

**GRUPPO QUADRIO**





<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

## Manuale dei Sistemi di Gestione Qualità - Ambiente - Sicurezza

Norme di riferimento:

UNI EN ISO 9001:2015  
 UNI EN ISO 14001:2015  
 UNI EN ISO 45001:2018

- Distribuzione Controllata  
 Distribuzione non Controllata

Redattori	Firma	Data
Michele Libera		01/03/2017
Rosanna Del Molino		01/03/2017
Bonacini Ivan	 	05/02/20
Approvazione dell'Alta Direzione <b>GRUPPO QUADRIO</b>		05/02/20

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### INDICE:

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	5
3	TERMINI E DEFINIZIONI .....	5
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE .....	5
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto .....	5
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate .....	6
4.3	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione .....	6
4.4	Sistema di gestione e relativi processi .....	6
5	LEADERSHIP .....	7
5.1	Leadership e impegno .....	7
5.1.1	Generalità .....	7
5.1.2	Focalizzazione sul cliente .....	7
5.2	Politica .....	7
5.2.1	Stabilire la politica .....	7
5.2.2	Comunicare la politica .....	7
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione .....	8
6	PIANIFICAZIONE.....	8
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità .....	8
6.1.1	Generalità .....	8
6.1.2	Impatti e rischi significativi.....	12
6.1.3	Valutazione della significatività degli impatti ambientali.....	13
6.1.4	Valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori .....	16
	Le misure di prevenzione e protezione, per ridurre i rischi per la sicurezza e per la salute dei lavoratori, verranno applicate nel rispetto delle seguenti priorità: .....	17
	+ PRIVILEGIATA .....	17
	- PRIVILEGIATA .....	17
6.1.5	Obblighi di conformità.....	17
6.1.6	Attività di pianificazione .....	18
6.2	Obiettivi ambientali e per la SSL e pianificazione per il loro raggiungimento.....	18
6.2.1	Obiettivi.....	18
6.2.2	Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi.....	18
6.3	Pianificazione delle modifiche .....	19
7	SUPPORTO .....	19
7.1	Risorse.....	19
7.1.1	Generalità .....	19
7.1.2	Persone .....	19
7.1.3	Infrastrutture .....	19
7.1.4	Fattori umani per il funzionamento dei processi .....	20
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione.....	20
7.1.6	Conoscenza organizzativa .....	21
7.2	Competenza .....	21
7.3	Consapevolezza .....	22
7.4	Comunicazione .....	22
7.4.1	Comunicazione interna.....	22
7.4.2	Comunicazione esterna .....	22
7.5	Informazioni documentate.....	23
7.5.1	Generalità .....	23
7.5.2	Creazione e aggiornamento.....	24
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate.....	24
8	ATTIVITÀ OPERATIVE .....	25

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

8.1	Pianificazione e controlli operativi .....	25
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi .....	27
8.2.1	Comunicazione con il cliente.....	27
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi .....	27
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.....	27
8.2.4	Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi.....	28
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi .....	28
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno .....	28
8.4.1	Generalità .....	28
8.4.2	Tipo ed estensione del controllo .....	29
8.4.3	Informazione ai fornitori esterni .....	29
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi .....	30
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi .....	30
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità .....	31
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni .....	31
8.5.4	Preservazione.....	31
8.5.5	Attività post-consegna .....	31
8.5.6	Controllo delle modifiche.....	31
8.6	Rilascio di prodotti e servizi .....	32
8.7	Controllo degli output non conformi .....	32
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI .....	33
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione .....	33
9.1.1	Generalità .....	33
9.1.2	Soddisfazione del cliente .....	34
9.1.3	Analisi e valutazione .....	34
9.2	Audit interno .....	35
9.3	Riesame della direzione.....	36
9.3.1	Generalità .....	36
9.3.2	Input al riesame di direzione .....	36
9.3.3	Output del riesame di direzione .....	37
10	MIGLIORAMENTO .....	37
10.1	Generalità .....	37
10.2	Non conformità e azioni correttive .....	37
10.3	Miglioramento continuo .....	38

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il GRUPPO QUADRIO ha deciso di adottare un Sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza al fine di:

1. monitorare le prestazioni aziendali sotto i seguenti aspetti:
  - organizzazione/funzionalità;
  - produzione;
  - qualità;
  - redditività;
2. dimostrare la sua capacità di fornire un servizio che risponda ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili, nell'ottica del continuo miglioramento delle proprie prestazioni;
3. accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace dei sistemi di gestione;
4. dimostrare il suo impegno nella riduzione dell'inquinamento, nella tutela dell'ambiente, nella riduzione degli infortuni e delle malattie professionali dei lavoratori;
5. migliorare le proprie prestazioni ambientali;
6. adempiere alle normative vigenti e volontarie adottate nei sistemi di gestione ambiente e SSL.

Il presente Manuale definisce e documenta i criteri guida su cui si basa il Sistema di Gestione Qualità e Ambiente – Sicurezza, adottato dal GRUPPO QUADRIO, conformemente alle norme UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI EN ISO 45001:2018 demandando ai Responsabili dei Sistemi il compito di renderlo organico e rispondente alle sue necessità.

Il processo principale svolto dal GRUPPO QUADRIO, a cui si applicano i Sistemi, è il seguente:

- **Progettazione, costruzione e ristrutturazione di edifici civili ed industriali.**
- **Costruzione di strade e viadotti incluse opere connesse, acquedotti e opere di evacuazione, opere fluviali di difesa e di sistemazione idraulica.**
- **Esecuzione di opere strutturali speciali.**
- **Costruzione e manutenzione di fabbricati e di opere civili ferroviarie su linee in esercizio e in galleria.**
- **Costruzione di gallerie ferroviarie e stradali.**
- **Produzione e vendita di conglomerato cementizio.**
- **Lavorazione del ferro per cemento armato e per l'edilizia in genere su specifica del cliente.**

Inoltre, il Sistema si applica ai seguenti siti produttivi:

- SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA: Largo Maurizio Quadrio, 2 – 23017 Morbegno (SO)
- SEDE OPERATIVA: Via Piemonte, 581 – 23018 Talamona (SO)
- SEDE OPERATIVA: Località Isolette - 23010 Colorina (SO)

Non ci sono esclusioni.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCONSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Per la certificazione del Sistema si fa riferimento alla seguente normativa:

- UNI EN ISO 31000:2010 "Gestione del rischio, principi e linee guida"
- UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"
- UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario"
- UNI EN ISO 9004:2009 "Sistemi di gestione per la qualità – gestire un'organizzazione per un successo durevole – l'approccio della gestione per la qualità"
- UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida all'uso"
- UNI EN ISO 19011:2018 "Linee guida per gli audit di sistemi di gestione"
- UNI EN ISO 45001:2018 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida all'uso"

L'elenco completo delle leggi e delle norme applicabili all'azienda è tenuto aggiornato dai Responsabili di Sistema (ciascuno per gli aspetti di competenza).

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

All'interno del presente Manuale si fa riferimento a termini e definizioni riportati nelle norme UNI EN ISO 9001-14001-45001. In caso di termini o definizioni particolari, questi verranno indicati negli specifici paragrafi di riferimento.

Di seguito è riportato l'elenco delle principali sigle utilizzate nel presente manuale e nella documentazione ad esso afferente.

Sigla	Descrizione
DG	Direzione Generale
AQ	Responsabile Sistema Qualità
RSGA	Responsabile Sistema Ambiente
RSGS	Responsabile Sistema Sicurezza
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione e protezione
PO	Procedure operative
IO	Istruzioni operative
Mod.	Moduli
MQA	Manuale Qualità e Ambiente
Org	Organigramma
SGI	Sistemi di gestione integrati
SSL	Sicurezza e Salute sul Lavoro

## 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

Il GRUPPO QUADRIO analizza il contesto in cui opera e riporta l'esito di tale analisi sul documento ALLEGATO 3 "Analisi del contesto aziendale". L'analisi del contesto ha lo scopo di verificare se e in che misura i fattori interni ed esterni all'organizzazione influenzino le finalità e gli indirizzi strategici e le sue capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione Integrato. Le informazioni contenute sono monitorate, ed eventualmente modificate, in sede di Riesame della Direzione.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Nell'analisi del contesto aziendale sono individuate le parti interessate, i relativi impatti che potrebbero avere le loro aspettative sull'operatività e quelli derivanti dal potenziale mancato soddisfacimento di tali aspettative.

### 4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione

Il campo di applicazione è definito al punto 1 del presente Manuale.

### 4.4 Sistema di gestione e relativi processi

Il GRUPPO QUADRIO, attraverso l'attuazione ed il mantenimento dei SGI, esprime un costante impegno verso la piena soddisfazione del cliente, verso il rispetto dell'ambiente ed il rispetto della sicurezza e salute sul lavoro, mantenendo nella propria Politica un sicuro punto di riferimento. Nello stabilire e mantenere i SGI, l'azienda tiene conto di quanto emerge dall'*Analisi del contesto*, compreso l'esito dell'analisi delle aspettative delle parti interessate di cui, rispettivamente, ai capitoli 4.1 e 4.2.

Il SGI sono costituiti dagli elementi seguenti:

- la Politica che sancisce l'impegno dell'azienda nella soddisfazione del cliente e nei confronti dell'ambientale;
- l'Organigramma che rappresenta graficamente l'organizzazione e la struttura della società;
- il mansionario dei lavoratori;
- il presente Manuale che descrive gli elementi essenziali, in particolare descrive la struttura organizzativa del GRUPPO QUADRIO individuando le diverse funzioni coinvolte nel sistema, illustrandone compiti e responsabilità e le attività necessarie allo sviluppo, al mantenimento ed al miglioramento del sistema stesso in accordo con la Politica e con le Norme ISO;
- l'individuazione e l'analisi di rischi per l'ambiente e la sicurezza e salute dei lavoratori;
- le azioni volte all'eliminazione o gestione dei rischi ed al conseguimento delle opportunità nell'intero ambito dei sistemi integrati;
- l'Analisi Ambientale Iniziale che descrive gli aspetti e gli impatti ambientali determinati dall'attività svolta e le prestazioni ambientali della società;
- le Procedure, redatte per regolamentare dettagliatamente alcuni aspetti del sistema; definiscono: responsabilità, relazioni funzionali, modalità di gestione, modi e tempi di redazione e conservazione della documentazione prodotta;
- le Istruzioni Operative, redatte qualora il contenuto di una procedura risulti troppo complesso e sia conveniente esplodere lo stesso in un documento più operativo;
- tutte le altre informazioni documentate previste dalle Norme ISO 9001 - ISO 14001 – ISO 45001.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

## 5 LEADERSHIP

### 5.1 Leadership e impegno

#### 5.1.1 Generalità

La direzione del GRUPPO QUADRIO si impegna nello sviluppo e nell'attuazione dei SGI, cercando di migliorarli continuamente, in termini di efficacia e, dove possibile, di efficienza, allo scopo di: accrescere continuamente la soddisfazione del cliente, ottimizzare la gestione interna dei processi aziendali e migliorare le prestazioni ambientali e di SSL.

#### 5.1.2 Focalizzazione sul cliente

Perseguire la soddisfazione del Cliente è la strada intrapresa dal GRUPPO QUADRIO fin dalla sua creazione. Con i SGI la Direzione si impegna ulteriormente nel perseguimento di tale obiettivo e nel tradurre le esigenze del cliente nei documenti operativi aziendali.

La Direzione dimostra leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente:

- Analizzando e riesaminando i contratti con i clienti, in modo da verificare l'effettivo soddisfacimento dei requisiti espressamente richiesti o impliciti;
- Valutando i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi offerti e di conseguenza il livello di soddisfazione del cliente;
- Focalizzando l'attenzione sull'aumento della soddisfazione del cliente, evidenziano l'importanza di tale aspetto in sede di riesame della direzione e all'interno della politica per la qualità, in modo da comunicarlo a tutte le risorse aziendali;
- Stabilendo periodicamente obiettivi relativamente a questo aspetto e monitorandone costantemente il raggiungimento.

