il buon funzionamento del sistema di gestione. Le informazioni infatti devono circolare sia all'interno dell'organizzazione, a tutti i livelli, sia esternamente coinvolgendo i fornitori, i visitatori e tutte le parti esterne interessate.

La Società intende:

- ✓ fornire i criteri per la programmazione della comunicazione e del flusso delle informazioni



	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 41 di <b>75</b>

in Azienda in modo da rendere partecipi tutti i lavoratori e le strutture in cui sono inseriti in relazione al SGI;

garantire a chiunque faccia richiesta di informazioni (enti locali, *enti di controllo*, cittadini, dipendenti diretti e indiretti, clienti e fornitori, ecc.) una risposta esauriente, comprensibile che non lasci spazio ad interpretazioni soggettive;

- ✓ assicurare la consultazione ed il coinvolgimento dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti.

#### 7.4.2 Comunicazione interna

La comunicazione interna ha la funzione fondamentale di aumentare la conoscenza del SGI, informando il personale dell'azienda su:

- Politica aziendale, obiettivi e programmi per la Qualità, *l'ambiente* e la sicurezza, prestazioni dei processi, struttura organizzativa, ecc.;
- contenuti del presente documento, delle procedure, delle istruzioni operative;
- ogni altro aspetto del Sistema di Gestione Integrato.

*La comunicazione interna ha la funzione fondamentale di aumentare la conoscenza del SGI, informando il personale di Martesana Reti S.r.l. su::*

- comunicazioni/designazioni relative alla gestione della salute e sicurezza dei lavoratori in rispetto delle prescrizioni del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.;
- *Comunicati interne di varia natura, siano esse effettuate attraverso affissione nelle bacheche aziendali o attraverso utilizzo di strumenti informatici (e-mail) che possano riguardare attività aziendali, comunicazioni di risultati o di conformità legislativa, esiti di audits, ecc;*
- convocazione di riunioni compreso il Riesame del Sistema di Gestione Integrato;
- verbali di sopralluoghi con enti di controllo;
- attivazione dei componenti delle squadre antincendio e primo soccorso e relativo coordinamento, chiamate ai servizi di soccorso secondo quanto previsto nella procedura Gestione delle emergenze;
- la convocazione della prova di evacuazione e/o simulazione emergenze in ambito sicurezza - *ambiente*;
- altre comunicazioni tra diverse funzioni aziendali definite dalle relative procedure (esempio acquisti di materiali, sostanze chimiche, ecc);
- Comunicazioni in merito ad utilizzo nuovi prodotti;
- andamento dei principali indici di performance del sistema;
- *esposizione in bacheca dei documenti maggiormente significativi, tra cui quelli relativi alla Qualità, l'ambiente e la sicurezza e suoi obiettivi, Organigramma aziendale, Comunicati, ecc.*

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 42 di <b>75</b>

- Assemblea dei Soci;
- altri eventi aziendali.

#### 7.4.2.1 Comunicazione e riunione annuale Sicurezza

Gli aspetti relativi alla comunicazione in materia di salute e sicurezza sono di fondamentale importanza per il buon funzionamento del sistema di gestione. Le informazioni infatti devono circolare sia all'interno dell'organizzazione, a tutti i livelli, sia esternamente coinvolgendo i fornitori, i visitatori e tutte le parti esterne interessate.

La Società intende:

- ✓ fornire i criteri per la programmazione della comunicazione e del flusso delle informazioni in Azienda in modo da rendere partecipi tutti i lavoratori e le strutture in cui sono inseriti in relazione al SGI;
- ✓ garantire a chiunque faccia richiesta di informazioni (enti locali, cittadini, dipendenti diretti e indiretti, clienti e fornitori, ecc.) una risposta esauriente, comprensibile che non lasci spazio ad interpretazioni soggettive;
- ✓ assicurare la consultazione ed il coinvolgimento dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti.

#### 7.4.3 Comunicazione esterna

La comunicazione di informazioni in materia di qualità, *ambiente* e sicurezza dall'organizzazione (azienda) verso i soggetti esterni riguardano una vasta gamma di argomenti tra cui ad esempio:

- denunce, comunicazioni, informazioni verso enti e/o organismo di controllo (ASL, VVF, INAIL, ecc.);
- comunicazioni e informazioni verso enti di certificazione;
- eventuali rapporti di verifica degli enti preposti al controllo;
- Comunicazioni in merito a prescrizioni legislative;
- Reclami e/o segnalazioni inviate dalle parti interessate.

Fildis Impianti può utilizzare come metodo di comunicazione esterna per la pubblicizzazione del SGI il sito aziendale attraverso il quale può essere messa a disposizione la Politica Integrata rendendo pubblico il proprio impegno verso il raggiungimento degli obiettivi di qualità, *ambiente* e sicurezza.

Saranno valutate eventuali altre comunicazioni in merito al sistema di gestione integrato che l'azienda deciderà di comunicare alle parti interessate esterne ed interne attraverso l'utilizzo del mezzo di comunicazione suindicato.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 43 di <b>75</b>

## 7.5 Informazioni documentate

### 7.5.1 Generalità


La Direzione considera essenziale, ai fini della conduzione aziendale della Qualità e del rispetto della conformità legislativa in ambito sicurezza e *ambiente*, un sistema di informazioni documentate che coprano tutte le esigenze operative dell'organizzazione, che siano adeguate alla complessità dei processi e siano tracciabili, identificabili e salvaguardati.

Sono considerate Informazioni Documentate i seguenti documenti:

- ✓ Ordini di servizio emessi dalla Direzione e finalizzate a definire ambiti di ruoli e mansioni, compiti operativi e finalità di missione aziendale;
- ✓ Informazioni documentate del sistema di gestione Integrato della qualità e della sicurezza;
- ✓ Il presente Documento (visto come quadro di riferimento generale della qualità e del rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori e dei suoi indirizzi), nonché utile ad individuare il campo di applicazione del sistema di gestione integrato ed il contesto aziendale;
- ✓ Informazione documentata riportante la risultanza dell'analisi dei rischi e delle opportunità individuate;
- ✓ Informazione documentata riportante l'esito dell'analisi e valutazione degli aspetti di salute e sicurezza e *ambiente* associati all'erogazione del servizio e delle attività svolte;
- ✓ I Verbali di Riesame del sistema di gestione integrato;
- ✓ La legislazione vigente che determina le prescrizioni per lo svolgimento delle attività nonché il rispetto della sicurezza e *ambiente* e le registrazioni volte ad assicurare l'obbligo di conformità;
- ✓ I documenti di qualifica e valutazione dei fornitori;
- ✓ I documenti che evidenziano una non conformità e/o un'azione correttiva;
- ✓ I reclami o le comunicazioni provenienti dagli stakeholders interni ed esterni;
- ✓ La politica integrata della qualità, *ambiente* e della sicurezza;
- ✓ I documenti che evidenziano la formazione e l'addestramento del personale e la mappa delle competenze;
- ✓ Informazioni documentate sulla preparazione e gestione delle emergenze *sia in campo sicurezza sia in campo ambientale*;
- ✓ Informazioni documentate sulla gestione e valutazione dei processi aziendali e delle prestazioni.

### 7.5.2 Creazione e aggiornamento

Al fine di garantire che il servizio erogato rispetti i requisiti richiesti (cogenti ed espliciti/impliciti) in termini di qualità, *sia in campo sicurezza sia in campo ambientale*, è necessario che il personale utilizzi e si riferisca a documenti e a dati che siano verificati, approvati e del giusto livello

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 44 di <b>75</b>

d'aggiornamento.

Fildis Impianti S.r.l., consapevole che un'appropriata documentazione permette di conseguire la qualità richiesta per il servizio, di valutare l'efficacia del SGI, di valutare la conformità legislativa relativamente alla sicurezza e *ambiente*, di impostare e mantenere i miglioramenti e di mantenere il patrimonio di conoscenze acquisite, ha predisposto e mantiene attive procedure documentate per tenere sotto controllo i documenti attinenti alle prescrizioni del presente documento e le relative registrazioni, comprendendo, per quanto è applicabile, i documenti d'origine esterna oltre che quelli interni.

Il controllo dei documenti e dei dati consiste nelle seguenti regolamentate fasi:

- Redazione;
- Verifica;
- Approvazione;
- Emissione;
- Identificazione/codifica;
- Distribuzione;
- Archiviazione;
- Conservazione;
- Modifiche/aggiornamento;
- Eliminazione della documentazione superata.


Prima dell'emissione i documenti sono verificati dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato o dal Responsabile di Area e approvati dalla Direzione ai fini della loro adeguatezza. Sono predisposti e resi disponibili appositi elenchi di controllo dei documenti che indicano lo stato di revisione di quelli in vigore per impedire l'utilizzo di documentazione non valida e/o superata.

Il sistema di controllo assicura:

- ✓ la disponibilità di edizioni appropriate dei documenti necessari in tutti i luoghi dove si svolgono attività essenziali per la corretta applicazione del SGI;
- ✓ che sono prontamente rimossi da tutti gli uffici interessati documenti non validi e/o superati, in modo da evitare un loro uso indesiderato;
- ✓ che sono adeguatamente identificati i documenti superati, conservati per motivi legali e/o di conoscenza storica.

Le modifiche apportate ai documenti sono verificate ed approvate dagli stessi Settori che hanno eseguito la prima verifica e dato la loro approvazione, salvo differenti specifiche disposizioni; a tal scopo i Settori incaricati hanno accesso alle pertinenti informazioni di base sulle quali fondare le verifiche ed approvazioni.

Nel presente documento, nelle Procedure e nelle Istruzioni è indicata la natura della modifica

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 45 di <b>75</b>

apportata ed opportunamente identificata.

