

# Manuale della Qualità

redatto conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015 di proprietà della:



Rev.	Data	Redazione (RGQ)	Verifica-Approvazione (AD)	Note
00	10.01.2017			<i>Prima emissione</i>
01	28.03.2018			<i>Aggiornamento</i>
02	21.03.2019			<i>Aggiornamento</i>
03	02.03.2021			<i>Aggiornamento</i>

## SEZIONE 0 – INTRODUZIONE E GESTIONE

### 0.1 Stato di revisione del manuale

## SEZIONE 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Scopo

#### 1.1.1 *Architettura del sistema gestione*

### 1.2 Campo di applicazione

## SEZIONE 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

### 2.1 Riferimento di conformità

### 2.2 Riferimenti per la realizzazione

### 2.3 Priorità di validità

## SEZIONE 3 – TERMINI E DEFINIZIONI

### 3.1 Termini e definizioni

### 3.2 Abbreviazioni e sigle

## SEZIONE 4 – SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

### 4.1 Contesto dell'organizzazione

#### 4.1.1 *Definizione del contesto*

#### 4.1.2 *Esigenze ed aspettative delle parti interessate*

#### 4.1.3 *Definizione dei processi*

#### 4.1.4 *Definizione dell'interazione tra i processi*

## SEZIONE 5 - LEADERSHIP

### 5.1 Leadership e impegno della direzione

### 5.2 Attenzione focalizzata al cliente

### 5.3 Politica per la qualità

### 5.4 Responsabilità ed autorità

#### 5.4.1 *Responsabilità ed autorità*

#### 5.4.2 *Comunicazione Interna*

### 5.5 Procedure applicabili

## SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE DEL SGQ

### 6.1 Rischi e opportunità

### 6.2 Obiettivi per la qualità

### 6.3 Procedure applicabili

## SEZIONE 7 – STRUMENTI DI SUPPORTO DEL SGQ

### 7.1 Risorse

#### 7.1.1 *Messa a disposizione delle risorse*

#### 7.1.2 *Risorse umane*

#### 7.1.3 *Infrastrutture*

#### 7.1.4 *Ambiente di lavoro*

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

#### 7.1.6 *Conoscenza organizzativa*

### 7.2 Competenza

### 7.3 Consapevolezza

### 7.4 Comunicazione

### 7.5 Informazioni documentate

#### 7.5.1 *Generalità*

#### 7.5.2 *Manuale della Qualità*

#### 7.5.3 *Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate*

#### 7.5.4 *Controllo delle informazioni documentate*

### 7.6 Procedure applicabili

## SEZIONE 8 – ATTIVITÀ OPERATIVE

- 8.1 Pianificazione e controllo operativi
- 8.2 Processi relativi al cliente
- 8.3 Progettazione e sviluppo
- 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
- 8.5 Produzione ed erogazione di servizi
  - 8.5.1 *Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi*
  - 8.5.2 *Identificazione e rintracciabilità*
  - 8.5.3 *Proprietà del cliente*
- 8.6 Procedure applicabili

## SEZIONE 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
  - 9.1.1 *Generalità*
  - 9.1.2 *Soddisfazione del Cliente*
  - 9.1.3 *Analisi e valutazione*
- 9.2 Audit Interni
- 9.3 Riesame da parte dell'amministratore
  - 9.3.1 *Generalità*
- 9.4 Procedure applicabili

## SEZIONE 10 - MIGLIORAMENTO

- 10.1 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
- 10.2 Azioni correttive e azioni preventive
- 10.3 Miglioramento continuo
- 10.4 Procedure Applicabili

## ALLEGATI

Protocollo di sicurezza aziendale anticontagio COVID-19

# SEZIONE 0

## Introduzione e Gestione

### 0.1 STATO DI REVISIONE DEL MANUALE

Revisione	Sezioni Modificate	Descrizione delle modifiche	Natura delle modifiche
00		PRIMA EMISSIONE	IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
01		AGGIORNAMENTO	IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
02		AGGIORNAMENTO	IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ IN BASE ALLE RACCOMANDAZIONI DELL'AUDIT 2018
03		AGGIORNAMENTO	AGGIORNAMENTO NORMATIVO