### 5.2 Politica

#### 5.2.1 Stabilire la politica

L'Alta Direzione stabilisce la politica aziendale nel rispetto dei criteri definiti dalle Norme ISO 9001 - ISO 14001 – ISO 45001. In particolare, la politica deve:

- tenere conto dell' "Analisi del contesto aziendale";
- costituire un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi di miglioramento;
- comprendere l'impegno alla soddisfazione dei requisiti applicabili;
- comprendere l'impegno al miglioramento continuo del sistema integrato;
- contenere l'impegno alla riduzione dell'inquinamento ambientale e alla riduzione degli infortuni e malattie professionali dei lavoratori.

L'Alta Direzione ritiene che la politica sia lo strumento per:

- perseguire un elevato livello di qualità dei processi svolti e dei servizi offerti;
- coinvolgere tutto il personale nell'impegno a mantenere attivo il sistema integrato;
- diffondere il principio del miglioramento continuo all'interno e all'esterno dell'azienda;
- diffondere il principio della tutela ambientale e la cultura della SSL tra dipendenti, fornitori e partner.

La politica è rivista ogniqualvolta avvengano cambiamenti significativi o quando la Direzione lo ritenga necessario, in ogni caso viene esaminata durante la riunione di Riesame della Direzione. Essa deve essere aggiornata in relazione alle mutate strategie.

#### 5.2.2 Comunicare la politica

La Politica è:

- illustrata ai nuovi assunti;

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

- illustrata a tutto il personale nel caso venga revisionata;
- pubblicata sul sito internet del GRUPPO QUARIO;
- disponibile, se richiesta, per persone ed enti esterni;
- allegata al presente Manuale (ALLEGATO 1).

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

L'*organigramma* allegato al presente Manuale (allegato 2), fornisce il quadro delle funzioni all'interno dell'azienda e ne evidenzia le gerarchie e le interdipendenze. Per ciascuna figura presente in organigramma, nel *Mansionario* sono definite le responsabilità e i compiti.

All'Alta Direzione (DG) è demandata la responsabilità di tutte le attività aziendali. Ai fini della gestione dei SGI la Direzione ha nominato tre Responsabili (QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA) e ha richiesto l'impegno di tutti i collaboratori per accrescere la soddisfazione del cliente e per raggiungere il pieno rispetto dei requisiti ambientali.

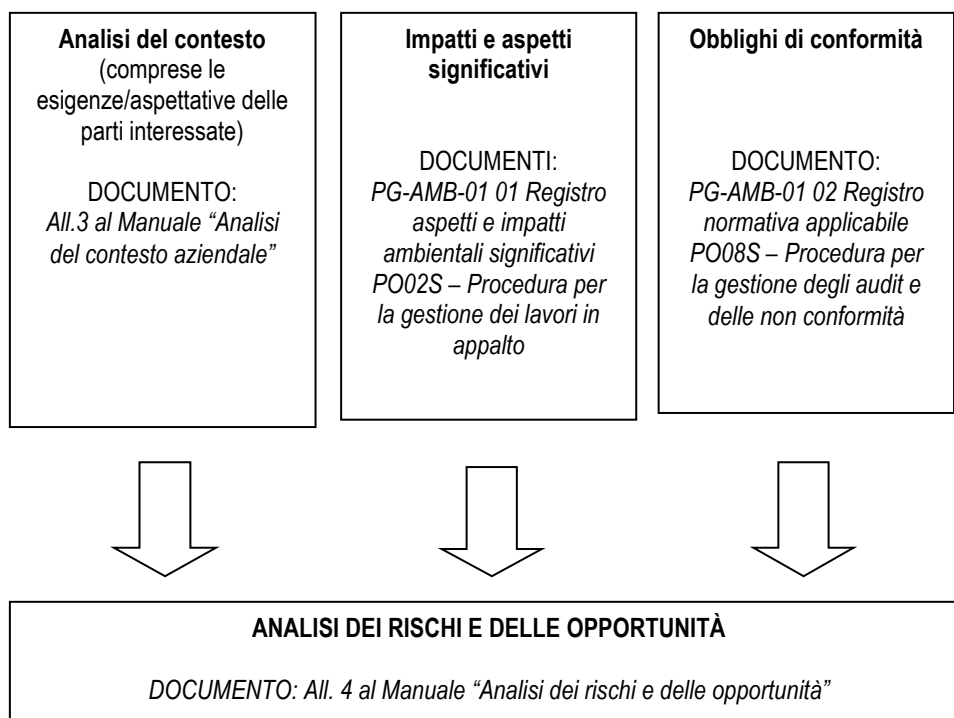
## 6 PIANIFICAZIONE

### 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

#### 6.1.1 Generalità

Il GRUPPO QUADRIO determina i rischi e le opportunità correlati ai suoi aspetti ambientali e di SSL, agli obblighi di conformità applicabili, ai fattori interni ed esterni che caratterizzano il suo contesto e alle esigenze/aspettative delle parti interessate.

Il processo di identificazione dei rischi e delle opportunità è sintetizzato nella figura seguente:





## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO

La metodologia di valutazione del rischio adottata prevede di utilizzare una matrice che correla l'entità del danno con la sua potenziale occorrenza.

A ciascun rischio identificato sono associati due valori numerici:

**P** = probabilità evento (o frequenza di accadimento)

**D** = entità del danno (o intensità della conseguenza)

Pertanto viene individuato per ciascun fattore un indice di rischio dato dalla formula seguente:

$$\text{INDICE DI RISCHIO } R = P \times D$$

#### 1) ASSEGNAZIONE DI UN VALORE NUMERICO ALLA PROBABILITÀ

Nel definire la Probabilità (P) dell'avverarsi del danno si tiene conto di:

- ✓ Esperienza aziendale;
- ✓ Esperienze in realtà simili;
- ✓ Parere degli addetti;
- ✓ Dati bibliografici.

Sulla base di quanto sopra si sceglie un valore da 1 a 3 sulla seguente scala di probabilità:

PROBABILITÀ:		
1	POCO PROBABILE	l'avvenimento del fatto è possibile, ma non plausibile
2	PROBABILE	l'evento ha una moderata probabilità di realizzarsi
3	ALTAMENTE PROBABILE	l'evento ha un'elevata probabilità di realizzarsi

#### 2) ASSEGNAZIONE DI UN VALORE NUMERICO AL DANNO

Nel definire l'entità del danno si procede a:

- ✓ determinare se le conseguenze del danno sono reversibili (non compromette l'operatività dell'azienda) o irreversibili (compromette l'operatività dell'azienda).
- ✓ determinare approssimativamente i tempi di ripresa, se rapidi o lenti.

Nel caso di RISCHI COLLEGATI AL CONTESTO AZIENDALE si procede a determinare se le conseguenze hanno ricadute sui costi aziendali o sul fatturato aziendale.

Nel caso di RISCHI COLLEGATI AGLI IMPATTI AMBIENTALI o agli OBBLIGHI DI CONFORMITÀ si determina un valore da associare al danno in base reversibilità dell'evento.

In entrambi i casi, si sceglie un valore da 1 a 3 in base alle seguenti scale dell'entità del danno:

DANNO		
<b>DANNO PER I COSTI:</b>		
1	LIEVE	AUMENTO DEI COSTI INFERIORE AL 5%
2	MEDIO	AUMENTO DEI COSTI TRA IL 5% E IL 15%
3	GRAVE	AUMENTO DEI COSTI > DEL 15%
<b>DANNO PER IL FATTURATO:</b>		
1	LIEVE	DIMINUIZIONE DEL FATTURATO <5%
2	MEDIO	DIMINUIZIONE DEL FATTURATO TRA IL 5% E IL 15%
3	GRAVE	DIMINUIZIONE DEL FATTURATO > DEL 15%
<b>DANNO AMBIENTALE</b>		

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

1	LIEVE	IMPATTI SULL'AMBIENTE E/O LA SALUTE DELL'UOMO REVERSIBILI SU BREVE PERIODO
2	MEDIO	IMPATTI SULL'AMBIENTE E/O LA SALUTE DELL'UOMO REVERSIBILI SU MEDIO PERIODO
3	GRAVE	IMPATTI SULL'AMBIENTE E/O LA SALUTE DELL'UOMO IRREVERSIBILI

### 3) CALCOLO DELL'INDICE DI RISCHIO E INDIVIDUAZIONE ATTIVITÀ

L'indice di rischio, calcolato attraverso la formula: **R = P x D** che moltiplica il valore della probabilità per il danno, può assumere i valori seguenti:

		PROBABILITÀ		
		1	2	3
DANNO	1	1	2	3
	2	2	4	6
	3	3	6	9

A ciascun **INDICE DI RISCHIO** è associato un livello di intervento come illustrato nella seguente tabella:

VALORI	RISCHIO:	AZIONI:
6 - 9	ALTO	Azioni ad alta priorità: si dovrà intervenire nel breve periodo al fine di ridurre il rischio
3 - 4	MEDIO	Azioni di media priorità: andrà valutata la possibilità di intraprendere azioni nel medio-lungo periodo
1 - 2	BASSO	Azioni di bassa priorità: si valuterà la possibilità di intraprendere azioni per ridurre ulteriormente il rischio

A seguito dell'individuazione dei rischi aziendali, il GRUPPO QUADRIO pianifica le attività atte ad affrontare tali rischi e le riporta sul documento "Analisi dei rischi e delle opportunità aziendali" (All. 4 al Manuale); le azioni per affrontare i rischi possono essere classificate in quattro categorie:

DECISIONI:	
E=Evitare	Evito il rischio: questo può comportare cambi di strategia quali: decidere di non eseguire il processo / attività che genera il rischio.
T=Trasferire	Traferisco il rischio ad una compagnia di assicurazione, o traferisco parte del processo ad un fornitore in outsourcing.
M=Mitigare	Intraprendo azioni in grado di ridurre il danno o la probabilità.
A=Accettare	Non agisco; posso farlo quando la probabilità o il danno rendono poco conveniente spendere denaro, tempo e sforzi organizzativi su una risposta.

All'interno dello stesso documento sono inoltre indicate le misure già attuate dall'azienda per mitigare i rischi.

Il GRUPPO QUADRIO, a frequenza regolare e prestabilita, verifica l'efficacia delle azioni intraprese; l'efficacia è misurata attraverso indici di performance, elaborati, ove possibile, per ciascun rischio individuato.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ

La metodologia di valutazione delle opportunità adottata prevede di utilizzare una matrice che correla l'entità del beneficio con la sua potenziale occorrenza.

A ciascuna opportunità identificata sono associati due valori numerici:

**P** = probabilità evento (o frequenza di accadimento)

**B** = beneficio dell'evento (o intensità della conseguenza)

Pertanto viene individuato per ciascun fattore un indice di effetto dato dalla formula:

$$\text{INDICE DI EFFETTO } E = P \times B$$

Alla probabilità è assegnato un valore come illustrato nella tabella riportata a pag. 15.

Al beneficio è assegnato un valore come descritto di seguito.