Le modalità di controllo e gestione sono specificate nella procedura SGI-PR-03 "controllo dei documenti e registrazioni *del Sistema Gestione Integrato*" .

### 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Una specifica procedura è predisposta e mantenuta attiva per illustrare i criteri con cui sono gestite e tenute sotto controllo le attività per l'identificazione, la compilazione, la raccolta, l'accesso, la distribuzione, l'archiviazione, l'aggiornamento e l'eliminazione dei documenti sui quali sono registrati i dati inerenti aspetti e parametri di qualità, *ambiente* e di sicurezza nonché le attività svolte, utilizzati da Fildis Impianti S.r.l. al fine di:

- ✓ dare evidenza dello stato di conformità ai requisiti specificati e dell'efficace applicazione del SGI;
- ✓ ricavare informazioni oggettive per gli interventi correttivi e di miglioramento sul servizio, sui processi e sul SGI.

Le pertinenti registrazioni della qualità, *ambiente* e Sicurezza provenienti dai fornitori costituiscono parte integrante di questi dati.

Tutte le registrazioni del sistema integrato sono:

- ✓ chiaramente leggibili;
- ✓ facilmente identificabili;
- ✓ archiviate in modo da essere prontamente rintracciabili;
- ✓ conservate in luoghi che assicurano condizioni ambientali idonee per prevenire deterioramenti e/o danni ed evitare smarrimenti.


I tempi di conservazione delle registrazioni del sistema gestione integrato sono stabiliti e richiamati nelle procedure di riferimento.

Durante gli audit periodici si verifica la corretta archiviazione e lo stato di conservazione dei documenti di registrazione del sistema di gestione integrato nonché il rispetto delle prescrizioni legislative o imposte dalle parti interessate.

I documenti di registrazione del SGI sono identificati e tenuti sotto controllo in accordo alla procedura controllo dei documenti e registrazioni *del SGI*. Oltre alle registrazioni cartacee, Fildis Impianti S.r.l. mantiene registrazioni di tipo informatico, essenzialmente per quanto riguarda i dati gestionali e di contabilità.

Dove previsto contrattualmente o richiesto dalla legge o da regolamenti da parte di Enti o autorità preposte al controllo, le registrazioni del SGI sono rese disponibili per la valutazione/analisi.

All'interno di tali procedure sono definite anche le modalità di protezione della documentazione emessa e riferimenti alle politiche aziendali rispetto alla privacy.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 46 di <b>75</b>

## 8 ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 Pianificazione e controllo operativi

#### 8.1.1 Generalità

Scopo della presente sezione è descrivere le modalità operative generali e le responsabilità, relativamente alla gestione dei processi che costituiscono le attività certificate della Fildis Impianti S.r.l. Nell'ambito di ciascun processo le responsabilità sono chiaramente identificate dalle procedure e/o istruzioni che li regolamentano.

La Fildis Impianti S.r.l. distingue i propri processi (cfr. figura 4) in:

- ✓ processi di sistema (processi necessari per garantire il funzionamento del SGI);
- ✓ processi strategici (processi che determinano il successo attuale e futuro dell'organizzazione);
- ✓ processi primari (processi legati all'erogazione dei servizi e al rapporto con i clienti/utenti/committenti);
- ✓ processi di supporto (processi necessari per il funzionamento dei processi primari).

Nello specifico si individuano i seguenti processi certificati:

processi strategici e di sistema:

- processo di controllo e pianificazione strategica (Pianificazione, Sviluppo, Riesame della direzione);
- processo per la gestione dei documenti, dei dati e delle registrazioni del Sistema integrato;
- processo di monitoraggio e miglioramento del sistema di gestione Integrato per la qualità, *l'ambiente* e la sicurezza (Gestione Non Conformità, Azioni Correttive, Audit);
- Processo di monitoraggio degli aspetti di salute e sicurezza del lavoro;
- *Processo di monitoraggio degli aspetti ambientali;*
- processo di gestione della comunicazione interna;

processi primari:

- processo di pianificazione ed erogazione di servizi di progettazione ed installazione di impianti elettromeccanici civili ed industriali;
- processo di pianificazione ed erogazione dei servizi di progettazione, assemblaggio ed installazione di quadri elettrici di comando e controllo e di distribuzione di energia in bassa e media tensione;
- processi di supporto:
- processo di approvvigionamento;
- processo per la gestione amministrativa e contabile;
- processo per la gestione delle risorse;

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 47 di <b>75</b>

- processo di marketing, sviluppo e progettazione;
- processo per la manutenzione dei macchinari.

Il dettaglio dei singoli processi e delle reciproche interazioni è descritto nelle rispettive procedure. La responsabilità di ciascun processo è in capo a un Responsabile specifico (cfr. Organigramma) che ha il compito di integrarne le singole fasi e garantirne la corretta interazione con gli altri processi dell'organizzazione.

### **8.1.2 Eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la SSL**

L'organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere uno o più processi per l'eliminazione dei pericoli e la riduzione dei rischi per la SSL, utilizzando la seguente "gerarchia delle misure di prevenzione e protezione":

- eliminare i pericoli;
- sostituire con processi, attività operative, materiali o attrezzature meno pericolosi;
- utilizzare misure tecnico-progettuali e riorganizzare il lavoro;
- utilizzare misure di tipo amministrativo, compresa la formazione;
- utilizzare adeguati dispositivi di protezione individuale.

### **8.1.3 Gestione del cambiamento**

L'organizzazione deve stabilire uno o più processi per l'attuazione e il controllo delle modifiche temporanee e permanenti pianificate che hanno un impatto sulle prestazioni in termini di SSL, tra cui:

- a) nuovi prodotti, servizi e processi o modifiche a prodotti, servizi e processi esistenti, inclusi:
  - ✓ ubicazione del luogo di lavoro e aree circostanti;
  - ✓ organizzazione del lavoro;
  - ✓ condizioni di lavoro;
  - ✓ impianti e attrezzature;
  - ✓ forza lavoro;
- b) cambiamenti nei requisiti legali e altri requisiti;
- c) cambiamenti nelle conoscenze o informazioni su pericoli e rischi per la SSL;
- d) sviluppi nella conoscenza e nella tecnologia.

L'organizzazione deve riesaminare le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario.

### **8.1.4 Appaltatori**

*Fildisimpianti S.r.l. effettua un controllo sugli appaltatori già in fase di qualifica degli stessi, attraverso la valutazione della documentazione generale e della documentazione utile per la valutazione*

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 48 di <b>75</b>

*dell'Idoneità Tecnico professionale.*

*In corso d'opera i controlli vengono effettuata attraverso la sorveglianza sulle opere e sui servizi prestati a cura dell'ufficio tecnico ed attraverso l'attività di audit interno effettuata dall'organizzazione.*

*Le attività di valutazione dei rischi vengono effettuate con;*

- ⇒ L'ausilio o del RSPP aziendale, nel caso di servizi erogati presso la sede;*
- ⇒ L'ausilio del CSP/CSE per le attività esterne presso cantiere in titolo IV, lo stesso si occuperà dello sviluppo delle attività di coordinamento delle imprese*

### **Gestione delle Emergenze**

*L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene uno o più processi per prepararsi a rispondere a potenziali situazioni di emergenza.*

*In particolare:*

- ⇒ Stabilisce una risposta pianificata per prevenire o mitigare gli impatti negativi (es. Piani di Emergenza ed Evacuazione e procedure di "Primo Soccorso ed Antincendio", Gestione di sversamenti sostanze pericolose);*
- ⇒ Effettua una formazione specifica al personale addetto;*
- ⇒ Effettua periodicamente delle esercitazioni per verificare la capacità di reazione e la validità delle azioni pianificate, sia in ambito ambientale che in ambito sicurezza;*
- ⇒ Comunica a tutti i lavoratori ed altre parti interessate i loro obblighi e responsabilità.*

## **8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi**

I Clienti della Fildis Impianti S.r.l. sono solitamente aziende private che agiscono tramite trattativa privata, normalmente preceduta da un'indagine esplorativa fra più possibili fornitori, oppure persone fisiche che richiedono i servizi di Fildis Impianti S.r.l.

Le modalità di acquisizione degli ordini sono le seguenti:

- Contratto privato/Clienti privati: il Cliente emette una richiesta d'offerta, alla quale rispondiamo con una nostra proposta tecnica ed economica; segue poi una trattativa per arrivare alla firma di un contratto o di un ordine, che può concretizzarsi anche con la semplice firma di accettazione della nostra offerta (in conformità a quanto descritto nella procedura Gestione dell'ufficio Commerciale COM-PR-01);

Come riportato nella procedura operativa interna di Gestione dell'ufficio Commerciale, quando il potenziale Cliente invia presso la nostra sede una richiesta d'offerta, il Responsabile commerciale prepara un'offerta specifica, in cui vengono indicati la presentazione/descrizione del servizio, i prezzi, la validità dell'offerta e altri eventuali requisiti specifici che soddisfino le particolari esigenze segnalate dal Cliente



	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 49 di <b>75</b>

### 8.2.1 Comunicazione con il cliente

Le comunicazioni con il Cliente, in relazione agli aspetti e alle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato, ed alle prestazioni del servizio erogate, sono assicurate :

- dagli Addetti, che durante l'orario di lavoro sono presenti nei luoghi di esecuzione del servizio, a contatto diretto con il Cliente;
- dai Responsabili di commessa che mensilmente, e in alcuni casi settimanalmente o addirittura giornalmente, si recano sul posto;
- dal Responsabile Commerciale, che periodicamente incontra/contatta i Clienti per rilevare il grado di soddisfazione e le eventuali necessità.