# SEZIONE 1

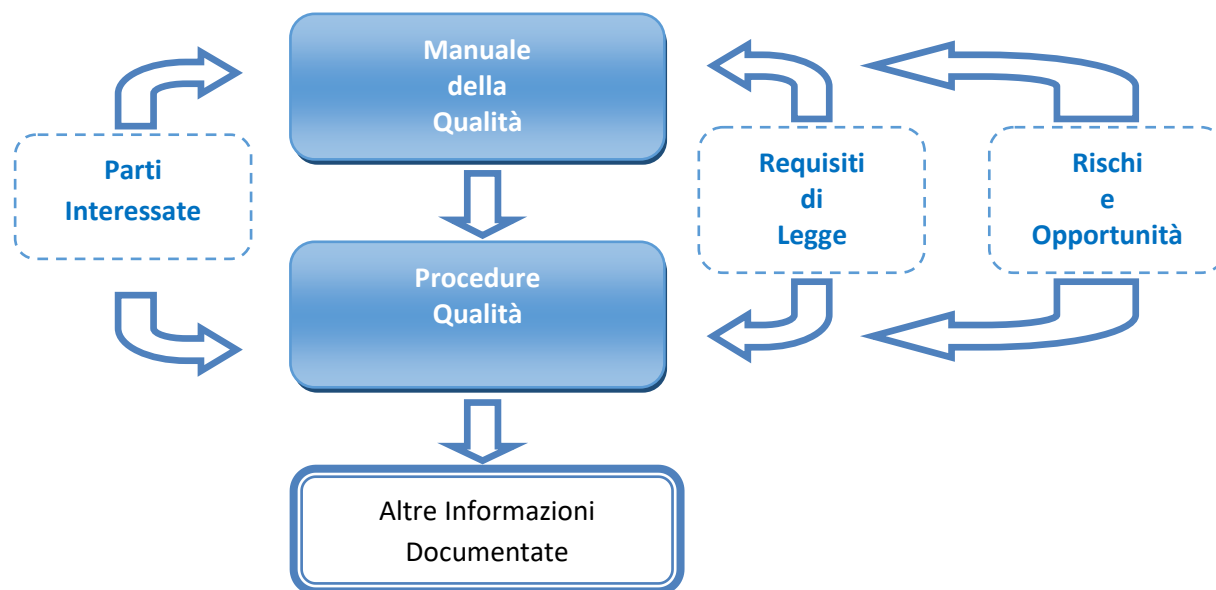
## Scopo e campo di applicazione

### 1.1 SCOPO

La società P.C. Project S.r.l. ha predisposto un Sistema di Gestione per la Qualità adatto alla propria organizzazione, alle attività svolte ed alle proprie specializzazioni, al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti, servizi e prestazioni che ottemperano ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili e con l'intento di attuare e mantenere una efficace gestione dei processi interni, come stabilito dalla Politica per la Qualità definita e diffusa dall'Amministratore. Il Sistema di Gestione per la Qualità viene definito nel presente Manuale della Qualità ed in Procedure ed Istruzioni ad esso correlate che insieme descrivono le prescrizioni e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni erogate, nonché dei processi e delle attività ad essi correlate e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso. Il presente manuale andrà ad integrare il Manuale di gestione di qualità Ed. 1 rev. 4 del 17.03.2015 stilato secondo la norma ISO 9001-2008.

#### 1.1.1 Architettura del sistema di gestione

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



	<b>Manuale della Qualità</b>	Rev.	03
		Del	02/03/2021
		Pag.	6 di 37

## 1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a quelle attività che hanno influenza diretta o indiretta sulla Qualità dei processi di realizzazione delle opere e delle prestazioni e forniture associate in ambito ai settori di intervento ed alle specializzazioni della Società.

Nello specifico il campo di applicazione è relativo a **“EA:34 Progettazione di impianti elettrici; EA:19 Progettazione e costruzione di quadri elettrici e di automazione”**.

Nel presente Manuale della Qualità vengono pertanto definiti o richiamati:

- La Politica e gli Obiettivi per la Qualità della Società;
- L'organizzazione gerarchica e funzionale della Società;
- Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- La struttura documentale del Sistema di Gestione per la Qualità della Società ed in particolare le procedure predisposte per l'attuazione ed il funzionamento della stessa;
- I diversi processi che costituiscono il Sistema di Gestione per la Qualità della Società e le interazioni fra gli stessi;
- I compiti, le responsabilità e l'autorità attribuite alle diverse funzioni interne inserite nell'organigramma, nonché le interfacce fra le funzioni stesse e con le organizzazioni esterne coinvolte e interessate dal Sistema di Gestione per la Qualità della Società;
- I criteri ed i requisiti applicabili per le attività di controllo, assicurazione e gestione per la qualità e per la pianificazione ed attuazione del miglioramento continuo del Sistema e dell'organizzazione della Società.