#### 1) ASSEGNAZIONE DI UN VALORE NUMERICO AL BENEFICIO

Sulla base delle valutazioni elaborate si sceglie un valore da 1 a 3 sulle seguenti scale di entità del beneficio:

BENEFICIO		
<b>BENEFICIO PER I COSTI:</b>		
1	LIEVE	DIMINUZIONE DEI COSTI INFERIORE AL 5%
2	MEDIO	DIMINUZIONE DEI COSTI TRA IL 5% E IL 15%
3	ALTO	DIMINUZIONE DEI COSTI > DEL 15%
<b>BENEFICIO PER IL FATTURATO/RICAVI:</b>		
1	LIEVE	AUMENTO DEL FATTURATO <5%
2	MEDIO	AUMENTO DEL FATTURATO TRA IL 5% E IL 15%
3	ALTO	AUMENTO DEL FATTURATO > DEL 15%
<b>BENEFICIO PER L'AMBIENTE:</b>		
1	LIEVE	RIDUZIONE DELL'IMPATTO SULL'AMBIENTE E/O SALUTE DELL'UOMO POCO SIGNIFICATIVA
2	MEDIO	RIDUZIONE DELL'IMPATTO SULL'AMBIENTE E/O SALUTE DELL'UOMO SIGNIFICATIVA
3	ALTO	RIDUZIONE DELL'IMPATTO SULL'AMBIENTE E/O SALUTE DELL'UOMO MOLTO SIGNIFICATIVA

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### 2) CALCOLO DELL'INDICE DI EFFETTO

Il livello di effetto può andare da un **indice minimo di 1** (*effetto trascurabile*) a un **indice massimo di 9** (*effetto altamente positivo*), passando per tutti i livelli intermedi, come illustrato nella seguente tabella:

		PROBABILITA'		
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
BENEFICIO	<b>1</b>	1	2	3
	<b>2</b>	2	4	6
	<b>3</b>	3	6	9

A ciascun INDICE DI EFFETTO deve corrispondere una specifica azione come riportato nella seguente tabella:

VALORI	EFFETTO:	AZIONI:
6 - 9	ALTO	Azioni ad alta priorità: l'opportunità sarà attuata tempestivamente al fine di ottenere benefici immediati
3 - 4	MEDIO	Azioni di media priorità: andrà valutata la possibilità di cogliere l'opportunità nel medio periodo
1 - 2	BASSO	Azioni di bassa priorità: l'effetto è talmente limitato che può non essere conveniente cogliere l'opportunità.

Le azioni decise per sfruttare le opportunità sono indicate all'interno di appositi piani di miglioramento.

### 6.1.2 Impatti e rischi significativi

Gli impatti e i rischi significativi sono quegli elementi di un'organizzazione che interagiscono (o possono interagire) con l'ambiente e/o la SSL dei lavoratori e possono produrre effetti negativi o positivi sull'organizzazione.

Il GRUPPO QUADRIO ha adottato un sistema per la determinazione degli aspetti e degli impatti ambientali delle sue attività e dei criteri di valutazione e gestione dei rischi, con la collaborazione dei Responsabili di sistema, attraverso i seguenti stadi:

1. analisi delle attività e dei servizi;
2. individuazione degli aspetti ambientali generati da tali attività, cioè degli elementi delle attività e dei prodotti che interagiscono con l'ambiente;
3. identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi nei rispettivi sistemi di gestione (metodo Risk assessment);
4. individuazione e valutazione degli impatti, cioè delle modificazioni dell'ambiente e del contesto, causati dagli aspetti ambientali e dai rischi sulla SSL.

L'esito dell'identificazione e della valutazione è riportata, per gli aspetti ambientali, sul modulo PG-AMB-01 01 *Registro Aspetti e Impatti Ambientali significativi*, mentre per la valutazione dei rischi per la SSL dei lavoratori, si fa riferimento al *Documento di Valutazione dei rischi (DVR)*.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### Analisi delle attività e dei servizi

Il procedimento d'identificazione consiste nel considerare tutte le attività svolte dal GRUPPO QUADRIO. L'analisi consiste nella suddivisione in fasi elementari dei servizi e delle attività, siano essi nuovi servizi/attività o modifiche sostanziali di servizi/attività già esistenti.

Questo processo è condotto considerando una prospettiva di ciclo di vita, cioè con un approccio che tenga conto di tutte le fasi che portano alla realizzazione del prodotto, a monte e a valle della produzione, indipendentemente dal luogo dove materialmente si svolgono tali fasi e dai soggetti che svolgono tali attività.

### Individuazione degli aspetti ambientali e di SSL

Per ciascuna delle fasi elementari individuate si valutano i seguenti elementi:

- INPUT: elementi in ingresso necessari allo svolgimento del processo produttivo (ad esempio: energia, combustibili, materie prime, risorse naturali, ecc...);
- DESCRIZIONE ATTIVITÀ: descrizione delle modalità di svolgimento delle attività;
- OUTPUT: elementi in uscita prodotti dalle attività (ad esempio: rifiuti, acque di scarico, emissioni in atmosfera, rumore, ecc...).

Tali elementi sono identificati sulla base di:

- esperienza acquisita nell'ambito della gestione delle attività esistenti;
- registrazioni svolte dei dati relativi ai consumi ed alle emissioni;
- studi e progetti tecnici per l'avvio di attività nuove.

I precedenti elementi vengono identificati con riferimento a:

- Condizioni operative normali;
- Condizioni anomale (es: impianti in manutenzione, condizioni climatiche avverse, ecc...);
- Situazioni potenziali di emergenza (es. incendi, guasti ad impianti, ecc...).

### 6.1.3 Valutazione della significatività degli impatti ambientali

La valutazione della significatività è eseguita con un'attribuzione di punteggio in condizioni operative normali, anormali e di emergenza, in riferimento agli specifici criteri di valutazione, di seguito indicati.

I criteri di valutazione individuati sono:

1. C = conformità legislativa: si considera se l'aspetto individuato è normato o comunque descritto in una legge;
2. L = rispetto dei limiti di legge: qualora l'aspetto sia normato e siano previsti limiti di legge, si considera se l'aspetto rientri o supera i limiti imposti;
3. F = frequenza di accadimento dell'evento: si valuta, fondandosi sull'esperienza accumulata, la frequenza del verificarsi dell'evento descritto;
4. G = gravità: si valuta, fondandosi sull'esperienza accumulata, la gravità delle conseguenze nel caso in cui accada l'evento descritto.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

Per ogni criterio di valutazione, è definita una scala numerica da 1 a 3 indicata di seguito.

<b>Conformità legislativa</b>	
C = 1	L'aspetto non è normato da una legge o norma
C = 2	L'aspetto è descritto in una legge o norma
C = 3	L'aspetto, descritto in una legge o norma, deve rimanere compreso in certi limiti

Qualora C sia uguale a 3, si passa a valutare il rispetto dei limiti di legge secondo il seguente:

<b>Rispetto dei limiti (se Conformità legislativa è C=3)</b>	
L = 1	Il parametro è molto al di sotto dei limiti di legge
L = 2	Il parametro è prossimo ai limiti di legge, ma al di sotto degli stessi
L = 3	Il parametro supera i limiti di legge

Nel caso in cui L fosse uguale a 3, la valutazione finale dell'aspetto assume il valore massimo (30) e deve essere aperta una Non Conformità.

Per C diverso da 3, L è posto uguale a 0 e si passa a valutare direttamente i criteri F (frequenza) e G (gravità):

<b>Frequenza/Probabilità</b>	
F = 1	Bassa, fino a 2 volte/anno
F = 2	Media, da 1 volta/mese a 1 volta/settimana
F = 3	Alta, da 1 volta/settimana a 1 volta/ giorno

<b>Gravità</b>	
G = 1	Bassa, l'aspetto genera impatti sull'ambiente e/o la salute dell'uomo reversibili su breve periodo
G = 2	Media, l'aspetto genera impatti sull'ambiente e/o la salute dell'uomo reversibili su medio periodo
G = 3	Alta, l'aspetto genera impatti sull'ambiente e/o la salute dell'uomo irreversibili

L'applicazione dei tre criteri di valutazione permette di valutare la Significatività dell'Aspetto Ambientale che è definita come:

$$SI = (C \times F \times G) + L$$

dove:

- SI = Significatività dell'aspetto
- C = Conformità Legislativa
- L = Rispetto dei Limiti di Legge
- F = Frequenza
- G = Gravità

la significatività potrà quindi variare tra 1 e 30.

Il risultato della valutazione della significatività è riportato nel modulo PG-AMB-01 01 *Registro Aspetti e Impatti Ambientali significativi*.

Nel caso in cui l'aspetto abbia un impatto positivo sull'ambiente, al posto del parametro G si utilizzerà il parametro B=BENEFICIO:

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

<b>Beneficio</b>	
B = -1	Basso, l'aspetto genera impatti positivi sull'ambiente irrilevanti
B = -2	Medio, l'aspetto genera impatti positivi sull'ambiente e/o la salute dell'uomo rilevanti
B = -3	Alto, l'aspetto genera impatti positivi sull'ambiente e/o la salute dell'uomo molto rilevanti

Il RSGA esamina le informazioni riportate nel registro applicando i filtri per identificare gli impatti significativi con questo criterio:

- Priorità Basso: punteggio da 1 a 5. Necessità di azioni su lungo termine
- Priorità Media: punteggio da 6 a 11. Necessità di azioni su medio termine
- Priorità Alta: punteggio da 12 a 30. Necessità di azioni sul breve termine / urgenti

Per la gestione degli effetti ambientali di alta priorità, per i quali è possibile applicare un'azione di miglioramento, RSGA individua degli obiettivi di miglioramento che verranno riassunti nel modulo Piano di Miglioramento. Qualora non sia possibile attuare azioni di miglioramento che agiscano direttamente sugli aspetti ambientali, RSGA, per mantenere sotto controllo gli stessi aspetti, individua procedure e controlli dedicati da attuare nella gestione delle attività e degli aspetti correlati.

Per gli aspetti ambientali per i quali i parametri superano i limiti di legge deve essere aperta una Non Conformità.

Per gli aspetti ambientali di priorità bassa e media, RSGA stabilisce, se necessario, un monitoraggio dell'andamento nel tempo degli aspetti stessi.

La valutazione della significatività viene eseguita anche per singolo aspetto, attraverso la somma dei punteggi associati al singolo aspetto per ciascuna delle attività alle quali esso è collegato. Questo consente di verificare, tra tutti gli aspetti ambientali individuati, qual è l'aspetto a priorità maggiore.

### **Variazioni o aggiunte di attività e servizi**

La seguente procedura viene applicata nel caso in cui si pianifichino delle modifiche o aggiunte alle attività e ai servizi in modo tale da identificare preventivamente i possibili nuovi aspetti ambientali che tali modifiche possono indurre.

Gli eventi che richiedono questo tipo di procedura preventiva sono i seguenti:

- introduzione di nuove attività e servizi che prevedano altri impatti ambientali e un utilizzo maggiore di risorse (ad esempio: inserimento nuovi cicli tecnologici);
- modifica sostanziale di attività e servizi già esistenti (ad esempio: ampliamenti).

In ciascuno di questi casi il AQ/RSGA conduce le fasi di identificazione degli aspetti/impatti ambientali implicati dalla variazione con l'utilizzo del modulo PG-AMB-01 01 *Registro Aspetti e Impatti Ambientali significativi*

A questo modulo devono essere inoltre allegati eventuali documenti ritenuti significativi per l'identificazione degli aspetti/impatti ambientali.

Annualmente, in sede di Riesame della direzione, si verificano le informazioni contenute nel modulo PG-AMB-01 01 *Registro Aspetti e Impatti Ambientali significativi*, a conclusione del monitoraggio degli indicatori di prestazione ambientale, per verificare se nel periodo di osservazione gli aspetti ambientali hanno subito una variazione.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

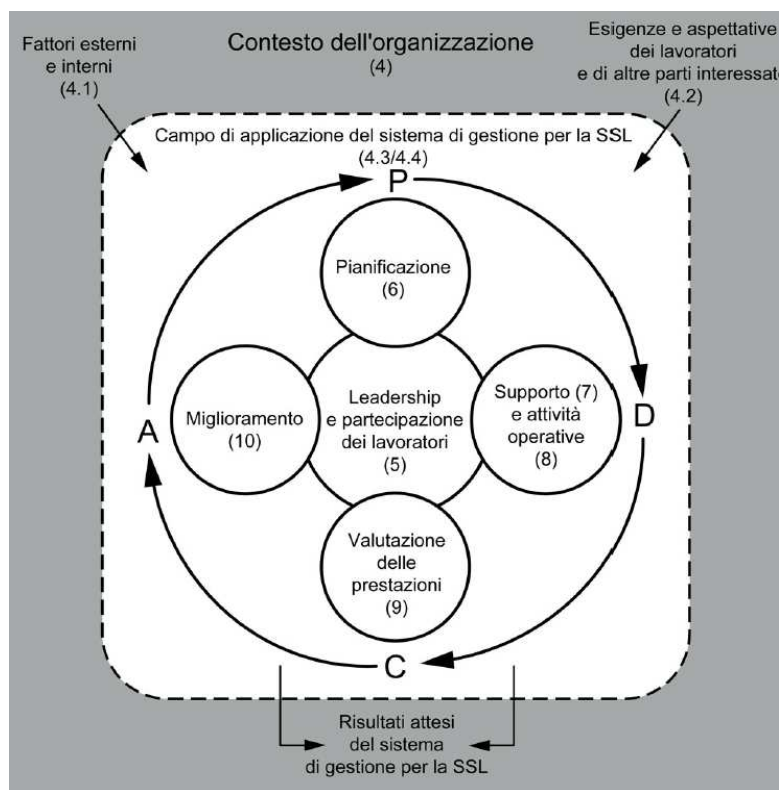
### 6.1.4 Valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori

La valutazione dei rischi per la SSL deve essere di tipo proattivo, considerare la Norma UNI ISO 31000:2010, considerando i processi di valutazione e gestione dei rischi aziendali in senso estensivo, e dovrà essere reattiva ai cambiamenti e alle scelte aziendali.