Se la comunicazione ha per oggetto una segnalazione o una NC relativa all'area Sicurezza è compito di chi la riceve inoltrarla al Datore di Lavoro il quale deve provvedere direttamente alla sua gestione e risoluzione in collaborazione con RSGI e RSPP.

#### Gestione dei reclami

I reclami ricevuti da Fildisimpianti S.r.l. vengono gestiti dai Responsabili dell'Area di competenza. Le parti interessate possono sporgere reclamo verso la Fildisimpianti S.r.l. utilizzando le seguenti modalità:

- 1) corrispondenza (lettere, fax, posta elettronica) indirizzata agli uffici e specificando l'area o il servizio di interesse;
- 2) Segnalazioni dirette ai capisquadra responsabili del servizio;
- 3) segnalazioni telefoniche agli uffici;


Tutte le forme di segnalazione vengono registrate; ad ogni reclamo viene data sempre una risposta entro i tempi definiti. La risoluzione del reclamo è demandata ai responsabili di riferimento dell'attività interessata che si attivano coordinandosi con SGI, a seconda dell'entità del problema.

#### **Preparazione e risposta alle emergenze**

In merito ai servizi erogati Fildisimpianti S.r.l., in collaborazione con il Resp. SGI, identifica, in fase di valutazione degli aspetti di salute e sicurezza, le possibili emergenze con impatto sulla salute e sicurezza dei lavoratori e definisce le responsabilità e le modalità di risposta per tali evenienze che sono trattate:

- All'interno della Procedura Gestione emergenze;
- All'interno di idonee schede riportanti le modalità di gestione dell'emergenza (Mod Azioni preventive e risolutive);
- Con idonee attività di simulazione periodica.

Come indicato, Il RSPP, organizza, secondo quanto riportato nella procedura suindicata e secondo le indicazioni del D. Lgs 81/08, la formazione per la squadra addetta alle emergenze sui luoghi di lavoro, individuando gli argomenti e le esercitazioni da svolgere. L'elenco dei partecipanti è affisso,

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 50 di <b>75</b>

insieme ai numeri di emergenza, nelle bacheche e nelle zone di maggiore visibilità.

RSPP, organizza, in collaborazione con SGI, simulazioni/esercitazioni su potenziali situazioni di emergenza ambientale per garantire la preparazione del personale tecnico e verificare l'adeguatezza delle procedure di emergenza e l'eventuale necessità di aggiornamento delle stesse.

### **8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti ed ai servizi**

Data la tipologia dei servizi erogati dalla Fildis Impianti S.r.l. i requisiti relativi ai servizi erogato e richiesti del Cliente, sono espressi all'interno dei seguenti documenti:

- capitoli tecnici o descrizione dei lavori da eseguire, predisposti dal Cliente con o senza il nostro supporto, nei casi di trattativa privata;
- Offerte presentate al cliente con l'indicazione dei lavori da eseguire e richiesti dal cliente attraverso richiesta presentata alla Fildis Impianti S.r.l.

### **8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e ai servizi**

Il riesame dell'ordine da parte del Responsabile Commerciale è funzionale a verificare che i requisiti del servizio espressi in fase di offerta siano rispettati in fase di conferma d'ordine, che siano risolte eventuali differenze tra i requisiti dell'ordine rispetto a quelli espressi in precedenza e che la Fildis Impianti S.r.l. abbia ancora la capacità di soddisfare i requisiti definiti. Il dettaglio operativo di quanto qui descritto è riportato nella Procedura di Gestione dell'Ufficio Commerciale (COM-PR-01), che descrive anche come deve essere documentato il riesame dell'ordine.

Nel corso della Riesame dei requisiti del servizio vengono valutati, oltre agli aspetti economici e di qualità del servizio erogato anche gli aspetti di sicurezza che possono avere impatti significativi sul servizio.


### **8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi**

Nel caso vengano introdotte delle modifiche ai requisiti dei servizi esistenti Fildis Impianti S.r.l., per tramite del dirigente responsabile del servizio interessato, deve effettuare una verifica dell'impatto della modifica sul servizio stesso e sul sistema di gestione integrato qualità-sicurezza.

L'Ente deve assicurare che le modifiche apportate ai servizi siano comunicate attraverso le metodologie di comunicazione individuate in precedenza e che le persone pertinenti siano rese consapevoli in merito ai requisiti modificati.

La registrazione di tali modifiche deve essere riportata nella documentazione di riferimento ed eseguita secondo le modalità individuate all'interno della Procedura di Gestione dell'Ufficio Commerciale (COM-PR-01).

Inoltre ogni variazione dei requisiti dei servizi, che possa influire significativamente sullo stesso e sul sistema di gestione integrato, viene registrata in occasione della Riunione di Verifica del Sistema

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 51 di <b>75</b>

di gestione integrato, come riportate nella procedura Riesame della Direzione (DIR-PR-01).

## 8.3 Progettazione e sviluppo di Prodotti e Servizi

### 8.3.1 Generalità

La qualità di un servizio/commissa viene definita all'inizio della fase di progettazione e sviluppo in accordo con quanto offerto da FILDISIMPIANTI, quanto richiesto dal cliente e quanto stabilito nelle normative e leggi vigenti.

Durante le attività di progettazione i responsabili devono tener conto di tutti i requisiti necessari relativi sia alla sicurezza degli impianti sia alla salute e sicurezza dei lavoratori durante le operazioni di montaggio.

Inoltre sarebbe opportuno definire, ove possibile, il montaggio degli impianti in modo da poter favorire la manutenzione successiva degli impianti valutando anche il rischio successivo al montaggio.

Nella fase di progettazione Fildis Impianti segue le indicazioni delle linee guida UNI per il montaggio degli impianti e le indicazioni relative ad installazione, uso e manutenzione delle case costruttrici che definiscono le modalità di installazione, determinazione degli spazi necessari per le successive attività di manutenzione effettuate in sicurezza dagli addetti.


Le attività di progettazione della commessa sviluppate da FILDISIMPIANTI vengono svolte utilizzando personale professionalmente preparato e qualificato ed adeguatamente selezionato.

### 8.3.2 Pianificazione della Progettazione e sviluppo

Le linee guida per l'esecuzione delle attività di progettazione della commessa sono:

- pianificazione della progettazione e sviluppo temporale;
- assegnazione delle attività di progettazione;
- definizione delle interfacce;
- evidenza dei risultati progettuali attraverso l'elaborazione di:
  - ✓ specifiche della commessa;
  - ✓ specifiche per la realizzazione della commessa;
  - ✓ specifiche per il controllo della qualità della commessa;
- riesame della progettazione;
- verifica della progettazione;
- convalida della progettazione;
- modifiche alla progettazione.

FILDIS IMPIANTI può affidare le attività di progettazione a fornitori esterni (professionisti o studi di progettazione) che dovranno seguire le direttive indicate da FILDISIMPIANTI, gestendo le attività

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 52 di <b>75</b>

progettuali secondo quanto richiesto e fornendo evidenza delle attività sopra riportate.

Nel caso di affidamenti a professionisti esterni il processo di progettazione dovrà essere eseguito attenendosi alle prescrizioni imposte innanzitutto dal cliente e poi dal rispetto delle prescrizioni imposte da Fildisimpianti, dovranno essere utilizzate metodologie di registrazione dei dati secondo la modulistica implementata da Fildisimpianti nel SGI.

FILDIS IMPIANTI eseguirà i controlli in process e le attività di Riesame, verifica e validazione della progettazione in collaborazione con il fornitore per valutare la conformità degli elaborati.

Il fornitore incaricato delle attività di progettazione dovrà essere qualificato secondo le procedure previste dal par. 8.4.4 del presente manuale e dalla procedura "Valutazione dei fornitori. (ACQ-PR-02) e dovrà essere valutata l'idoneità tecnico professionale ai sensi dell'art. 26 del D.lgs 81/08.

Nel caso si riscontri la necessità di coordinamento di figure diverse, Fildisimpianti, nominerà una persona competente all'interno dell'azienda con il compito di sovrintendere alle attività che si stanno effettuando, dovrà essere compito del responsabile sicurezza, informare i lavoratori del rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza, della necessità di valutare la presenza di Piani di sicurezza e coordinamento forniti dagli appaltatori, della corretta impostazione del POS.

### 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

Gli input della progettazione del servizio possono derivare anche dalla documentazione fornita dal committente, sia esso capitolato, contratto, PSC o altro documento riportante diversa riportante le modalità di erogazione del servizio.

Nella fase di analisi e progettazione sono tenuti in considerazione:

- prescrizioni di legge;
- elementi di base definiti dal committente;
- elementi provenienti da indagini sul territorio;
- specifiche delle parti interessate, se presenti;
- ricerca di eventuali ulteriori dati, notizie, informazioni.

L'esecuzione del progetto avviene quando tutte le problematiche emerse durante l'analisi iniziale degli elementi in ingresso, sono state definite e risolte.

Diversamente eventuali problemi dovranno essere sottoposti all'attenzione della Direzione che può autorizzare soluzioni in deroga in casi particolari.

Gli elementi in ingresso, riguardanti i requisiti per lo sviluppo dei servizi oggetto della richiesta, vengono individuati dal Dirigente Responsabile del servizio, vengono definiti e documentati, le relative documentazioni vengono conservate.

Tali elementi comprendono:

- ✓ i requisiti funzionali e prestazionali,

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 53 di <b>75</b>

- ✓ i requisiti cogenti applicabili,
- ✓ i requisiti cogenti relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori
- ✓ le informazioni applicabili derivanti da precedenti servizi simili,
- ✓ ogni altro requisito essenziale per lo sviluppo del servizio.