Il Manuale, unitamente alle procedure ed alle istruzioni ad esso correlate, alle attività di coinvolgimento, informazione, formazione e addestramento del personale, veicola ai Responsabili di Funzione della Società la volontà dell'Amministratore di adottare, ottimizzare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

La diffusione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità, a tutto il personale dipendente della società, rientra fra le competenze prioritarie dei Responsabili di Funzione ed avviene mediante la divulgazione ed il sostenimento dell'attuazione dei criteri e delle prescrizioni definite nel presente Manuale e nelle procedure ed Istruzioni ad esso correlate ed attraverso la trasposizione costante delle informazioni necessarie a fornire, ai diversi livelli dell'organizzazione della Società, la consapevolezza dell'importanza del rispetto dei requisiti specificati, della soddisfazione del Cliente e della partecipazione al miglioramento.

# SEZIONE 2

## Riferimenti Normativi

### 2.1 RIFERIMENTO DI CONFORMITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità della società, come descritto nel presente Manuale, soddisfa i requisiti della seguente norma:

- **ISO 9001:2015** "Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti".

### 2.2 RIFERIMENTI PER LA REALIZZAZIONE

Costituiscono riferimento per il Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente Manuale le seguenti norme:

- **ISO 9000:2015** "Sistemi di Gestione per La Qualità " – Fondamenti e Terminologia.
- **ISO 9004:2009** "Sistemi di gestione per la Qualità – Linee Guida per il Miglioramento delle prestazioni".
- **ISO 19011:2018** "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale".
- **UNI 6806:1972** "Metodi statistici per il controllo della qualità. Confronto fra due serie di dati. Significatività della differenza fra due medie".
- **UNI 6809:1972** "Metodi statistici per il controllo della qualità. Confronto fra le dispersioni di due serie mediante il confronto delle varianze".
- **D.Lgs. 81/08** "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".
- **Codice Civile.**
- **D.P.R. 196/2003** "legge sulla privacy".
- **Decreto legge COVID-19 e sue modifiche**
- **Leggi, guide ed ordinanze COVID-19**

### 2.3 PRIORITÀ DI VALIDITÀ

Fra i documenti normativi, descritti nel presente Manuale della Qualità e riportati nelle Procedure e nelle Istruzioni ad esso correlate, adottati in ambito al Sistema di Gestione per la Qualità della società, per quanto applicabile, si ritiene valida la seguente priorità:

1. Normativa Italiana
2. Normativa Europea
3. Normativa Internazionale

# SEZIONE 3

## Termini e Definizioni

### 3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto concerne i termini e le definizioni adottate nel presente Manuale della Qualità, si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9000:2015.

Per favorire la chiara e corretta interpretazione delle prescrizioni riportate nel presente Manuale e facilitarne la comprensione si riportano di seguito i termini e le definizioni ritenute fondamentali:

#### **Qualità**

Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti;

#### **Requisito**

Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o contingente;

#### **Caratteristica**

Elemento distintivo;

#### **Soddisfazione del cliente**

Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti;

#### **Sistema**

Insieme di elementi tra loro correlati o interagenti;

#### **Sistema di Gestione per la Qualità**

Sistema di Gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla Qualità;

#### **Politica per la Qualità**

Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla Qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione;

#### **Obiettivi per la Qualità**

Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla Qualità;

#### **Organizzazione**

Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni;

#### **Programmazione**

Definizione e collocazione temporale delle attività da eseguire;

#### **Pianificazione**

Definizione e collocazione sequenziale delle attività da eseguire;

#### **Pianificazione della Qualità**

Parte della Gestione per la Qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la Qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi;

#### **Processo**

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita;

#### **Prodotto**

Risultato di un processo;



**Progetto**

Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse;

**Cliente**

Organizzazione o persona che riceve un prodotto. Si intende come tale il destinatario dei prodotti e dei servizi dell'Organizzazione;

**Fornitore**

Organizzazione o persona che fornisce un prodotto. Tale definizione viene utilizzata per identificare le Organizzazioni o persone che forniscono prodotti e servizi all'Organizzazione;

**Appaltatore**

Organizzazione terza che fornisce prestazioni d'opera o realizza parte di prestazioni/prodotti/servizi per conto dell'Organizzazione;

**Non conformità**

Mancato soddisfacimento di un requisito;

**Correzione**

Azione per eliminare una non conformità rilevata;

**Azione correttiva**

Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o altre situazioni indesiderabili rilevate;

**Azione preventiva**

Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili;

**Miglioramento continuo**

Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti;

**Procedura**

Modo specifico per svolgere un'attività o un processo;

**Specifica**

Documento che stabilisce i requisiti;

**Registrazione**

Documento che riporta i risultati o fornisce evidenza delle attività svolte;

**Evidenza oggettiva**

Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa;