L'individuazione dei pericoli presenti nei luoghi di lavoro, nelle attività e nei processi aziendali, è effettuata tramite il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e per i cantieri specifici attraverso la redazione dei Piani Operativi per la Sicurezza (POS), ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.. Negli stessi documenti vengono indicati i soggetti esposti ai rischi per la sicurezza e ai rischi per la salute sul lavoro da sottoporre a sorveglianza sanitaria.

#### Processo PDCA

Per conseguire un miglioramento continuo si applica il concetto di Plan-Do-Check-Act (PDCA) a ciascun elemento del sistema di gestione sicurezza.







## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### Misure di prevenzione e protezione per la SSL dei lavoratori

Le misure di prevenzione e protezione, per ridurre i rischi per la sicurezza e per la salute dei lavoratori, verranno applicate nel rispetto delle seguenti priorità:

+ PRIVILEGIATA   - PRIVILEGIATA	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Eliminare i pericoli</li><li>2. Sostituire la fonte di pericolo (processi, attrezzature di lavoro)</li><li>3. Riorganizzare il lavoro</li><li>4. Attuare nuove misure formative ed amministrative</li><li>5. Uso dei Dispositivi di Protezione Personale (DPI)</li></ol>
--	---

#### 6.1.5 Obblighi di conformità

Il GRUPPO QUADRIO è aggiornato sulle novità legislative dai collaboratori esterni e dalle associazioni di categoria. In caso di approvazione di regolamentazioni di interesse per l'azienda, valuta, in collaborazione con i tecnici esterni, l'applicabilità alla realtà aziendale.

#### Selezione e raccolta

Il Responsabili di sistema provvedono alla selezione e raccolta dei requisiti legislativi relativi agli aspetti ambientali ed ai requisiti cogenti correlati alle attività e ai servizi dell'azienda, raccogliendo tutta la legislazione rilevante nei seguenti documenti:

PG-AMB-01 02 Registro normativa ambientale applicabile.  
PO-04-1-S Registro delle prescrizioni legali in materia di SSL

#### Gestione degli aggiornamenti e accessibilità

I Responsabili dei sistemi provvedono a:

- o acquisire i documenti cogenti di origine esterna necessari ed archivarli;
- o inserire l'aggiornamento nel modulo *LEG1 Registro normativa applicabile*;
- o distribuire eventuali copie all'interno dell'Azienda;

#### Valutazione del rispetto delle prescrizioni

La verifica del rispetto delle prescrizioni di legge è realizzata attraverso le attività seguenti:

- o consultazione dei Registri normativi e legali e degli eventuali atti autorizzativi in possesso dell'azienda;
- o verifica del rispetto dei limiti di legge attraverso la consultazione degli eventuali certificati d'analisi;
- o verifica del rispetto delle istruzioni operative e delle prescrizioni di legge attraverso sopralluoghi presso l'azienda in condizioni normali e anormali di attività;
- o verifiche ispettive interne.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCONSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### Adeguamento

A seguito dell'introduzione di una nuova prescrizione applicabile agli aspetti ambientali e/o di SSL dell'azienda, o della modifica di una prescrizione esistente, i Responsabili di Sistema provvedono ad eseguire le azioni seguenti:

- o raccolta e archiviazione del testo di legge oggetto dell'aggiornamento;
- o diffusione del testo di legge agli operatori coinvolti;
- o aggiornamento dei Registri di riferimento;
- o convocazione dei Responsabili di funzione per verificare quali modalità di gestione devono essere modificate per ottemperare gli obblighi normativi.

#### 6.1.6 Attività di pianificazione

Per ciascun rischio individuato, il GRUPPO QUADRIO identifica quale livello di controllo o di influenza può esercitare e in base a tale livello definisce le proprie priorità d'azione. Le azioni sono riportate nel documento di "Analisi dei rischi e delle opportunità" (All. 4 al Manuale); alcune di queste azioni possono diventare obiettivi di miglioramento che saranno riportati nel Programma di miglioramento, come descritto di seguito.

## 6.2 Obiettivi ambientali e per la SSL e pianificazione per il loro raggiungimento

### 6.2.1 Obiettivi

Gli obiettivi sono costituiti da grandezze misurabili e vengono definiti dall'Alta Direzione tenendo conto degli elementi seguenti:

- aspetti e impatti significativi;
- obblighi legislativi cogenti e altre prescrizioni legali;
- esito dell'analisi del contesto;
- punto di vista delle parti interessate;
- rischi e opportunità;
- politica;
- soluzioni tecnologiche disponibili sul mercato;
- aspetti finanziari, operativi e commerciali.

Gli obiettivi sono definiti ed eventualmente aggiornati in sede di Riesame; devono essere aggiornati a seguito di modifiche nelle attività e nei servizi, modifiche delle prescrizioni legali ed altre prescrizioni, nuovi aspetti e impatti ambientali.

Mediante la gestione degli obiettivi, definiti in applicazione della Politica e in coerenza con i requisiti dei SG, viene perseguito il miglioramento delle prestazioni aziendali.

### 6.2.2 Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi

Con la definizione degli obiettivi vengono pianificati gli elementi seguenti:

- le azioni e le risorse necessarie per la loro realizzazione;
- il responsabile del loro perseguimento;
- i tempi di attuazione;
- gli indicatori per il monitoraggio dello stato di avanzamento degli obiettivi.

Gli obiettivi e gli elementi sopraelencati costituiscono il Piano di miglioramento.

Periodicamente, in base alle frequenze stabilite nel Piano di miglioramento aziendale, i Responsabili dei sistemi di gestione con la collaborazione del RSPP, del MC e del RSL monitorano il grado di raggiungimento degli obiettivi; in sede di Riesame, inoltre, i responsabili del SG illustrano alla Direzione gli esiti di tale

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

indagine (il grado di raggiungimento degli obiettivi è, infatti, uno degli elementi di input del Riesame della Direzione).

### 6.3 Pianificazione delle modifiche

Qualunque modifica ai Sistemi di Gestione viene pianificata da parte dell'organizzazione.

Eventuali modifiche sono discusse in sede di Riesame della Direzione o in riunioni puntuali indette dalla DG in modo da considerare:

- le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- l'integrità dei sistemi;
- la disponibilità di risorse;
- l'allocazione o la riallocazione di responsabilità ed autorità.

Nel caso di modifiche devono essere rivalutati:

- Contesto interno dell'organizzazione;
- Contesto esterno;
- Analisi del rischio;
- Individuazione degli aspetti e degli impatti.

## 7 SUPPORTO

### 7.1 Risorse

#### 7.1.1 Generalità

Il GRUPPO QUADRIO individua e rende disponibili le risorse (umane e materiali) necessarie per:

- applicare ed aggiornare i SGI e cercare di migliorarne in modo continuo la loro efficacia;
- accrescere la soddisfazione del cliente, ottemperando ai requisiti richiesti ed offrendo un prodotto che abbia standard di qualità elevati ed un servizio snello ed efficiente, attraverso l'impiego di personale competente ed autonomo.

#### 7.1.2 Persone

Il GRUPPO QUADRIO adotta tutte le misure necessarie per garantire che le attività aziendali siano svolte da personale adeguatamente addestrato e consapevole dell'importanza del lavoro svolto.

La qualità finale del servizio erogato dipendono soprattutto:

- da una buona comprensione e da una corretta applicazione, da parte del personale, delle procedure e delle modalità operative descritte nel presente manuale;
- dal coinvolgimento e dal contributo di tutto il personale nelle attività aziendali;
- dalla consapevolezza da parte del personale delle ricadute che le loro azioni hanno sull'ambiente, sulla SSL e sulla qualità del servizio/prodotto offerto.

#### 7.1.3 Infrastrutture

Le infrastrutture a disposizione del GRUPPO QUADRIO per lo svolgimento dei suoi processi comprendono:

- la SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA in Largo Maurizio Quadrio, 2 – 23017 Morbegno (SO): in questa sede sono svolte le attività direzionali ed amministrative;
- la SEDE OPERATIVA in Via Piemonte, 581 – 23018 Talamona (SO): si tratta del magazzino aziendale dove sono depositati mezzi, attrezzature e materiali;

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

- la SEDE OPERATIVA in Località Isolette – 23010 Colorina (SO) dov'è svolta l'attività di produzione di calcestruzzo.

Tutti gli insediamenti sono adeguati, in termini di superficie e strutture, all'operatività aziendale. Oltre alle sedi, l'azienda possiede una dotazione di mezzi e attrezzature nutrita ed efficiente, oggetto di un programma di manutenzione periodica.

### 7.1.4 Fattori umani per il funzionamento dei processi

Il GRUPPO QUADRIO ha individuato i fattori umani e fisici necessari per ottenere la conformità dei servizi in tutte le fasi del processo.

A tal proposito si impegna nel garantire: condizioni di lavoro eque, ottimizzazione nella distribuzione del carico di lavoro, situazioni non discriminatorie e non conflittuali, efficace comunicazione interna. Le condizioni fisiche, quali: temperatura, calore, umidità, nelle quali si trovano a lavorare gli operai sono variabili e non influenzabili. L'azienda fornisce a ciascun i dispositivi di protezione individuale necessari per lo svolgimento delle mansioni e attua un programma di controllo di tali dispositivi.

### 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

La Direzione ha definito che gli strumenti di misura utilizzati nei cantieri per l'effettuazione di qualsiasi verifica lineare e/o plano-altimetrica debbano rispettare le seguenti classi di precisione:

- Strumenti ottici, laser ed elettronici: classe I<sup>^</sup>;
- Bindelle da 20/50 mt: classe II<sup>^</sup>;
- Metri, doppiometri, triplometri: classe III<sup>^</sup>.

Viene stabilito quindi che all'atto di acquisto di nuovi strumenti, l'ufficio preposto debba accertarsi del rispetto delle classi di precisione sopra definite.

Gli strumenti ottici ed elettronici vengono periodicamente verificati e tarati presso laboratori specializzati, individuati dalla DT. La periodicità di tali verifiche, stabilita dalla DT, è indicata sulla scheda strumento in dotazione ad ogni apparecchiatura.

Su tale documento, la DT provvede a registrare l'esito delle tarature e/o dei controlli interni effettuati periodicamente:

#### STRUMENTI DI CANTIERE

Ad ogni utilizzo l'operatore deve verificare l'integrità dello strumento e/o la visibilità della scala di riferimento. Quando lo strumento non risulta integro o leggibile il CC provvede a richiederne la sostituzione.

I fili a piombo, livelli a bolla, picchetti/paline/biffe, termometri vista l'alta tolleranza accettata, non sono soggetti a verifiche di taratura periodica, ma ne viene controllata l'integrità ad ogni utilizzo. Quelli non integri o sui quali l'operatore riscontra un cattivo funzionamento sono immediatamente sostituiti.

Gli strumenti e l'attrezzatura in dotazione ai cantieri sono controllati presso la sede in occasione della chiusura estiva. I doppiometri, i triplometri, i doppiodecametri sono controllati con il metro campione. Le cordelle metriche sono controllate con i due capisaldi campione previsti sul piazzale del magazzino.