Il processo di progettazione è così sintetizzato:

- Elementi di base della progettazione (in ingresso)
  - ✓ richieste del cliente;
  - ✓ risultato delle attività di analisi dei costi;
  - ✓ risultato delle attività di valutazione dei documenti contrattuali e delle specifiche ad esse allegate;
  - ✓ requisiti funzionali e prestazionali degli impianti da realizzare;
  - ✓ requisiti cogenti;
  - ✓ risultati derivanti da progettazioni similari;
- Analisi e traduzione degli elementi di base in:
  - ✓ specifiche per la realizzazione della commessa;
  - ✓ specifiche per il controllo della qualità della commessa.
- Riesame e verifica della Progettazione
- Validazione della Progettazione.

L'esecuzione del progetto avviene quando tutte le problematiche emerse durante l'analisi di fattibilità (tecniche, economiche e temporali) sono state definite. Diversamente eventuali problemi dovranno essere sottoposti per verifica e soluzione all'attenzione della Direzione e delle funzioni aziendali interessate.

E' compito di UTC definire le specifiche ed eseguire e pianificare la progettazione nei tempi e nei modi richiesti dal cliente

Gli elementi in ingresso vengono riesaminati dal Responsabile del servizio in collaborazione con SGI al fine di verificarne la loro adeguatezza

### **8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo**

#### **8.3.4.1 Riesame della progettazione e sviluppo**

Le attività di analisi sono erogate attraverso la verifica di conformità dell'offerta emessa in base ai requisiti indicati nella documentazione fornita dal cliente. Se dall'analisi non si riscontrano discordanze da quanto indicato tra offerta e specifica del cliente si procede all'invio dell'offerta. Nel caso si riscontrassero discordanze sarà effettuata una revisione dell'offerta.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 54 di <b>75</b>

Il riesame della progettazione è un'attività tecnica multidisciplinare di analisi critica del processo di progettazione. UTC esegue questa attività mediante periodiche riunioni di progetto ove vengono discusse le scelte progettuali e lo stato di avanzamento dei lavori e i risultati ottenuti nel periodo. Il Responsabile UTC effettua in prima persona la suddetta attività attraverso un controllo della congruenza d'insieme del progetto, della correttezza di base dell'impostazione tecnica, del rispetto dei requisiti /norme di riferimento, ecc.

Durante le attività di riesame del progetto dovranno essere verificate anche tutte le condizioni relative alla sicurezza degli impianti e della sicurezza dei lavoratori in ottemperanza a quanto indicato all'interno di eventuali documenti di sicurezza forniti dal cliente (eventuale PSC) e tutte le condizioni di sicurezza necessarie durante il montaggio degli impianti e per le successive attività di manutenzione.

Il risultato del riesame viene documentato e registrato e le registrazioni vengono conservate da UTC (si veda la Procedura UTC-PR-01 "Gestione dell'ufficio tecnico e delle attività di progettazione")

#### **8.3.4.2 Verifica della progettazione e sviluppo**

La verifica della progettazione è l'attività tecnica di confronto dei risultati di ciascuna fase con dati e requisiti di base della stessa. Quando richiesto i dati di progetto e la documentazione viene inviata al cliente per l'approvazione.

- La verifica può essere effettuata utilizzando uno o più dei seguenti metodi:
- Confronto con progetti simili;
- Verifica della documentazione predisposta;
- Esecuzione di calcoli alternativi;
- Prove e Test su prototipi/campionature di riferimento.

Il risultato dell'avvenuta verifica viene registrato e documentato (si veda la Procedura UTC-PR-01 "gestione dell'ufficio tecnico e delle attività di progettazione di commessa").

#### **8.3.4.3 Validazione della progettazione e sviluppo**

La validazione del progetto è l'attività pratica atta a dimostrare che l'output della progettazione, in relazione all'utilizzo, è conforme ai requisiti di base. La validazione intermedia del progetto avviene tramite esplicita approvazione da parte del Cliente del progetto presentatogli.

La validazione finale coincide con l'esecuzione del collaudo dell'impianto o delle prove di tipo per i quadri elettrici.

Il risultato della validazione viene registrato e documentato.

La logica sequenziale di Verifica, Riesame, Validazione del progetto, pur diverse come fasi, per taluni progetti di semplice sviluppo può essere semplificata e accorpata

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 55 di <b>75</b>

### 8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

I risultati della progettazione vengono formalizzati sulla documentazioni di riferimento prevista dalla procedura UTC-PR-01.

La documentazione tecnica ed i disegni sono emessi e gestiti secondo le modalità dettagliate nella procedura UTC-PR-01.

In tali documenti vengono richiamati i criteri di sviluppo della commessa progettata e identificate le criticità nell'erogazione del servizio ad esso associato.

Le modalità di sviluppo del progetto vengono definite dall'ufficio tecnico, in appositi documenti che dovranno definire le:

- Specifiche della commessa, Piano di Qualità della commessa
- Specifiche di realizzazione degli impianti ;
- Specifiche di controllo Qualità della commessa;
- Specifiche relative alla sicurezza
- Criticità e Non Conformità

Le specifiche sono verificate prima dell'utilizzo e approvate da UTC

### 8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

Le modifiche di progetto possono essere introdotte in qualsiasi momento nella fase di progettazione o di realizzazione del prodotto per:

- ragioni interne quali correzioni, migliorie tecniche ecc.;
- nuove esigenze espresse dal Cliente quali variazioni di requisiti o di norme applicabili;
- richieste provenienti da COM a seguito di mutate esigenze del Cliente;
- richieste provenienti dal Cantiere o dalla Produzione;
- esigenze dettate da nuove situazioni di mercato.

Ogni modifica deve essere documentata e gestita con criteri, metodi e verifiche analoghe a quelle utilizzate per gli elaborati originali. La documentazione prodotta a seguito delle modifiche è gestita in conformità alla procedura UTC-PR-01 "Gestione dell'ufficio tecnico e delle attività di progettazione di commessa".

Durante le attività di modifica di progetti devono essere tenute in conto le precedenti condizioni di sicurezza valutate e definire se le stesse possono essere conformi successivamente alle modifiche apportate dalla progettazione.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 56 di <b>75</b>

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

### 8.4.1 Processo di approvvigionamento ed outsourcing

La FILDISIMPIANTI si è data regole e strutture per assicurare che i materiali/prodotti acquistati siano conformi ai requisiti specificati.

Nell'ambito degli approvvigionamenti sono compresi anche i prestatori d'opera (outsourcing) ai quali la società può affidare l'erogazione del servizio. Alcune di queste attività sono sottoposte a Certificazione e contemplate nella **UGC-PR-02**, FILDIS si avvale di altre esternalizzazioni di parte del servizio quando il cantiere è dislocato.

La funzione ACQ è responsabile del processo di approvvigionamento, garantisce che i principali materiali/prodotti sono acquistati presso fornitori qualificati. Anche i prestatori d'opera devono essere iscritti nell'elenco dei fornitori qualificati. Di questa rosa di fornitori la valutazione dell'idoneità tecnico-professionale viene fatta direttamente in cantiere sulla base dell'operato.

La Società valuta e sceglie i propri fornitori sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti richiesti in termini di carattere tecnico - qualitativo e di sistema qualità.

I controlli sui fornitori sono correlati al ruolo e all'importanza del servizio/fornitura acquisita e all'influenza di quest'ultimo sulla qualità finale dell'opera. Il controllo comprende il riscontro che l'organizzazione del fornitore sia efficace, le prove e i controlli al ricevimento e il riscontro della rispondenza del servizio/prodotto ai requisiti richiesti nell'ordine d'acquisto.

ACQ in collaborazione con le altre funzioni aziendali, è responsabile della individuazione di nuovi potenziali Fornitori, che sono sottoposti ad attività di qualifica iniziale, mediante invio di un questionario informativo, al fine di accertare la loro capacità di fornire prodotti / servizi in accordo alle prescrizioni stabilite.

I fornitori che soddisfano i requisiti previsti dalle procedure sono qualificati e rientrano nell'anagrafica fornitori qualificati.

La base storica deve essere documentata, qualora non lo fosse il fornitore viene qualificato con riserva in attesa che documentazioni adeguate ne consentano la qualifica.

Ogni anno viene effettuato un riesame per il mantenimento/aggiornamento dell'elenco fornitori.


Le procedure ACQ-PR-01 "Gestione degli acquisti" e ACQ-PR-02 "Valutazione dei fornitori" ne dettagliano le modalità operative

#### **Tipologia di forniture e dati di Acquisto**

Le attività di approvvigionamento di materiali per Fildis si riassume in due categorie, che sono:

- Macchinari
- Componentistica (valvole, diffusori, ecc.)



	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 57 di <b>75</b>

- Semilavorati (tubi, canali, ecc.)
- Manodopera
- Servizi e consulenze.

Gli ordini di acquisto che vengono emessi devono contenere tutte le informazioni che descrivano chiaramente il prodotto.

Per il materiale/prodotto e servizio, influente sulla qualità del prodotto finale della FILDIS IMPIANTI, il documento di acquisto contiene (come contenuto minimo), le seguenti informazioni:

- ✓ numero d'ordine, data e dati identificativi del fornitore;
- ✓ descrizione, unità di misura e quantità del prodotto servizio;
- ✓ eventuale codice fornitore;
- ✓ rimando a disegni, documentazione tecnica, specifiche, capitolati dove applicabili
- ✓ data di consegna.

L'ordine è sempre verificato e approvato prima dell'emissione.

Per le attività dei prestatori d'opera è necessario sempre indicare all'interno dei contratti stipulati con questi ultimi che il loro operato dovrà essere effettuato nel rispetto della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, che devono attenersi alle modalità operative di Fildis Impianti descritte con l'ausilio delle procedure di sistema. Inoltre dovranno utilizzare, per la registrazione delle proprie attività, la modulistica del SGI aziendale.