#### STAZIONI TOTALI

Le stazioni totali vengono controllate ufficialmente ogni 12 mesi alternando una taratura effettuata da laboratorio specializzato ad una verifica eseguita internamente. La verifica interna viene eseguita, su ordine della DT, da un tecnico dell'azienda il quale:

- Verifica distanziometro
- Verifica teodolite

#### AUTOLIVELLI

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

Gli autolivelli vengono controllati ufficialmente ogni 12 mesi alternando una taratura effettuata da laboratorio specializzato ad una verifica eseguita internamente. La verifica interna viene eseguita, su ordine della DT, da un tecnico dell'azienda il quale verifica l'orizzontalità dell'asse di collimazione

### PESE INERTI E CEMENTO E CONTALITRI ACQUA

Periodicamente, almeno una volta all'anno, è compito della DT provvedere a far tarare le pese inerti e cemento, ed a sottoporre a controllo il contalitri acqua. Tali tarature vanno annotate, sempre a cura della DT, sulla relativa scheda strumento.

Le apparecchiature di misura che non dovessero rispondere ai requisiti stabiliti o registrare delle evidenti anomalie di misura sono eliminati e sostituiti.

A ciò provvede il RQ che verifica anche la validità dei risultati delle misure e prove effettuate nell'intervallo di tempo intercorso dall'ultima verifica con esito positivo.

### 7.1.6 Conoscenza organizzativa

La conoscenza organizzativa necessaria per il funzionamento dei processi propri di è costituita da:

- **RISORSE INTERNE:** si tratta delle conoscenze maturate con l'esperienza; a tal proposito si specifica che il GRUPPO QUADRIO ha un'esperienza pluriennale nel settore in cui opera, impiega manodopera con un elevato livello di formazione specialistica e ha basso livello di turnover che garantisce personale di elevata esperienza;
- **RISORSE ESTERNE:** rete di collaboratori esterni, con professionisti specializzati nei vari settori qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro.

## 7.2 Competenza

Il GRUPPO QUADRIO ha definito nel *Mansionario* i requisiti minimi di ciascuna funzione individuata in Organigramma.

Il personale deve possedere la conoscenza di base in materia di:

- Aspetti e impatti ambientali e in materia di SSL;
- Obblighi in materia di legislazione cogente per quanto di loro competenza
- Istruzioni operative
- Gestione emergenze

Tutto il materiale relativo ai dipendenti (eventuale curriculum, schede di addestramento ecc.), è conservato in appositi faldoni riposti nell'ufficio risorse umane.

Le attività di addestramento sono estese a tutto il personale, sia Direttivo che operativo.

Sulla base dei risultati degli audit interni, dell'evoluzione delle modalità di erogazione del servizio, delle disposizioni di legge o altro, annualmente la DG stabilisce il programma di formazione per il personale, esponendolo opportunamente durante l'attività di riesame della direzione.

È poi compito dell'ufficio personale curare l'attuazione del piano, informando e contattando i docenti interni ed esterni e coinvolgendo il personale interessato alle attività addestrative.

Le attività addestrative sviluppate sono opportunamente registrate all'interno dei rapporti di attività di addestramento e sottoposte all'attenzione della DG durante i riesami della Direzione.

L'efficacia delle azioni intraprese si valuta osservando direttamente la capacità di svolgimento del lavoro secondo le procedure definite e misurando il livello di apprendimento delle regole stabilite dai Sistemi di Gestione, soprattutto in occasione degli incontri con il personale, questa valutazione è fatta in occasione dell'attività di riesame della Direzione.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

Il personale di nuova assunzione, viene preventivamente valutato tramite colloquio ed analisi dei requisiti minimi richiesti, si procede poi ad un periodo di affiancamento con un esperto dello specifico settore ed alla formazione relativa alla mansioni da svolgere.

### 7.3 Consapevolezza

La consapevolezza ed il coinvolgimento del personale del GRUPPO QUADRIO sono alimentati con la spartizione delle responsabilità a tutti i livelli dell'organizzazione, con la distribuzione e la spiegazione di procedure ed istruzioni di lavoro stabilite dai Sistemi di Gestione.

Sono periodicamente svolte riunioni con il personale del GRUPPO QUADRIO, durante le quali si valuta l'operato delle singole funzioni e di come ognuna di esse contribuisca al raggiungimento degli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la SSL. (l'analisi viene fatta sulla base dei dati ricavati dai rapporti di attività e dall'analisi dei dati ricavati grazie agli indicatori dei processi aziendali).

### 7.4 Comunicazione

Il GRUPPO QUADRIO attua e mantiene attivo il processo di comunicazione di informazioni pertinenti i SGI. Per il GRUPPO QUADRIO la comunicazione è bidirezionale: in entrata e in uscita dall'azienda, e permette di fornire e ottenere informazioni relative agli aspetti e impatti ambientali significativi, alle prestazioni, agli obblighi di conformità e alle raccomandazioni per il miglioramento continuo.

Il GRUPPO QUADRIO si impegna affinché la sua comunicazione sia:

- trasparente;
- appropriata;
- veritiera e non fuorviante;
- basata su fatti, accurata e in grado di essere creduta;
- comprendente tutte le informazioni pertinenti;
- comprensibile alle parti interessate.

#### 7.4.1 Comunicazione interna

- **Cosa comunicare:** il GRUPPO QUADRIO comunica le informazioni pertinenti i SGI quali: informazioni relative agli aspetti ambientali e di SSL, agli impatti significativi, alle prestazioni, agli obblighi di conformità, agli obiettivi, alle raccomandazioni per il miglioramento continuo.
- **Quando comunicare:** il GRUPPO QUADRIO comunica le informazioni sopradescritte almeno annualmente a tutto il personale.
- **Con chi comunicare:** il GRUPPO QUADRIO comunica le informazioni pertinenti i SGI a tutto il personale.
- **Come comunicare:** le modalità di comunicazione delle informazioni pertinenti i SGI possono comprendere: incontri con il personale, riunioni con i responsabili di funzione, invio di e-mail. Le comunicazioni provenienti dal personale interno possono pervenire verbalmente o per iscritto (per esempio via e-mail).

#### 7.4.2 Comunicazione esterna

Il GRUPPO QUADRIO adempie a tutti gli obblighi di comunicazione previsti dalla legislazione in materia ambientale e di SSL e dagli atti autorizzativi.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

Per quanto riguarda tutte le altre comunicazioni esterne, di seguito ne è descritto il processo:

- **Cosa comunicare:** il GRUPPO QUADRIO può comunicare esternamente informazioni pertinenti quali: la politica, gli obiettivi aziendali, le informazioni relative agli aspetti e agli impatti significativi, le prestazioni, le caratteristiche dei suoi prodotti, le novità in termini di tecnologia e innovazione, le sue prestazioni, ecc...;
- **Quando comunicare:** il GRUPPO QUADRIO risponde in tempi rapidi (massimo 5 giorni lavorativi) alle richieste di informazioni specifiche provenienti dalle parti interessate;
- **Con chi comunicare:** il GRUPPO QUADRIO comunica le informazioni sopradescritte a tutte le parti interessate individuate nell'*Analisi del contesto* (e a qualunque altro soggetto) che ne fanno espressa richiesta. Per quanto concerne le comunicazioni volontarie verso l'esterno, stabilisce di valutare ed autorizzare di volta in volta l'opportunità di divulgare all'esterno informazioni, dati e particolari del proprio sistema.
- **Come comunicare:** il GRUPPO QUADRIO valuta di volta in volta le modalità migliori di comunicazione; tali modalità possono comprendere: invio di comunicazione tramite posta, invio di e-mail, pubblicazione sul sito internet aziendale, divulgazione di materiale informativo.

Qualora, dall'analisi della comunicazione sia scritta sia verbale, si individuasse un reclamo, i responsabili di sistema provvedono a gestirlo come una non conformità predisponendo il trattamento relativo.

La Direzione comunica all'Ente certificatore a mezzo fax o e-mail e, successivamente, a mezzo lettera raccomandata A.R. il verificarsi di contenziosi con la pubblica amministrazione o altre eventuali situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo.

## 7.5 Informazioni documentate

### 7.5.1 Generalità

Le informazioni documentate sono i documenti necessari a fornire evidenza della conformità ai requisiti della Norma e ad altri requisiti che l'azienda sottoscrive.

I SGI del GRUPPO QUADRIO comprendono tutte le informazioni documentate richieste dalle norme:

- il campo di applicazione del sistema di gestione;
- la politica;
- gli obiettivi;
- le verifiche di idoneità degli strumenti per il monitoraggio e la misurazione;
- le evidenze relative alle competenze definite necessarie;
- i risultati del riesame del contratto e di ogni nuovo requisito contrattuale;
- i controlli sui processi affidati all'esterno e le attività di valutazione/selezione/monitoraggio delle prestazioni dei fornitori esterni;
- la descrizione dei servizi da erogare e delle attività da eseguire, i riesami delle modifiche all'erogazione del servizio, il rilascio dei servizi;
- le non conformità e le azioni correttive;
- le evidenze delle attività di monitoraggio e misurazione;
- i risultati degli audit interni;
- il riesame della Direzione.

Inoltre, i SGI del GRUPPO QUADRIO comprendono tutte le informazioni documentate che considera necessarie per garantire l'efficacia del sistema stesso, quali:

- report di soddisfazione clienti;
- indicazioni sullo stato di revisione dei documenti del Sistema;

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

- evidenze riguardanti l'addestramento del personale.

### 7.5.2 Creazione e aggiornamento

Tutte le informazioni documentate create dal GRUPPO QUADRIO riportano le seguenti indicazioni, necessarie per la loro univoca identificazione:

- logo e ragione sociale del GRUPPO QUADRIO;
- titolo del documento;
- codice identificativo;
- stato di revisione e data di approvazione.

Inoltre, se applicabili, le informazioni documentate riportano anche:

- data di aggiornamento/compilazione;
- nome e firma dell'autore.

Le regole per la codifica dei documenti sono le seguenti:

- Le PROCEDURE sono identificate dalla sigla PO seguita da un numero progressivo a due cifre (es: PO 01, PO 02, ecc...)
- Le ISTRUZIONI sono identificate dalla sigla IO seguita da un numero progressivo a due cifre (es: IO 01, IO 02, ecc...)
- I MODULI sono identificati da un codice costituito dalla sigla: Mod. AA-XX YY, dove:
  - AA può essere: PO se il modulo è descritto da una procedura o IO se il modulo è descritto da un'istruzione;
  - XX è il numero identificativo della procedura o dell'istruzione;
  - YY è un numero progressivo a due cifre

Esempio: Mod. PO-02 2

Per quanto riguarda le informazioni documentate che non sono create dal GRUPPO QUADRIO, l'azienda vigila che esse contengano gli elementi minimi indispensabili per la loro identificazione quali: titolo, autore, data di emissione, ecc..., che vengono individuati di volta in volta in base al documento considerato.

Ad ogni riesame della direzione si verifica l'idoneità e l'adeguatezza delle informazioni documentate.

Tutte le informazioni documentate sono elencate sul modulo Mod. PO 04-3.

### 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Il GRUPPO QUADRIO garantisce che le informazioni documentate del sistema integrato siano:

- disponibili, distribuite, accessibili: a tal fine il GRUPPO QUADRIO consegna al personale le informazioni documentate necessarie allo svolgimento delle mansioni assegnate, illustrandone i contenuti, le eventuali modalità di compilazione, il luogo e i modi di archiviazione; il formato con cui le informazioni documentate sono consegnate (cartaceo o elettronico) sono definite in funzione del tipo di documento e del suo uso;
- protette e preservate da danneggiamenti che ne compromettono la leggibilità: tutta la documentazione del sistema è conservata in formato elettronico sul server aziendale; l'accesso al formato elettronico (e quindi modificabile) è consentito solo a personale autorizzato. Le postazioni di lavoro del GRUPPO QUADRIO sono collegate ad un server che effettua giornalmente il salvataggio dei dati elettronici; settimanale l'ufficio Amministrazione esegue una copia di backup su dischi che sono conservati in un luogo esterno da parte della Direzione. Il server è collocato in un'area non accessibile al personale non autorizzato.



## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

- correttamente conservate ed eliminate: tutte le informazioni documentate sono identificate da uno stato di revisione; tutti coloro che vengono in possesso della documentazione possono verificare la validità della documentazione stessa. Le versioni superate sono fisicamente eliminate.

Eventuali modalità particolari di emissione, gestione ed archiviazione sono definite di volta in volta nei capitoli del presente Manuale.

Le informazioni documentate di origine esterna che il GRUPPO QUADRIO gestisce sono le seguenti:

- leggi e norme;
- relazioni, rapporti di intervento, autorizzazioni;
- documentazione relativa alla sicurezza aziendale e relativa alla privacy;
- documenti contrattuali e specifiche tecniche dei clienti.
- documenti contrattuali e specifiche tecniche dei fornitori.

Tutti i responsabili di funzione coinvolti verificano l'aggiornamento e la conservazione dei documenti suddetti.

Il Responsabile dei sistemi interno ha il compito di:

- mantenere aggiornato l'elenco della normativa applicabile;
- provvede affinché tutti i documenti siano resi disponibili nelle revisioni corrette presso le diverse funzioni aziendali, avendo cura di farne rimuovere le vecchie revisioni.
- archiviare la documentazione superata al fine di mantenere uno "storico" dei documenti.
- aggiornare il Mod. PO 04-3 Indice generale della documentazione e distribuzione.

## 8 ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 Pianificazione e controlli operativi

#### Pianificazione

La Direzione è responsabile della programmazione, del coordinamento e del controllo delle attività di commessa; tale lavoro viene svolto attraverso la gestione del *Piano di qualità della commessa* che permette di programmare dettagliatamente le diverse fasi lavorative, compresi i controlli previsti durante l'attività sul campo. Il modulo *Piano di qualità della commessa* contiene le informazioni seguenti:

- informazioni generali della commessa
- documenti sulla sicurezza e altri documenti di commessa
- programma lavori
- elenco mezzi e attrezzature necessari
- pianificazione dei controlli

Per ogni singola commessa si predispose la "cartella di commessa" che contiene tutta la documentazione cartacea (documenti di gara, disegni, rapporti di lavoro, comunicazioni con il cliente, ecc...); sul frontespizio della cartella è riportato l'elenco di tutta la documentazione in essa contenuta. Inoltre, per ogni commessa è creata una cartella elettronica.

L'avanzamento della pianificazione e della realizzazione del servizio è tenuta sotto controllo mediante sopralluoghi; tutti gli scostamenti tra quanto previsto e quanto effettivamente realizzato sono documentati tramite riunioni con il personale interessato registrati su apposita modulistica.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

Per ogni Commessa il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, coadiuvato dai Responsabili Tecnici, predispone il Piano Operativo di Sicurezza in accordo a quanto prevedono le norme e le leggi vigenti in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro.

Le lavorazioni particolari e/o critiche sono tenute sotto controllo tramite la realizzazione di apposite "istruzioni operative e di controllo" che permettono di pianificare, gestire e controllare la specifica attività.

Sulla base della documentazione tecnica contrattuale (disegni, specifiche, progetti, capitolati, eventuali programma lavori forniti dal Committente, Piani di Sicurezza e Coordinamento, ecc..) e sulla base del modulo CONOF "Controllo Offerta", DT elabora una prima pianificazione dei lavori compilando il "*Programma cronologico lavori*", a mano libera o su supporto informatico, che contiene:

- data e aggiornamento;
- committente e oggetto dei lavori;
- descrizione delle fasi di lavorazione che compongono la commessa;
- pianificazione temporale delle fasi di lavorazione;
- firma del compilatore.

Sulla base dei consuntivi dei lavori eseguiti, il "*Programma cronologico lavori*" viene aggiornato da RC evidenziando quanto già realizzato attraverso la sovrascrittura con pennarello evidenziatore. Tale attività consente una prima verifica della rispondenza delle attività svolte con quanto pianificato inizialmente; in caso di scostamenti DT si preoccuperà di riorganizzare le fasi di lavorazione. Il "*Programma cronologico lavori*", quindi, sarà rimesso ad ogni modifica significativa delle lavorazioni programmate.

Nella pianificazione dei lavori riveste un ruolo importante la fase di individuazione delle risorse; tale attività è eseguita da DT che individua, sulla base del "*Programma cronologico lavori*" ed in collaborazione con i RC, le necessità di ogni cantiere. DT stabilisce l'allocazione delle risorse disponibili in termini di: uomini, mezzi ed attrezzature, e riporta quanto stabilito all'interno *Piano di qualità della commessa*.

### Gestione controlli in cantiere

I controlli eseguiti in cantiere sono i seguenti:

- Verifica della documentazione necessaria da parte del Responsabile di Cantiere che compila il Modulo "*Verifica autorizzazioni*".
- Verifica, eseguita dal Capo Cantiere, del rispetto da parte degli addetti del programma lavori e di quanto impartito loro dal CC stesso.
- Verifica giornaliera di tutte le lavorazioni eseguite, registrata tramite la compilazione del "Rapportino giornaliero" da parte del Capo Cantiere che indica:
  - la data;
  - il cantiere;
  - i nominativi degli operai presenti e le ore di lavoro;
  - gli estremi dei mezzi e le ore di lavoro;
  - le condizioni metereologiche e la temperatura;
  - la descrizione sommaria delle singole attività svolte dagli operai;
  - le opere eseguite in economia;
  - il flusso dei materiali in entrata e in uscita;

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

- eventuali note per la DL, la DT o il RC.

I controlli di tutte le tipologie di lavorazione vengono effettuati dal Capo Cantiere e dal Responsabile di Cantiere utilizzando l'istruzione operativa "*Controlli di Cantiere*" IO 11 e i PCQ relativi in cui per ogni singola lavorazione sono indicate quali attività di controllo effettuare, con quale frequenza e i relativi criteri di accettabilità.

In caso di esito non conforme verrà effettuata dal Capo Cantiere una segnalazione sul Mod PO 10-2 "*Rapportino giornaliero*" da consegnare al Responsabile di Cantiere.

## 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

### 8.2.1 Comunicazione con il cliente

Il GRUPPO QUADRIO mette a disposizione dei suoi clienti i seguenti canali di comunicazione:

- telefono e fax;
- e-mail;
- telefono cellulare dei Dirigenti (Datori di Lavoro delegati), per comunicazioni operative.

Visto il tipo di attività svolta, il GRUPPO QUADRIO ha continui contatti con i suoi clienti, sia telefonici che diretti. Eventuali reclami da parte dei clienti (scritti o telefonici) sono trattati come Non Conformità e quindi saranno descritti nel relativo paragrafo.

### 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

I requisiti del cliente sono individuati dalla Direzione Generale in collaborazione con la Direzione Commerciale e l'Ufficio Gare, durante i frequenti contatti - diretti o indiretti - con il cliente stesso.

Gli strumenti utilizzati per la loro individuazione possono essere:

- richieste da parte del cliente;
- disciplinari di gara;
- documenti tecnici del cliente quali: capitolati, bandi, progetti, computo metrico, ordini, ecc...
- raccolta informazioni a seguito di contatto con il cliente tramite effettuazione di uno o più sopralluoghi documentati.

La Direzione Generale, in collaborazione con la Direzione Commerciale e l'Ufficio Gare, verifica tutta la documentazione disponibile e in base alle informazioni in essa contenute elabora l'offerta, datandola e firmandola per approvazione. Ogni eventuale modifica ai requisiti comporta l'emissione di una nuova offerta.

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

Il GRUPPO QUADRIO analizza dettagliatamente i requisiti relativi ai servizi richiesti dai clienti, sia preliminarmente all'offerta sia in fase di aggiudicazione del servizio, al fine di verificare la sua capacità di rispondere a tutte le richieste. Nel caso di partecipazioni alle gare d'appalto i requisiti sono definiti dettagliatamente dalla stazione appaltante; nel caso di incarichi diretti, il GRUPPO QUADRIO richiede formalmente al cliente tutte le informazioni necessarie.

I requisiti possono essere specificati in documenti diversi, quali: capitolati, contratti, ordini, ecc...

Oltre ai requisiti specificati dal cliente, il GRUPPO QUADRIO tiene in considerazione anche i requisiti seguenti:

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

- i requisiti impliciti per l'esecuzione del servizio, quali: disponibilità ed elasticità nel rispondere alle variazioni del programma di intervento (variazioni determinate dal committente in funzione delle condizioni climatiche o di altre variabili);
- i requisiti cogenti, quali: formazione del personale (compresa la formazione in materia di sicurezza), adeguatezza delle attrezzature, ecc...

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

Quando i requisiti del contratto vengono modificati, il GRUPPO QUADRIO ne dà comunicazione ai responsabili di funzione coinvolti e modifica le relative informazioni documentate.

Inoltre, dopo la conclusione dei lavori, il GRUPPO QUADRIO rimane a disposizione del cliente per raccogliere e rispondere tempestivamente ad eventuali richieste di: informazioni sui lavori eseguiti, ulteriori interventi che si rendessero necessari, ecc...

## 8.2 Preparazione e risposta alle emergenze

Il GRUPPO QUADRIO ha elaborato la procedura PO-06 Gestione delle emergenze per far fronte a possibili situazioni di emergenza; la procedura definisce:

- a) le potenziali emergenze;
- b) le responsabilità in caso di emergenza;
- c) le modalità di intervento.

Periodicamente, in accordo a quanto pianificato nel Piano di formazione, sono eseguite le simulazioni di situazioni di emergenza per testare i tempi e le modalità di risposta.

Ogni situazione di emergenza che si verifica è analizzata a posteriori per comprenderne le cause: a valle di ciò possono risultare necessarie delle modifiche al sistema e delle azioni correttive.

## 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

Il punto 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi è escluso dal campo di applicazione del sistema poiché il GRUPPO QUADRIO lavora solo su specifica tecnica del cliente, che illustra i dettagli della prestazione da fornire, a cui deve attenersi.

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

### 8.4.1 Generalità

La Direzione ha provveduto a definire i criteri/requisiti relativamente a ciascuna categoria di prodotto/servizio approvvigionato da tenere in considerazione per ritenere un fornitore idoneo.

I singoli fornitori vengono valutati da parte di AQ con il metodo ritenuto maggiormente efficace al fine di raccogliere le informazioni necessarie ad esprimere un giudizio, come: campionature o forniture di prova.

La prima fornitura viene registrata sul modulo file CONFOR con l'evidenziazione dell'esito, considerando diversi aspetti come:

- Consegna
- Prodotto
- Prezzo
- Assistenza
- Tempistica

Non Conformità in uno o più dei seguenti parametri determina una diminuzione del punteggio di partenza sino al limite soglia.

Il valore e l'incidenza delle NC rilevabili dalla fornitura è stato differenziato per tipologia di prodotto o servizio fornito, nel tentativo di rendere sempre più veritiera e realistica l'analisi delle performances. Dalla fornitura

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

scaturisce il punteggio acquisito dal fornitore e il responsabile acquisti verifica il rispetto dei valori minimi accettabili.

La valutazione delle prestazioni dei fornitori viene effettuata in tempo reale dal Responsabile Acquisti attraverso le elaborazioni automatiche del File CONFOR sulla base del differente peso delle varie NC per tipologia di prodotto/servizio approvvigionato.

La registrazione delle valutazioni avviene, quindi, sul supporto informatico che tramuta le non conformità rilevate per singolo fornitore, nelle forniture successive alla prima di prova, in un punteggio negativo.

A seconda delle proprie performances i fornitori si attestano in categorie diverse identificate con:

- Fornitore Qualificato
- Fornitore Qualificato con riserva
- Fornitore non qualificato.

Tale sistema consente quindi sia una gestione delle forniture in tempo reale che una elaborazione storica delle performances.

### 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

La Direzione ha stabilito i controlli da effettuare in fase di accettazione del prodotto. Tali controlli sono descritti nel "Piano dei controlli sui fornitori". I controlli sui materiali pervenuti in cantiere sono di competenza del Capo Cantiere che ha il compito di gestire eventuali prodotti non conformi o segnalare eventuali non conformità ripetitive al Responsabile di cantiere.

I controlli vengono effettuati sulla base dei "Piani di controllo fornitori" per i materiali di consumo quali:

- Legname
- Manufatti in plastica
- Carpenteria
- Inerti
- Marmi e graniti
- Pietrame e sassi
- Vernici
- Esplosivi
- CLS
- Ferro
- Reti elettrosaldate
- Leganti
- Laterizi
- Isolanti
- Prefabbricati CLS o Gres

Per tutti gli altri prodotti il controllo avviene tramite spunta sui documenti di trasporto e con l'apposizione su questi ultimi della firma per accettazione da parte del Capo Cantiere.

Sul Modulo "Richiesta materiale" registra la consegna evidenziando le eventuali annotazioni, e, inoltre compila il rapportino Giornaliero indicando il carico del materiale.

### 8.4.3 Informazione ai fornitori esterni

Le necessità di acquisto di materiale vengono evidenziate nelle seguenti occasioni:

- Su esigenza del capocantiere

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

- Nella programmazione delle attività da parte di DT
- Per verifica delle giacenze

Nel primo caso, nell'avviare la procedura, va verificato se il materiale da acquistare è nuovo o da riordinare. Nel caso non sia un riordino, chi avvia la procedura (DT o RC) provvede ad annotarsi la data della richiesta, la commessa di riferimento, il materiale da ricercare, oltre ad eventuali specifiche d'ordine e controlli particolari da effettuare sul materiale al ricevimento. Tutte queste informazioni, in quanto ritenute necessarie, andranno indicate sull'ordine formalizzato al fornitore prescelto.

Per i riordini non è necessaria alcuna documentazione, ma va indicato chiaramente ed in maniera univoca al fornitore o a chi è predisposto al ritiro, le coordinate di riferimento al materiale e all'ordine.

Chi emette l'ordine verifica l'idoneità e la presenza del fornitore nel File CONFOR. In caso di nuovi fornitori o di forniture d'emergenza va posta una particolare attenzione nel precisare i controlli da effettuare al ricevimento.

Nel secondo caso, in base ai fabbisogni ricavati dai computi metrici, dalle esigenze dei cantieri, da considerazioni di opportunità che consigliano l'acquisto di materiali di maggior uso e consumo, la DT elabora un piano d'approvvigionamenti. In alcuni casi per ordini ad alto contenuto tecnologico la DT contatta direttamente il fornitore e segue l'iter interno dell'ordine.

Tenuto conto della quantificazione dei fabbisogni e di eventuali materiali giacenti in azienda è possibile valutare le reali esigenze e provvedere alla definitiva quantificazione dell'ordine d'acquisto.

Tutti gli ordini non emessi su disposizione della DC debbono essere sottoposti alla sua approvazione.

La gestione degli acquisti, così come descritta in procedura, riguarda i prodotti e materiali significativi e di influenza diretta sulla qualità dei servizi; tutte le altre forniture invece possono essere gestite con procedura eccezionale ed abbreviata: AQ effettua un ordine telefonico indicando verbalmente le caratteristiche della fornitura e le annota su un promemoria che conserva per la verifica di congruenza con bolla e fattura.

## 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

### 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

Il GRUPPO QUADRIO svolge le attività di erogazione del servizio in condizioni controllate e conosciute da tutti i collaboratori, per quanto di loro competenza.

La pianificazione dei controlli è stabilita da DT e formalizzata sul *Piano di qualità della commessa*; vengono stabiliti i tipi di controllo, il responsabile del controllo e la frequenza.

I controlli riguardano:

- la corretta installazione del cantiere;
- il rispetto delle condizioni di sicurezza;
- il rispetto del piano lavori;
- la corretta esecuzione delle fasi lavorative;
- la pulizia del cantiere a fine lavori.

I controlli sulla corretta esecuzione dei lavori sono eseguiti in base a quanto previsto dall'istruzione operativa "*Controlli di Cantiere*" IO 11 e in base ai relativi PCQ, in cui per ogni singola lavorazione sono indicate quali attività di controllo effettuare, con quale frequenza e i relativi criteri di accettabilità. La registrazione degli avvenuti controlli è eseguita sugli stessi PCQ e l'esecutore dei controlli è il caposquadra assegnato al cantiere.

Per la gestione e il controllo delle attività di produzione di conglomerato cementizio e di lavorazione del ferro per cemento armato sono state elaborate delle istruzioni specifiche:

- IO 01 "Reparto lavorazione ferro"

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

- IO 02 "Gestione impianto di betonaggio"
- IO 03 "Gestione impianto di frantumazione"

### 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

La rintracciabilità della documentazione di una commessa è garantita dalla presenza di una cartella per ciascun intervento, in cui sono raccolte tutte le informazioni necessarie ad assicurare la massima precisione nel rapporto con il Cliente.

La documentazione relativa agli ordini è attiva per tutta la durata del rapporto con il Cliente, aggiornata da AQ, e viene successivamente archiviata e conservata, mantenendo il riferimento all'ordine.

I materiali contenuti a magazzino sono identificati dalle etichette poste sui contenitori o sugli scaffali in cui sono collocati.

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

Le proprietà dei clienti e dei fornitori gestite dal GRUPPO QUADRIO possono essere le seguenti:

- le cosiddette "proprietà intellettuali" (dati ed informazioni) che sono salvaguardati in termini di sicurezza dei dati personali e in termini di rispetto della privacy in base a quanto previsto dalla normativa specifica;
- infrastrutture presenti nell'area di intervento, quali: edifici, installazioni, impianti, ecc... che sono salvaguardati attraverso: recinzioni dell'area di intervento, gabbie, cellophan, tavole poste a protezione delle opere. Inoltre, il GRUPPO QUADRIO si preoccupa di rendere inaccessibili ad estranei gli edifici da ristrutturare mediante la chiusura delle entrate.

Infine, il GRUPPO QUADRIO sensibilizza il proprio personale sulle corrette modalità operative e sull'importanza del rispetto della proprietà del cliente e del fornitore di qualsiasi natura essa sia.

### 8.5.4 Preservazione

Il controllo relativo alle condizioni del materiale a deposito è effettuato a vista dalla DT al momento del ricevimento della merce sulla base di quanto indicato nell'ordine, provvedendo immediatamente a segnalare al Responsabile Acquisti gli eventuali materiali non conformi.

All'interno del magazzino tutto il materiale viene identificato e suddiviso per tipologia. Un'altra area, ben evidenziata e separata dal normale flusso, raccoglie i materiali che presentano delle non conformità e sono in attesa di rilavorazione o di sostituzione di parti.

In cantiere, il materiale pervenuto è registrato dal CC nei suoi rapportini; non vi è necessità di identificazione in quanto l'utilizzo è sempre immediato. I prodotti non conformi vengono adeguatamente isolati.

### 8.5.5 Attività post-consegna

Il GRUPPO QUADRIO si impegna ad instaurare un rapporto di fiducia con tutte le committenze e, a questo scopo, mette a disposizione tutti i canali di comunicazione possibili (telefono, fax, e-mail) per eventuali segnalazioni e risponde tempestivamente a qualsiasi segnalazione ricevuta dai clienti. In particolare, il GRUPPO QUADRIO, a seguito di segnalazione, si attiva come di seguito: chi riceve la segnalazione l'analizza e stabilisce l'azione conseguente che può essere: un intervento presso il cantiere, la trasmissione di documenti, la comunicazione di informazioni tecniche, ecc...; se il suo ruolo non gli consente di prendere decisioni, riferisce l'accaduto al suo diretto superiore che, a sua volta, stabilirà come accogliere la segnalazione.

### 8.5.6 Controllo delle modifiche

Il GRUPPO QUADRIO tiene sotto controllo le modifiche delle modalità di erogazione del servizio; le modifiche sono accolte revisionando la documentazione del sistema, quali: piani, programmi, specifiche tecniche, ecc...

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

Le modifiche sono comunicate a tutti gli addetti coinvolti in maniera chiara e tempestiva.

### 8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Il rilascio delle aree a seguito di intervento è possibile solo a seguito del controllo finale da parte del Capo Squadra; nei casi in cui presso il cantiere sia presente anche il referente del committente, il rilascio dell'area è subordinato anche all'approvazione da parte di quest'ultimo.

### 8.7 Controllo degli output non conformi

Le Non conformità riscontrabili in azienda possono riguardare:

- Non conformità a seguito dei controlli eseguiti durante le fasi di erogazione del servizio;
- Reclami pervenuti dal Cliente;
- Non conformità relative alla non corretta gestione del Sistema Ambiente e Qualità;
- Non conformità relative ai materiali/servizi acquistati presso i suoi fornitori;
- Mancato rispetto delle procedure e regole aziendali;
- Rottura o guasti alle attrezzature o mezzi d'opera che causano ritardi o disagi in cantiere;
- Prodotti non conformi in cantiere;
- Lavorazioni non conformi;
- Esiti negativi dei controlli sul cantiere;
- Esiti negativi di Collaudi;
- Mancato rispetto di obblighi normativi;
- Esiti negativi di analisi di laboratorio;
- Verbali da parte di autorità competenti (es: ARPA) con rilievi negativi.

Nel caso di **prodotto non conforme** colui che lo individua provvede a:

- a) isolare il prodotto in apposita area e a identificarlo;
- b) compilare il Mod. PO 06-1 "Rapporto NC" dopo averlo debitamente compilato in tutte le sue parti segnalando la Non conformità rilevata sul prodotto e il trattamento attuato;
- c) procedere al trattamento del prodotto non conforme previsto;
- d) una volta risolta la Non conformità, consegnare la registrazione sul Mod. PO 06-1 a AQ;
- e) quando ritenuto opportuno, AQ trasmette copia della Non conformità al fornitore al fine di informarlo dell'accaduto.

Nel caso delle altre tipologie di **non conformità** – che non riguardano quindi un prodotto non conforme - colui che riscontra la NC provvede a:

- a) registrare sul Mod. PO 06-1 "Rapporto NC" i dettagli della stessa;
- b) contattare/coinvolgere eventuali altri funzioni interessate per decidere il trattamento immediato da attuare e provvedere all'attuazione; il responsabile della decisione registra il trattamento da attuare e il proprio nominativo firmando per accettazione il Modulo, indicando anche il responsabile dell'attuazione se diverso;

A questo punto, l'incaricato dell'attuazione:



## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

- c) firma per accettazione;
- d) attua il trattamento previsto e appone la data di chiusura;
- e) consegna il modulo completo a AQ che inserisce il N° di NC progressivo;

I moduli delle NC sono conservati da AQ nel faldone ad esse dedicate.

Nel caso in cui la non conformità consista in un **reclamo da parte del cliente** chi riceve la segnalazione provvede ad aprire una Non conformità compilando il Mod. PO 06-1 "Rapporto NC"; per la sua risoluzione ci si comporta come descritto sopra per le non conformità. I moduli di NC relativi a reclami da parte dei clienti sono consegnati, al momento della loro apertura, alla Direzione e a AQ; il responsabile della risoluzione del reclamo aggiorna queste due funzioni sull'andamento delle azioni previste per la risoluzione del reclamo. La Direzione, inoltre, valuta la possibilità di gestire in prima persona il reclamo e di aprire un'azione correttiva. AQ conserva tutta la documentazione attestante la risoluzione del reclamo (es: comunicazioni, documentazione tecnica, documentazione fotografica, ecc....).

## 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

#### 9.1.1 Generalità

Il GRUPPO QUADRIO attua processi di monitoraggio, misurazione, analisi e conseguenti azioni di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità del servizio erogato, secondo quanto descritto nel presente manuale, nelle procedure ad esso afferenti ed alla normativa vigente;
- assicurare la conformità del Sistema di gestione integrato;
- migliorare l'efficacia dei processi che sono attuati all'interno dell'azienda.

Il GRUPPO QUADRIO vuole impostare le sue azioni di miglioramento, in seguito alla misurazione dei principali processi aziendali; per fare questo è prevista l'elaborazione di indicatori necessari per la tenuta sotto controllo dell'attività.