Le procedure ACQ-PR-01 "Gestione degli acquisti" ne dettaglia le modalità operative

#### **8.4.2 Verifica del prodotto servizio approvvigionato**

La verifica del prodotto/servizio acquistato (conformità ai requisiti specificati) viene assicurata indicando le responsabilità e le modalità operative con cui tale accertamento dovrà avvenire.

I responsabili di funzione sono incaricati della verifica della fornitura su ogni acquisto effettuato e della segnalazione di eventuali non conformità rispetto all'ordine al fornitore e all'ufficio acquisti della Fildisimpianti S.r.l.

Sono altresì responsabili di eseguire il monitoraggio periodico sul fornitore e di comunicarne gli esiti alla Direzione attraverso le relazioni periodiche e comunicazioni comunque scritte.

##### Controllo in accettazione

L'accertamento della conformità tra il bene/servizio ordinato e quanto arrivato/erogato, il controllo e la verifica, sono correlati al fornitore e al tipo di prodotto/servizio in ingresso.

Sono predisposte, effettuate e conservate le registrazioni (quali timbro e firma sul DDT) che forniscono evidenza che il prodotto è stato controllato.

Nel caso di forniture si applicano le modalità di controllo in accettazione indicate nella ACQ-PR-01

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 58 di <b>75</b>

“Gestione degli acquisti”.

#### **8.4.3 Informazioni ai fornitori**

Al fine di assicurare che tutti i prodotti/servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati e che i dati di acquisto siano tali da definire inequivocabilmente tutte le caratteristiche del prodotto/servizio, è compito del Responsabile Acquisti e dei Responsabili di Settore/Funzione, ciascuno per il proprio settore di competenza, provvedere alla emissione dei documenti di acquisto secondo le modalità descritte nella ACQ-PR-01 “Gestione degli acquisti”. In ogni caso gli ordini e i contratti devono essere scritti.

### **8.5 Produzione ed erogazione dei servizi**

La Direzione della FILDISIMPIANTI consapevole che la padronanza del processo di produzione e del suo controllo è fondamentale per garantire la qualità del prodotto realizzato, ne ha individuato le caratteristiche di base, l’ha scomposto in processi elementari stabilendo le relative interfacce e ne ha definito i dati di ingresso e quelli di uscita (attesi).


Il processo di esecuzione della commessa è pianificato attraverso l’individuazione e la definizione di tutte le attività che hanno diretta influenza sulla qualità del prodotto; per governare il corretto sviluppo e garantirne il risultato, le attività sono attuate in condizioni controllate.

Tali condizioni prevedono:

- Procedure, istruzioni e specifiche tecniche documentate che definiscono le modalità di esecuzione della commessa, i valori dei parametri operativi, le registrazioni da produrre, laddove l’eventuale assenza potrebbe influire negativamente sulla qualità;
- l’impiego di adeguate ed idonee attrezzature per la realizzazione della commessa e le condizioni ambientali e di lavoro necessarie per sviluppare le attività;
- la definizione dei vincoli per tenere sotto controllo i parametri del processo e le caratteristiche della commessa, stabilendo dove e come effettuare le misure;
- l’individuazione dei limiti e/o delle tolleranze entro cui mantenere i parametri di regolazione del processo;
- la manutenzione (ordinaria, preventiva e straordinaria) delle apparecchiature da cui dipende la loro continuità operativa e la conseguente capacità dei processi.

Le varie fasi di lavorazione sono dettagliate da specifiche istruzioni operative e la documentazione tecnica necessaria allo sviluppo della commessa eventualmente richiesta (specifiche di produzione/collaudo) è redatta a cura di UTC, che provvede ad aggiornarla, a tenerla sotto controllo e a fornirla a UGC/PRD per lo sviluppo della commessa.

Gli strumenti operativi utilizzati per monitorare il processo di produzione sono:

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 59 di <b>75</b>

- il programma di lavoro (planning);
- le schede tecniche e le specifiche di commessa;
- i disegni;
- le conferme d'ordine;
- le istruzioni di autocontrollo;
- i Piani di Campionamento e Collaudo.

La gestione e il monitoraggio del processo produttivo è vincolata dal rispetto delle norme di sicurezza ed igiene/salvaguardia ambientale previste dalle disposizioni legislative vigenti.

Il riscontro della capacità del processo produttivo adottato e delle attrezzature/strumenti utilizzati, per realizzare prodotti rispondenti alle specifiche prescrizioni, è dato dal responsabile UTC e PRD mediante l'approvazione dei prodotti di riferimento.

Inoltre la validazione dei processi produttivi è data dall'esecuzione di Piani di Campionamento e Collaudo definiti da SGQ e UTC per le varie fasi del processo di realizzazione del prodotto e dalla registrazione dell'esito positivo degli stessi. Ove sono necessari semilavorati (es. Quadri Elettrici per controllo di impianti realizzati dalla FILDISIMPIANTI stessa) vengono trasferiti alle fasi di lavorazione successive solo dopo aver superato positivamente i controlli e collaudi previsti dai suddetti Piani

### **8.5.1 Controllo dell'erogazione dei servizi**

Il Sistema Integrato Qualità-Sicurezza prevede istruzioni e prescrizioni per la preparazione, esecuzione e verifica delle attività di produzione e della sicurezza in cantiere e in particolare:

- ✓ Un Piano della Qualità di commessa, ove richiesto, che specifichi le attività e i controlli previsti per tutte le lavorazioni di commessa;
- ✓ I Piani di controllo Qualità previsti per le lavorazioni presenti;
- ✓ Un Documento di Valutazione dei Rischi per la valutazione dei rischi aziendali;
- ✓ I Piani Operativi per la Sicurezza per la valutazione dei rischi presenti sul cantiere e basati, ove presenti, sui Piani di Coordinamento e Sicurezza forniti dal cliente;
- ✓ In casi particolari ove richiesto dal Cliente è predisposto, prima dell'avvio della esecuzione della commessa, un Piano Controllo Qualità eventualmente approvato dal Cliente stesso.
- ✓ Addestramento e, quando necessario, qualificazione del personale;
- ✓ Qualificazione e responsabilizzazione degli operatori all'autocontrollo;
- ✓ Una continua sorveglianza, tramite controlli di processo ed audit interni, da parte dell'Assicurazione Qualità;

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 60 di <b>75</b>

- ✓ Una continua sorveglianza sulla sicurezza dei lavoratori da parte dei preposti in cantiere e con attività di sorveglianza da parte del RSPP e del RSGI;
- ✓ Supporto di un'adeguata supervisione da parte dei Responsabili di Commessa.

Tutte le commesse in fase di esecuzione, devono essere adeguatamente controllati secondo un definito Piano di Controlli, ed i risultati devono essere sempre rilevabili.

FILDIS IMPIANTI può affidare l'erogazione del servizio a dei prestatori d'opera. I prestatori d'opera devono essere iscritti nell'elenco dei fornitori qualificati, valutandone l'idoneità tecnico-professionale.

L'erogazione del servizio è controllato direttamente dal resp di commessa tramite visite periodiche sul cantiere.

I prestatori d'opera dovranno osservare quanto richiamato nelle procedure di gestione della commessa (UGC-PR-01; UGC-PR-02) e di gestione del cantiere (CNT-PR-01) ed opereranno secondo i criteri di qualità e sicurezza della Fildis Impianti S.r.l.

Gli stessi dovranno utilizzare la modulistica del sistema qualità di FILDISIMPIANTI.

#### Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio

L'organizzazione di FILDISIMPIANTI è suddivisa nei seguenti settori principali:

- ✓ Officina di montaggio e cablaggio quadri elettrici;
- ✓ Cantieri di lavoro

Per ogni commessa sono definiti:

- ✓ Cliente
- ✓ tipologia della commessa;
- ✓ progetti costruttivi
- ✓ N° di disegno
- ✓ N° d'ordine interno, se applicabile
- ✓ Schemi elettrici
- ✓ Planimetrie e lay out di impianto;
- ✓ cantiere di riferimento;
- ✓ Dimensionamento di massima dei conduttori e dell'impianto;
- ✓ Tipologia dei materiali e dei componenti da utilizzare ( quando definiti dal committente ).

Le produzioni in officina sono programmate dal Responsabile di produzione, mentre le attività di cantiere sono programmate dal Responsabile della commessa.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 61 di <b>75</b>

Nei casi di costruzione di impianti elettromeccanici la validazione del processo è confermata, ove necessario, tramite controlli in process, (collaudi intermedi e controllo sulle reti realizzate) o dal collaudo finale eseguito, solitamente, in contraddittorio con il committente.

Per la realizzazione dei quadri elettrici la validazione del processo è dato dal collaudo interno e dalla redazione della dichiarazione di conformità ai sensi del D.M. 37/08 e da eventuale collaudo generale dell'opera

### **8.5.2 Identificazione e rintracciabilità**

Tutti i prodotti (elaborati, documenti di interfaccia, verbali di consegna lavori, verbali di ispezione lavori, certificati di prova , certificati di collaudo, ordini di servizio etc. ) realizzati nell'erogazione del servizio vengono identificati.

L'azione di controllo della commessa, nelle varie fasi di sviluppo, viene evidenziata con l'impiego di documenti specifici.

Questa identificazione consente di distinguere tra opera controllata e non, di indicare il superamento della corrispondente fase di controllo, di risalire al responsabile di un'eventuale anomalia.

La rintracciabilità dei documenti è garantita sia per i supporti informatici che per quelli cartacei.

La gestione degli archivi informatici, dei criteri di accesso e salvaguardia dei dati è dettagliato nella SGQ-PR-03 "Controllo dei documenti e registrazioni della qualità"..

### **8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni**

In linea di principio FILDISIMPIANTI non utilizza, nella sua produzione/realizzazione commessa, prodotti forniti dal Cliente

Nei casi nei quali i clienti forniscono alla FILDISIMPIANTI materie prime, componenti per essere integrati nella fornitura e/o attrezzature e strumentazione per supportarne la trasformazione, la verifica, l'immagazzinamento e la manutenzione degli stessi elementi, rispetta la logica delle documentate procedure che gestiscono quelli di proprietà della FILDISIMPIANTI. In questi casi, le verifiche da parte della Fildis non sollevano il cliente dalla responsabilità di forniture idonee.

Generalmente per "Proprietà del Cliente" si intendono le seguenti tipologie:

- ✓ documenti contrattuali
- ✓ disegni tecnici;
- ✓ dati e informazioni di lavoro;

Aree di lavoro presso i siti produttivi del cliente stesso.

All'interno della gestione della proprietà del Cliente rientra, quindi, anche la gestione dei dati del cliente raccolti dai responsabili del servizio e gestiti in accordo a quanto richiesto dal D. Lgs. 101 /2018 recepimento Reg UE 679/16 in materia di protezione dati personali.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 62 di <b>75</b>

Tutti i materiali d'acquisto e i prodotti per le commesse realizzate da FILDISIMPIANTI vengono, solitamente, destinati alle aree di cantiere dove vengono movimentati tramite i mezzi appositamente prescelti.

Durante la manipolazione, la movimentazione e lo stoccaggio, il personale addetto utilizza i mezzi che l'Azienda mette a disposizione (pallets, portapallets, gabbie, ecc) per garantire la propria incolumità e la salvaguardia del materiale. Tali mezzi rispondono ai criteri anti-infortunistici prescritti dalle norme vigenti.

Per l'immagazzinamento e stoccaggio dei materiali sono stabilite aree di immagazzinamento e deposito, per evitare il danneggiamento e/o il deterioramento del prodotto in attesa della sua utilizzazione o imballo. Per i materiali deteriorabili le condizioni di immagazzinamento sono valutate ad opportuni intervalli al fine di individuare eventuali deterioramenti.

I materiali e i prodotti finiti vengono sistemati in apposite aree, correttamente identificati, in modo da garantirne una accurata conservazione e permetterne una facile reperibilità

Vengono inoltre eseguiti controlli periodici per individuare eventuali deterioramenti.

#### **8.5.4 Attività post-consegna**

Successivamente all'erogazione del servizio, Fildisimpianti S.r.l., garantisce al cliente la raccolta di eventuali reclami in caso di mancata erogazione del servizio in conformità a quanto previsto dal capitolato / Contratto.

Inoltre sono previste sugli impianti le condizioni di garanzia delle case costruttrici e, dove indicato, saranno predisposte delle attività di manutenzione come indicato dalle garanzie suindicate.

#### **8.5.5 Controllo delle modifiche**


Fildisimpianti S.r.l. gestisce tutte le modifiche che possano essere rilevate nell'erogazione del servizio secondo le modalità e responsabilità descritte all'interno delle Procedure aziendali.

All'interno delle suddette verifiche rientrano sia quelle effettuate per cambiamenti pianificati, a seguito di analisi del processo, dei rischi aziendali, modifiche relative a cambiamenti legislativi oppure modifiche di servizio/processo impreviste gestendo le attività con opportune azioni correttive o di miglioramento.

Tutte le attività di modifica sono eventualmente registrate verificando:

- L'impatto delle modifiche sul servizio in essere;
- l'impatto delle modifiche sul sistema di gestione integrato,
- l'impatto delle modifiche sulla sicurezza e gli aspetti correlati;
- l'impatto sull'analisi dei rischi sia a livello aziendale, sia a livello sicurezza

Le eventuali modifiche che hanno impatto rilevante saranno registrate all'interno del Verbale di

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 63 di <b>75</b>

Riesame della Direzione secondo le indicazioni della Procedura Riesame della Direzione (DIR-PR-01).

## 8.6 Rilascio di servizi

Tutte i prodotti realizzati sono assoggettati, in opportune e definite fasi del processo, a controlli e collaudi secondo uno specifico piano di controllo qualità, richiamato sulle prescrizioni per la verifica della conformità ai requisiti richiesti.

La regolamentazione, le responsabilità e la documentazione di registrazione dei dati sono descritte nelle procedure UGC-PR-01 "gestione della commessa", CNT-PR-01 "Gestione delle attività di cantiere" PRD-PR-01 "Gestione delle attività di officina".

Tutti i prodotti finiti sono assoggettati a controlli al fine di verificarne la conformità ai requisiti specificati secondo specifici piani di controllo.

Le principali tipologie di controllo messe in atto dalla FILDISIMPIANTI sono di tipo:

- Visivo;
- strumentale;
- Funzionale (ove applicabile);

in opportune fasi del processo produttivo, dall'accettazione materiali sino al collaudo finale.

La conformità ai requisiti del prodotto, registrata su appositi moduli, è condizione necessaria all'avanzamento del lavoro e alla consegna al cliente.


Queste attività, oltre ad assicurare FILDISIMPIANTI ed il Cliente sulla qualità, forniscono ulteriori dati utili per attuare azioni di miglioramento sulla realizzazione del prodotto.

La regolamentazione, le responsabilità e la documentazione di registrazione dei dati sono descritte nella procedura SGQ-PR-03 "Controllo dei documenti e registrazioni della qualità".

Le prove, controlli e collaudi sono divisi a seconda del momento del processo produttivo in cui vengono svolte:

- controlli all'ingresso per quei materiali che hanno influenza diretta sulla qualità finale del prodotto, ove applicabile.
- Prove, controlli e collaudi durante la realizzazione dell'opera per evitare che materiali e semilavorati non idonei proseguano l'iter di lavorazione.
- Prove, controlli e collaudi atti a verificare la completa rispondenza delle caratteristiche prima della consegna del prodotto finito.

Registrazioni delle prove, controlli e collaudi devono riportare i dati che ne consentano di valutare la conformità ai requisiti richiesti.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 64 di <b>75</b>

## 8.7 Controllo degli output non conformi

Il controllo delle NC, attraverso le attività di ispezione e verifica, consente di rilevarne l'esistenza e trovarne la soluzione assicurandone l'identificazione, la documentazione, la valutazione, la segregazione (ove applicabile), il trattamento del prodotto non conforme e la notificazione alle funzioni interessate.

Le NC possono essere:

- ✓ di prodotto/servizio (ad es. relative all'erogazione del servizio non conforme ai requisiti contrattuali e/o legislativi);
- ✓ di processo (ad es. relative al mancato rispetto di una procedura aziendale);
- ✓ di sistema (ad es. al venire meno di specifici requisiti della ISO 9001).

In ogni funzione l'incaricato deve ricercare le NC al proprio interno e segnalarle a RDQ per l'identificazione e la compilazione della documentazione di pertinenza.

SGQ, ricevuta il rapporto di Non Conformità, coinvolge le funzioni aziendali che possono partecipare alla determinazione delle cause e all'identificazione delle soluzioni definendo le responsabilità e l'autorità per le relative decisioni.

Lo sviluppo del processo di rilevazione e gestione delle NC e delle azioni conseguenti viene registrato.

Le modalità di gestione e trattamento delle non conformità sono descritte nella procedura SGQ-PR-01 "Gestione Non Conformità, Azioni Correttive"



	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 65 di <b>75</b>

## 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

#### 9.1.1 Generalità

Fildisimpianti S.r.l. pianifica e attua con continuità processi di monitoraggio, di misurazione e di analisi, in modo da fornire evidenza e trarre informazioni per il miglioramento continuo relativamente a:

- la conformità dei servizi ai requisiti per essi richiesti;
- la capacità dei servizi di soddisfare il Cliente e le altre parti interessate;
- la conformità del sistema di gestione Integrato per la Qualità e la Sicurezza ai requisiti delle norme di riferimento e alla politica Integrata della Fildisimpianti S.r.l.;
- la nostra capacità di migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione Integrato per la Qualità e la sicurezza.

#### 9.1.2 Soddisfazione del cliente

Uno degli obiettivi di FILDISIMPIANTI è quello di soddisfare le parti interessate; per parti interessate si intendono tutti i soggetti coinvolti dall'attività svolta da FILDISIMPIANTI e con i quali lo stesso ha un rapporto, sia esso diretto od indiretto (ad esempio aziende clienti, fornitori, Enti terzi etc.).


A tal fine occorre cogliere e monitorare le loro esigenze ed il grado di soddisfazione rispetto al prodotto fornito; tale monitoraggio, che rappresenta una delle misure di prestazione del SGQ, deve essere effettuato periodicamente.

Per rilevazione della soddisfazione delle parti interessate si intendono tutte le attività e gli interventi atti ad identificare e valutare i fattori (attributi del prodotto/servizio) che causano insoddisfazione o soddisfazione di ogni singola parte interessata o di un suo campione rappresentativo, con la precisione statistica necessaria.

I dati opportunamente analizzati e gestiti sono lo strumento necessario per riuscire a capire le problematiche principali connesse all'erogazione del servizio.

Poiché la soddisfazione delle parti interessate è un obiettivo perseguito da tutta l'Azienda, verrà data a tutto il personale una formazione adeguata ed un ragguaglio periodico della soddisfazione delle stesse.