Il miglioramento del GRUPPO QUADRIO consiste nel documentare le decisioni prese sulla base dei dati raccolti, intensificandone, in termini temporali, l'analisi e cercando di coinvolgere tutti i responsabili aziendali.

In particolare sono monitorati i seguenti processi (di conseguenza raccolti ed analizzati i dati relativi):

- Soddisfazione del cliente;
- Commerciale;
- Approvvigionamenti;
- Risorse umane;
- Non conformità;
- Fornitori;
- Produzione;
- Prestazioni ambientali.

Ad ognuno di questi processi sono associati uno o più indicatori e, ove possibile, le soglie di accettabilità per gli stessi.

La raccolta e l'elaborazione dei dati avviene ad opera di tutti i responsabili delle varie attività.

La presentazione dei dati elaborati è compito del AQ/RSGA, il quale li riporta in sede di riesame della Direzione, durante la quale si discutono eventuali azioni di miglioramento.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

In occasione del Riesame della Direzione, i risultati e le analisi dei documenti sopra citati permettono alla Direzione e a AQ, la formulazione di opportuni obiettivi che permettono un miglioramento continuo del livello qualitativo dell'Azienda.

### 9.1.2 Soddisfazione del cliente

Il GRUPPO QUADRIO verifica la soddisfazione del Cliente tramite:

- Analisi delle segnalazioni e dei reclami provenienti dalla Clientela;
- Esame delle richieste/suggerimenti provenienti dai Clienti in merito a prodotti/servizi forniti;
- Esame delle segnalazioni provenienti dal mercato riguardanti prodotti forniti dalla concorrenza;
- Questionari inviati a lavori ultimati.

Inoltre, AQ monitora la soddisfazione tramite gli indicatori seguenti:

- puntualità nei pagamenti;
- rilascio dei certificati di regolare esecuzione;
- mantenimento delle qualifiche come fornitori (es: per il cliente RFI);
- inviti di partecipazione alle gare.

### 9.1.3 Analisi e valutazione

Il GRUPPO QUADRIO individua, raccoglie ed analizza i dati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui dell'efficacia dello stesso; grazie alla raccolta dei dati sono effettuati i monitoraggi e le misurazioni precedentemente descritti.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCONSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### 9.2 Audit interno

Il GRUPPO QUADRIO effettua ad intervalli pianificati delle verifiche con personale interno e degli audit interni, con la collaborazione di professionisti esterni, per stabilire se i Sistemi di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza, sono conformi ai requisiti della normativa vigente e alle regole di sistema e per verificare la corretta verifica dei processi a tutti i livelli del personale.

L'attività di audit viene effettuata nel rispetto della norma UNI EN ISO 19011:2018 e può essere suddivisa nelle seguenti fasi:

- Programmazione: gli audit interni possono essere programmati o straordinari; questi ultimi si effettuano:
  - All'inizio di un possibile rapporto contrattuale, se il fornitore è particolarmente critico oppure se non si sono raccolte sufficienti informazioni per valutarlo opportunamente;
  - A seguito di cambiamenti dell'organizzazione o di processi del fornitore oppure per valutare l'opportunità di iniziare l'acquisto di prodotti particolarmente critici;
  - A seguito di problemi particolarmente gravi, per valutare l'efficacia e l'effettiva attuazione di azioni correttive.

Gli audit interni sono programmati in modo da coinvolgere, a rotazione, tutte le attività aventi influenza sulla qualità e sugli aspetti ambientali e tutti gli elementi del sistema aziendale.

Le verifiche ispettive sono eseguite da una persona o da un gruppo di audit composto da personale competente— cioè con addestramento specifico ed esperienza di verifiche ispettive— non avente diretta responsabilità nell'area verificata.

- Esame preliminare della documentazione: la documentazione (Manuale, Istruzioni, ecc.) deve essere adeguata e non presentare carenze, pertanto deve essere preventivamente analizzata.
- Pianificazione: prima dell'esecuzione, gli audit sono pianificati dal gruppo incaricato della loro esecuzione, sulla base delle prescrizioni applicabili all'organizzazione verificata.
- Preparazione delle liste di riscontro: documenti di lavoro preparati dal gruppo di verifica, che permettono un'analisi sistematica di tutti gli aspetti che hanno influenza sulla qualità e sugli impatti ambientali e la registrazione delle osservazioni risultanti dalla verifica.
- Attività di verifica: l'esecuzione vera e propria della verifica può essere a sua volta suddivisa in più parti:
  - Riunione di apertura (tra gruppo di verifica e responsabile dell'organizzazione valutata);
  - Conduzione dell'audit (ricerca delle evidenze oggettive);
  - Riunione di chiusura (tra gruppo di verifica e responsabile dell'organizzazione valutata);
  - Stesura del rapporto di audit che riporta le risultanze, con eventuali non conformità e le osservazioni riscontrate nell'area ispezionata;

La definizione e l'attuazione delle azioni correttive necessarie a risolvere le non conformità rilevate nel corso dell'audit è compito dell'organizzazione valutata.

La valutazione dell'efficacia e dell'effettiva applicazione delle azioni correttive può essere eseguita mediante un successivo audit.

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

## **9.3 Riesame della direzione**

### **9.3.1 Generalità**

I Sistemi di Gestione vengono verificati periodicamente, almeno una volta all'anno, dalla Direzione, che ne valuta l'adeguatezza e l'efficacia in riferimento alle norme di riferimento ed agli obiettivi definiti in base alla Politica aziendale. In questa sede sono discusse anche eventuali esigenze di modifiche ed opportunità di miglioramento.

Tutta la documentazione esaminata nell'attività di Riesame viene elencata nel Verbale di riesame della Direzione e, dove possibile, allegata allo stesso. Sul verbale è inoltre riportato l'elenco delle persone che hanno partecipato alla riunione.

La DG, dopo avere visionato ed analizzato i documenti e, se necessario, intervistato i responsabili funzionali, riporta nel verbale di riesame le considerazioni del caso e le eventuali azioni da intraprendere per adeguare i Sistemi di Gestione alle nuove direttive.

### **9.3.2 Input al riesame di direzione**

Il riesame consiste nell'analisi degli elementi seguenti:

- a. Lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami della direzione
- b. I cambiamenti:
  1. nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione;
  2. nelle esigenze e aspettative delle parti interessate, comprendenti obblighi di conformità;
  3. nei rispettivi aspetti ambientali ed energetici significativi;
  4. nei rischi e nelle opportunità.
- c. Il grado di realizzazione degli obiettivi
- d. Le informazioni sulle prestazioni dell'organizzazione e sull'efficacia del SGI, compresi gli andamenti relativi:
  1. alle non conformità e alle azioni correttive
  2. ai risultati del monitoraggio e della misurazione
  3. al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità
  4. ai risultati di audit
  5. alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno delle parti interessate;
  6. alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
  7. alle prestazioni dei fornitori esterni;
- e. L'adeguatezza delle risorse
- f. L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- g. Le comunicazioni pertinenti provenienti dalle parti interessate, compresi i reclami
- h. Le opportunità di miglioramento continuo.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

### 9.3.3 Output del riesame di direzione

In uscita dal riesame sono prese decisioni relative a:

- Conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione
- Decisioni relative alle opportunità di miglioramento continuo
- Decisioni relative a ogni necessità di modifiche al sistema di gestione comprese le risorse
- Azioni, se necessarie, qualora gli obiettivi non siano stati raggiunti
- Opportunità di migliorare l'integrazione del sistema di gestione con altri processi aziendali, se necessario

Tutte le implicazioni per la direzione strategica dell'organizzazione

Le informazioni in uscita dal Riesame della direzione, di interesse per i dipendenti del GRUPPO QUADRIO, sono comunicate alle diverse aree (tramite riunione con i diversi Responsabili).

## 10 MIGLIORAMENTO

### 10.1 Generalità

Il miglioramento continuo è un principio che guida costantemente la Direzione nelle scelte aziendali; il miglioramento è perseguito attraverso le periodiche verifiche del sistema, gli obiettivi e i relativi traguardi stabiliti, l'attento monitoraggio delle prestazioni del sistema, il costante sensibilizzazione di tutte le risorse interno sul perseguimento degli obiettivi e il coinvolgimento di tutte le parti interessate.

### 10.2 Non conformità e azioni correttive

Il GRUPPO QUADRIO attua azioni per eliminare le cause delle non conformità, al fine di prevenire il loro ripetersi. Proposte di azioni correttive possono essere formulate in qualunque momento, da chiunque ritenga di poter migliorare una situazione potenzialmente pericolosa.

In particolare, proposte di azioni correttive possono provenire da fonti di informazioni interne o esterne, come:

- osservazioni e rapporti da parte del personale;
- controllo del processo;
- osservazioni e segnalazioni di clienti o di parte terza;
- informazioni di ritorno dai clienti, comprese le verifiche del loro grado di soddisfazione eseguite dal GRUPPO QUADRIO.

Ogni volta si evidenzia un problema sono ricercate le "cause base" sulle quali agire per evitare che il problema si ripresenti in futuro. Per analizzare correttamente un problema è necessario prima di tutto il suo confinamento e la sua descrizione. E' necessario definire il più esattamente possibile l'ambito del problema, individuando tutti gli effetti ai quali il problema ha dato luogo.

A partire dagli effetti è possibile risalire alle cause, non limitandosi soltanto a quelle più evidenti, ma cercando di individuare possibili cause nascoste o non ovvie.

L'attuazione delle azioni correttive può estendersi anche ad altri settori diversi da quello dove è emerso il problema.

I responsabili dell'attuazione delle azioni correttive sono perciò i settori all'interno dei quali si sono individuate le aree di intervento.

In seguito è verificata la corretta attuazione delle azioni correttive intraprese e la loro reale efficacia nella risoluzione del problema, emerso o potenziale.

## GRUPPO QUADRIO

<b>I</b> MPRESA <b>Q</b> UADRIO GAETANO COSTRUZIONI S.P.A Largo M. Quadrio, n.2 - Morbegno (SO)	<b>I</b> NTERCOSTRUZIONI S.R.L. Via Ansperto n. 7 - 20123 – Milano (MI)
<b>Manuale Qualità - Ambiente - Sicurezza</b>	<b>Rev. 01 del 05/2/2020</b>

Nel caso la verifica dimostri che l'azione correttiva non sia stata in grado di correggere il problema o lo abbia risolto solo parzialmente, si avvia un'altra analisi per individuare le cause del fallimento.

Tutte le richieste di azioni correttive sono illustrate alla direzione generale durante il riesame del sistema qualità da parte della direzione.

Ogni azione correttiva è descritta e gestita utilizzando il modulo di riferimento che comprende:

La prima compilata al momento della necessità indicando:

- non conformità di riferimento;
- chi la richiede e in che data;
- considerazioni e interventi decisi da Direzione con AQ;
- responsabili dell'attuazione e data di scadenza.

La seconda compilata alla scadenza della data indicata per l'attuazione, indicando:

- verifica o meno dell'attuazione;
- data;
- note per le eventuali decisioni nel caso in cui l'azione non sia stata attuata;
- modalità e tempistica di verifica dell'efficacia dell'AC attuata.

La terza compilata alla scadenza dei tempi indicati per la verifica dell'efficacia, indicando:

- efficacia o meno dell' AC
- note per eventuali indicazioni in caso negativo
- conferma del metodo di verifica
- data

Questo documento è compilato nelle sue parti in tempi diversi, ed è chiuso ed archiviato solo al termine della fase di verifica delle azioni correttive.

### 10.3 Miglioramento continuo

Il GRUPPO QUADRIO si impegna nell'attuare con continuità l'efficacia dei Sistemi di Gestione Qualità-Ambiente e Sicurezza, utilizzando la Politica aziendale, gli obiettivi, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, le azioni correttive ed i riesami da parte della direzione.

#### **Allegati al presente Manuale:**

Allegato 1 – Politica integrata

Allegato 2 – Organigramma

Allegato 3 - Analisi del Contesto e Parti interessate

Allegato 4 – Rischi ed opportunità