Nel caso in cui dall'analisi dei dati dei questionari si evidenzino livelli di insoddisfazione o particolari criticità dovuti a cause reputate giustificate, saranno intraprese le opportune azioni correttive e/o preventive volte a garantire il miglioramento del servizio erogato e al contenimento dei suoi possibili impatti.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 66 di <b>75</b>

La raccolta dei dati relativi ai metodi suesposti per la valutazione della soddisfazione del cliente viene effettuata con l'ausilio di opportuni indicatori di monitoraggio

L'analisi della soddisfazione del cliente. può avvenire attraverso strumenti quali, l'indagine diretta, l'andamento delle vendite, i parametri negativi segnalati da reclami clienti, ritardi di consegna, assistenza in garanzia etc.

La Procedura COM-PR-02 "Valutazione della soddisfazione del cliente" dettaglia le modalità operative relative alla rilevazione ed analisi dei dati.

### **9.1.3 Analisi e valutazione della conformità**

Scopo principale dell'analisi dei dati è di verificare l'efficacia del sistema per identificare dove è possibile il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e dell'intero sistema.

#### Identificazione delle necessità prioritarie

I dati raccolti nell'ambito delle attività relative al Sistema Integrato vengono elaborati, utilizzando opportuni strumenti statistici permettono di evidenziare eventuali criticità, seguire l'andamento temporale di opportuni indicatori, fornire spunti per il miglioramento dei processi.

In particolare gli indicatori che si ricavano sono in grado di evidenziare:

- l'efficienza e l'efficacia dei processi nel soddisfacimento dei requisiti stabiliti;
- il livello di soddisfazione dei clienti;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- l'esigenza di miglioramenti del sistema di gestione integrato.

Alcuni indicatori di prestazione sono utilizzati come riferimento per la definizione di obiettivi e traguardi.

#### Controllo statistico


I dati raccolti nell'ambito delle attività relative al Sistema integrato quali:

- Non Conformità;
- registrazioni;
- segnalazioni e reclami da parti interessate,
- Gestione di autorizzazioni,
- Gestione degli aspetti di salute e sicurezza;
- Gestione di prescrizioni legali e cambiamenti normativi,

vengono elaborati utilizzando uno o più degli strumenti statistici di seguito descritti allo scopo di evidenziare eventuali criticità, seguire l'andamento temporale di opportuni indicatori, fornire spunto per il miglioramento dei processi.

Le tecniche statistiche comunemente utilizzate a tale scopo sono:

- stratificazione dei dati mediante loro organizzazione per gruppi omogenei;

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 67 di <b>75</b>

- diagrammi a barre o grafici di controllo utili per seguire l'evoluzione nel tempo di un fenomeno;
- elaborazione di indici sintetici quali calcolo media aritmetica e percentuale.

La frequenza di valutazione della conformità dei processi è solitamente con cadenza annuale o definita in base alla importanza dell'aspetto da valutare.

I dati opportunamente gestiti sono utilizzati in sede di Riesame del SGQ da parte della Direzione. L'analisi dei dati viene gestita ed attuata a cura di RDQ, che è responsabile del monitoraggio dei processi aziendali e della raccolta dei relativi dati (procedura DIR-PR-02)

## 9.2 Audit interno

La Fildisimpianti S.r.l. ha predisposto e mantiene attiva una procedura documentata che descrive le modalità di pianificazione, esecuzione e registrazione degli Audit Interni.

Il RSGI della Fildisimpianti S.r.l. ha la responsabilità di pianificare ed eseguire gli Audit alla Fildisimpianti S.r.l. stessa. Gli Audit hanno lo scopo di:

- accertare se le attività attinenti alla Qualità, al rispetto delle norme della sicurezza e i relativi risultati sono in accordo con quanto pianificato;
- accertare l'adeguatezza e l'effettiva applicazione delle prescrizioni dei documenti del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la sicurezza;
- valutare l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la sicurezza e la conformità alle norme di riferimento;
- definire azioni di miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato;
- prevenire il verificarsi di problemi che possono compromettere la qualità dei servizi erogati ed impattare negativamente sulla salute e sicurezza dei lavoratori;
- innescare opportune azioni correttive.
- Verificare il rispetto delle prescrizioni legislative applicabili ai servizi resi dall'azienda;

Gli Audit vengono programmati in relazione allo stato e all'importanza delle attività da sottoporre e verifica.

vengono effettuati da personale competente interno o esterno alla Fildis Impianti S.r.l. e, in ogni caso, da personale indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività sottoposte a verifica.

I valutatori che eseguono gli Audit possono essere sia interni che esterni a FILDISIMPIANTI . ed in particolare devono essere:

- indipendenti dal responsabile dell'attività sottoposta ad Audit;
- adeguatamente formati secondo la norma UNI EN 19011 ed. 2012 e successive modifiche.
- mantenimento della qualifica garantito dall'effettuazione di almeno nr. 1 Audit interno

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 68 di <b>75</b>

del SGQ nell'anno solare

Le modalità relative all'individuazione e formazione degli auditors, siano essi interni od esterni, nonché relative al mantenimento delle qualifiche ottenute sono dettagliate nella Procedura SGQ-PR-02 "Gestione degli Audit interni"

Gli Audit vengono programmati con l'obiettivo di verificare, con cadenza minima annuale, tutte le Funzioni/Aree aziendali e tutti i processi e le Procedure del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la sicurezza della Fildisimpianti S.r.l..

Le modalità di esecuzione prevedono:

la stesura di un piano annuale degli Audit;

- l'esame preliminare della documentazione;
- la preparazione facoltativa di liste di riscontro;
- una riunione iniziale allo scopo di precisare gli obiettivi e/o modificare il piano della visita;
- l'esecuzione dell'Audit;
- la valutazione e la discussione di ogni osservazione di scostamento riscontrata rispetto a quanto specificato nelle Procedure o dalla Norma; se tale scostamento viene confermato viene definita e concordata la Non Conformità.

Al termine dell' Audit, l'Auditor redige un "Rapporto di Audit" che condivide e sottopone ai Responsabili delle aree oggetto delle verifica e alla Direzione.

A seguito del "Rapporto di Audit", il personale direttamente Responsabile di area o Funzione interessata deve intraprendere tempestive Azioni Correttive relativamente alle criticità evidenziate.

Dove necessario, a seguito degli Audit, sono attivate opportune azioni correttive per le quali è stabilito il responsabile dell'azione correttiva proposta.

Il responsabile dell'area sottoposta ad audit deve assicurare che le eventuali correzioni o azioni correttive, necessarie all'eliminazione delle non conformità e delle loro cause, vengano effettuate senza ritardi sulla data prestabilita.


Negli Audit successivi viene accertata e registrata l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese.

La procedura SGQ-PR-01 "gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive" ne dettaglia le modalità operative

## 9.3 Riesame di Direzione

### 9.3.1 Generalità

Al fine di verificarne l'adeguatezza e l'efficienza, Direzione, RSPP, RLS (team di riesame) e il Responsabile del sistema Integrato effettuano secondo necessità o comunque almeno ogni anno un

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 69 di <b>75</b>

riesame dell'intero Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e e la sicurezza documentato, allo scopo di :


- accertarsi che continui a soddisfare i requisiti della norma di riferimento;
- aggiornare il Sistema stesso in funzione di mutate esigenze di conduzione aziendale inerente ai processi e ai servizi prestati, rivedendone, ove ritenuto opportuno, anche la Politica per la Qualità e e la sicurezza;
- aggiornare il sistema in funzione di mutate situazioni legislative che vadano ad incidere sull'erogazione del servizio;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi Qualità-sicurezza stabiliti;
- introdurre i miglioramenti che si renderanno opportuni in merito alle mutate situazioni aziendali.

A seguito del riesame possono essere proposte ed attivate azioni volte al miglioramento: azioni correttive e preventive, definizione di nuovi e/o più performanti obiettivi..

### 9.3.2 Input al Riesame della Direzione

Il team di riesame analizza quindi l'intero sistema aziendale verificando che gli input per il Riesame da parte della Direzione comprendono, come minimo, le seguenti informazioni:

- Esito degli audit;
- Analisi delle prestazioni del sistema gestione integrato aziendali;
- Valutazione sul rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni sottoscritte dall'azienda;
- l'esito delle azioni a seguire dai precedenti riesami della direzione;
- I cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità-Sicurezza;
- le raccomandazioni per il miglioramento;
- informazioni di ritorno dalla valutazione della soddisfazione delle parti interessate e dati di ritorno dai clienti e in particolare il loro grado di soddisfazione e il suo evolversi nel tempo;
- risultati/trend dei monitoraggi sulla sicurezza;
- la disponibilità di risorse interne ed esterne per far fronte correttamente ai volumi di ordini previsti;
- l'andamento dei processi e la statistica delle non conformità emesse nell'anno;
- lo stato delle azioni correttive e delle non conformità;
- analisi del contesto e possibili conseguenze sull'attività;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 70 di <b>75</b>

### 9.3.3 Output del riesame di direzione

Il risultato del riesame della direzione viene documentato attraverso un verbale di riunione (Mod. Verbale Riesame) nel quale sono contenute le conclusioni raggiunte e le azioni di miglioramento che l'alta direzione richiede di attuare con particolare riferimento a:

- opportunità di miglioramento;
- ogni esigenza di modifica al sistema di gestione per la qualità;
- bisogni di risorse umane ed infrastrutturali.

### 9.3.4 Riunione Annuale della Sicurezza

*La convocazione della riunione è prevista almeno una volta all'anno, fatto salvo situazioni particolari in occasione di significative variazioni delle condizioni di esposizione al rischio. La riunione è convocata dal Datore di Lavoro, o suo Delegato, con almeno 5 giorni lavorativi di preavviso e con un ordine del giorno scritto.*

*La riunione annuale della Sicurezza può essere convocata in concomitanza con la Riunione di riesame della Direzione del SGI, gestita secondo quanto descritto nella procedura SPP-PR-08 Comunicazione, Consultazione e partecipazione, per favorire la consultazione e l'interazione tra le parti nell'ambito delle due riunioni.*

*Alla Riunione di riesame del SGI, ove necessario per particolari problematiche da esporre in merito alla salute e sicurezza dei lavoratori, possono essere convocati il RLS ed il Medico Competente.*

*Nel corso della riunione il Datore di Lavoro, avvalendosi del supporto del RSPP e del Medico Competente, ove necessario, sottopone all'esame dei partecipanti eventuali modifiche apportate/da apportare al documento di valutazione dei rischi conseguenti a:*

- *cambiamenti dei processi organizzativi;*
- *evoluzione della tecnica, della prevenzione e della protezione;*
- *incidenti/infortuni/quasi infortuni significativi avvenuti;*
- *sorveglianza sanitaria;*
- *modifiche legislative.*

*Possono essere esposti nel corso della riunione i trend relativi ai seguenti punti:*

*andamento degli infortuni/incidenti/quasi infortuni dell'anno;*

- *andamento della sorveglianza sanitaria;*
- *criteri di scelta, caratteristiche tecniche ed efficacia dei dispositivi di protezione individuale;*
- *programmi di informazione e formazione dei dirigenti, dei preposti e dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute.*

*La convocazione della riunione avviene mediante lettera che contenga la data, l'ora e l'ordine del giorno. L'esito della riunione viene verbalizzato a cura del RSPP che provvede all'archiviazione del*

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 71 di <b>75</b>

*verbale stesso*

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 72 di <b>75</b>

## 10 MIGLIORAMENTO

### 10.1 Generalità

L'enfasi fondamentale del Sistema Integrato Qualità-Sicurezza è posto sulla sua capacità di migliorare costantemente le prestazioni riferentesi ai requisiti ottimali della qualità e della Sicurezza ed alla soddisfazione del cliente.

I momenti di formalizzazione delle azioni di miglioramento sono individuati nel:

- Riesame della Direzione per quanto concerne l'intero sistema;
- Riunione Periodica della Sicurezza
- Audits di sistema/processo.

Tali verifiche sono eseguite con periodicità definita, e si basano sulle necessarie informazioni che permettono di valutare e documentare la situazione dei singoli processi e dell'intero sistema.

Sulla base dei vari documenti di registrazione esistenti , quali ad esempio:

- la politica della qualità e della Sicurezza;
- gli obiettivi del sistema e i risultati raggiunti;
- i programmi di qualità/Sicurezza e la loro attuazione con i relativi target in ottica efficienza/efficacia;
- i rapporti degli audit interni ed esterni;
- le non conformità rilevate;
- le azioni correttive;
- aggiornamenti legislativi;
- ecc.

Fildis Impianti S.r.l. attua progetti di miglioramento orientati a ottimizzare il proprio SGI.

### 10.2 Non conformità e Azioni Correttive

#### 10.2.1 Non Conformità

Le situazioni di Non Conformità (NC) sono determinate quando servizi erogati non soddisfano i requisiti specificati. In particolare, un processo/servizio viene definito Non Conforme ogni qual volta non risponda alle proprie specifiche (definite dal Sistema Integrato Qualità/sicurezza o dalla norma).

Fildis Impianti S.r.l. mantiene attive procedure documentate al fine di:

- definire Responsabilità ed Autorità per trattare ed analizzare le Non Conformità;
- decidere le azioni per attenuare gli impatti e/o gli effetti negativi causati;
- per iniziare e per completare le azioni correttive.

Sono obiettivi del sistema di gestione dei prodotti non conformi:



	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 73 di <b>75</b>

- decidere su base controllata le azioni da intraprendere in presenza di processi/servizi non conformi;
- creare una base di dati / informazioni che, attraverso una loro analisi, consenta l'attuazione di AC al fine di prevenire il ripetersi delle stesse NC.

Le attività relative alla gestione dei prodotti/servizi non conformi sono:

- rilevazione della NC;
- analisi del prodotto/servizio non conforme;
- identificazione del prodotto/servizio non conforme;
- emissione della documentazione;
- definizione delle azioni conseguenti (modifica, accettazione tal quale, ...).

Le NC possono essere rilevate:

- in fase di controllo delle forniture di prodotti e/o servizi;
- durante il processo di erogazione del servizio;
- in fase di controllo / verifica intermedio e/o finale.


La classificazione delle NC e le relative definizioni, nonché la valutazione, le responsabilità di rilevazione, la documentazione di controllo/registrazione ed i suoi contenuti sono riportate nella procedura "Gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive".

### 10.2.2 Azioni Correttive

La necessità di specifiche azioni correttive può essere rilevata:

- nel corso degli Audit interni;
- nel corso degli audit di parte terza condotte dagli Organismi di Certificazione;
- durante il normale svolgimento dei processi lavorativi, nel caso di irregolarità gravi o ricorrenti;
- analizzando le registrazioni della qualità e della Sicurezza;
- analizzando gli eventuali reclami dei clienti;
- analizzando i reclami ai Fornitori
- analizzando le eventuali segnalazioni delle parti interessate;
- analizzando i risultati della Customer Satisfaction.

In generale chiunque rilevi una qualsiasi lacuna nella applicazione del Sistema di Gestione integrato per la Qualità e la sicurezza ha il dovere di darne pronta comunicazione alla funzione Resp. SGI; in seguito a qualunque problema relativo a non conformità rilevanti e/o ripetitive, sia in relazione alla quantità di particolari riscontrati non conformi che in relazione ai rischi che tale non conformità comporta, il Resp. SGI deve effettuare le opportune verifiche per stabilire le eventuali azioni correttive da intraprendere onde evitare il ripetersi dei problemi.

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 74 di <b>75</b>

L'iter delle azioni correttive prevede il coinvolgimento dei responsabili delle funzioni coinvolte e viene registrato su apposita modulistica.

Successivamente all'introduzione di modifiche di adeguamento del SGI, le quali devono essere documentate, l'ufficio SGI dovrà verificare che tale adeguamento produca i risultati voluti e risulti quindi efficace nella eliminazione delle cause di non conformità.

La Procedura SGQ-PR-01 "Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e preventive" illustra le modalità per l'apertura, l'attuazione e la registrazione delle azioni correttive.

### 10.3 Miglioramento continuo

I Piani per il miglioramento sono azioni quelle che si attivano dall'analisi degli elementi presumibili dalla proiezione dei dati provenienti da fonti aziendali ed esterne. Le fonti per identificare la necessità di eventuali azioni di miglioramento sono costituite da:

- ✓ processi e attività di lavoro che hanno influenza sulla qualità del servizio erogato e sulla sostenibilità della salute e sicurezza dei lavoratori;
- ✓ risultati di Audit;
- ✓ registrazioni del sistema gestione integrato;
- ✓ Riesame della Direzione;
- ✓ Riunione periodiche sullo stato della sicurezza;
- ✓ reclami dei committenti;
- ✓ segnalazioni di parti terze (soggetti Verificatori del Progetto, commissioni di collaudo, collaudatori statici, autorità competenti etc.),

sulla base di questi controlli vengono pianificate le azioni di miglioramento con particolare attenzione al miglioramento del conto economico.

Il responsabile SGI periodicamente, o in seguito a qualunque fatto che lo renda opportuno (quale ad esempio l'introduzione di nuovi servizi, ecc.), valuta la necessità di eventuali azioni di adeguamento del SGI tese ad evitare le potenziali cause di non conformità. Le azioni di miglioramento definite sono registrate su opportuni rapporti.


Successivamente all'introduzione di modifiche nel Sistema, le quali devono essere documentate, il responsabile SGI dovrà verificare che tale adeguamento produca i risultati voluti e risulti quindi efficace nella prevenzione delle cause di non conformità.

la Società attua progetti di miglioramento orientati a migliorare il proprio SGI.

Tale attività viene condotta in sede di riesame da parte della direzione

#### 10.3.1 Individuazione obiettivi di miglioramento

*In relazione alla Politica Integrata della Qualità e della Sicurezza emessa, delle strategie della Fildis Impianti S.r.l., dei risultati conseguenti all'analisi degli indicatori di prestazione, in sede di Riesame*

	<b>SISTEMA GESTIONE INTEGRATO</b> <b>QUALITÀ - SICUREZZA</b>	MANUALE
		Rev 5 del 12.02.2021
		Pag. 75 di <b>75</b>

*si individuano quali siano gli obiettivi tecnicamente ed economicamente perseguibili, per la qualità e la sicurezza, quali quelli da modificare/aggiornare rispetto ai target ed agli standard iniziali.*

*Nella fase di individuazione si tengono in considerazione le priorità emerse dalle analisi e valutazione indicate nel Rapporto predisposto dal Responsabile SGI.*

*Sulla base di tali valutazioni viene predisposto/aggiornato l'avanzamento del Piano di miglioramento (nel quale sono specificati o modificati/aggiornati gli obiettivi di miglioramento del periodo di riferimento e i relativi target/standard nonché le azioni da intraprendere per il raggiungimento degli stessi (.*

### **10.3.2 Sviluppo delle azioni concordate**

*Lo sviluppo delle azioni correttive o di miglioramento viene concordato tra il Responsabile SGI, DIR e il responsabile della funzione interessata.*

*In particolare le azioni correttive vengono gestite in accordo all'apposita procedura.*

*Il Responsabile SGI provvede a seguire lo sviluppo delle attività ed a preparare rapporti sullo stato di attuazione e sugli avanzamenti avvenuti tra due Riesami successivi*