**Ispezione, controllo e collaudo**

Valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati, quando opportuno, a misurazioni, prove e verifiche a mezzo di calibri;

**Prova**

Determinazione di una o più caratteristiche mediante una procedura;

**Verifica**

Conferma, sostenuta da evidenza oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati;

**Validazione**

Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti;

**Riesame**

Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti;

### 3.2 ABBREVIAZIONI E SIGLE

ORGANIGRAMMA	
AMM	Responsabile amministrazione
RSPP	Responsabile Servizio Protezione e prevenzione
COM	Responsabile commerciale
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
RdD	Rappresentante della direzione
AD	Amministratore Delegato
DT	Responsabile Tecnico
PA	Progettazione Automazione
PI	Progettazione Impianti Elettrici

TERMINOLOGIA	
MGQ	Manuale di Gestione della Qualità
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
NC	Non Conformità
AC	Azioni correttive
AP	Azioni preventive
S	Standard societario
M	Modello
I	Istruzione

Qualsiasi altro/a termine/abbreviazione, definizione o sigla particolare, riportata nel contesto del presente Manuale della Qualità, per cui si renda necessaria una spiegazione, al fine di permetterne la comprensione del significato, viene definita e descritta direttamente nella sezione o nel capitolo di competenza.

# SEZIONE 4

## Sistema di Gestione per la Qualità

### 4.1 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

#### 4.1.1 Definizione del contesto



I fattori che hanno impatto sui risultati dell'organizzazione possono essere interni o esterni e molto diversificati fra loro:

- Fattori esterni: possono essere di natura legale, tecnologica, concorrenziale, di mercato, culturale o socio-economica ed essere a livello internazionale, nazionale, regionale o locale.
- Fattori interni: possono riferirsi a valori, cultura, conoscenza e performance proprie dell'organizzazione.

La società P.C. PROJECT Srl è stata costituita nel 1996 come società specializzata nel settore della progettazione degli impianti elettrici e dell'automazione.

Con gli anni, la società si è ingrandita acquisendo nel suo team nuovi professionisti esperti che, attraverso le proprie conoscenze ed attitudini, hanno portato l'azienda a sviluppare nuove competenze nell'ambito dell'engineering, costruzione, collaudo, gestione, manutenzione nei settori degli impianti elettrici, meccanici, di automazione e strumentazione.

Pc Project progetta impianti tecnologici elettrici, d'automazione, di strumentazione e meccanici. Le attività d'ingegneria integrata partono dallo studio di fattibilità e passano per il progetto esecutivo, fino al piano dei collaudi e manutenzione.

Lo sviluppo delle idee, siano essi impianti, quadri elettrici, sistemi di supervisione, impianti di processo, cogenerazione, geotermia, fotovoltaici, avviene nel rispetto degli standard normativi e qualitativi più severi ed è affrontato con procedure e modelli collaudati ed estremamente affidabili.

Inoltre, nel 2015 a P.C. Project è stato affiancato il marchio Enginux.

Il marchio Enginux, con sede presso lo show room sito in Milano, si occupa di proporre e far conoscere al mercato italiano prodotti di design (arredo, illuminazione e mobili d'ufficio) svedese.

La sicurezza, l'attenzione per il Cliente, la capacità di anticipare gli sviluppi del progetto nel tempo, la comprensione delle dinamiche del costo complessivo di un'opera sono solo l'inizio delle nostre attitudini alla progettazione integrata.

Pertanto, la P.C. Project ha voluto migliorare il suo rapporto col cliente, assumendo nel proprio team interno dei tecnici in grado di garantire un tempestivo intervento nei confronti del cliente.

#### 4.1.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate

In accordo con i requisiti stabiliti nella norma UNI EN ISO 9001-2015, la PC Project si impegna a stabilire, documentare, attuare e mantenere aggiornato il proprio SGQ.

Il SGQ della PC Project è costituito dal Manuale della Qualità, il quale descrive gli obiettivi, le politiche, le responsabilità, ecc.. dell'Organizzazione.

Nel Manuale della Qualità vengono inoltre allegati, come riportato dal documento "S-000 – Elenco documenti SGQ rev.7", gli standard societari e i modelli.

Gli standard societari principalmente vengono utilizzati per finalità aziendali, mentre i modelli sono documenti da presentare a clienti e fornitori.

Per mantenere l'efficacia del SGQ e proseguire con un miglioramento continuo, nel corrente anno, la PC Project ha adottato un sistema gestionale che ha consentito al suo organico di monitorare la gestione del magazzino e di ridurre le tempistiche di preparazione documenti quali DDT e fatture.

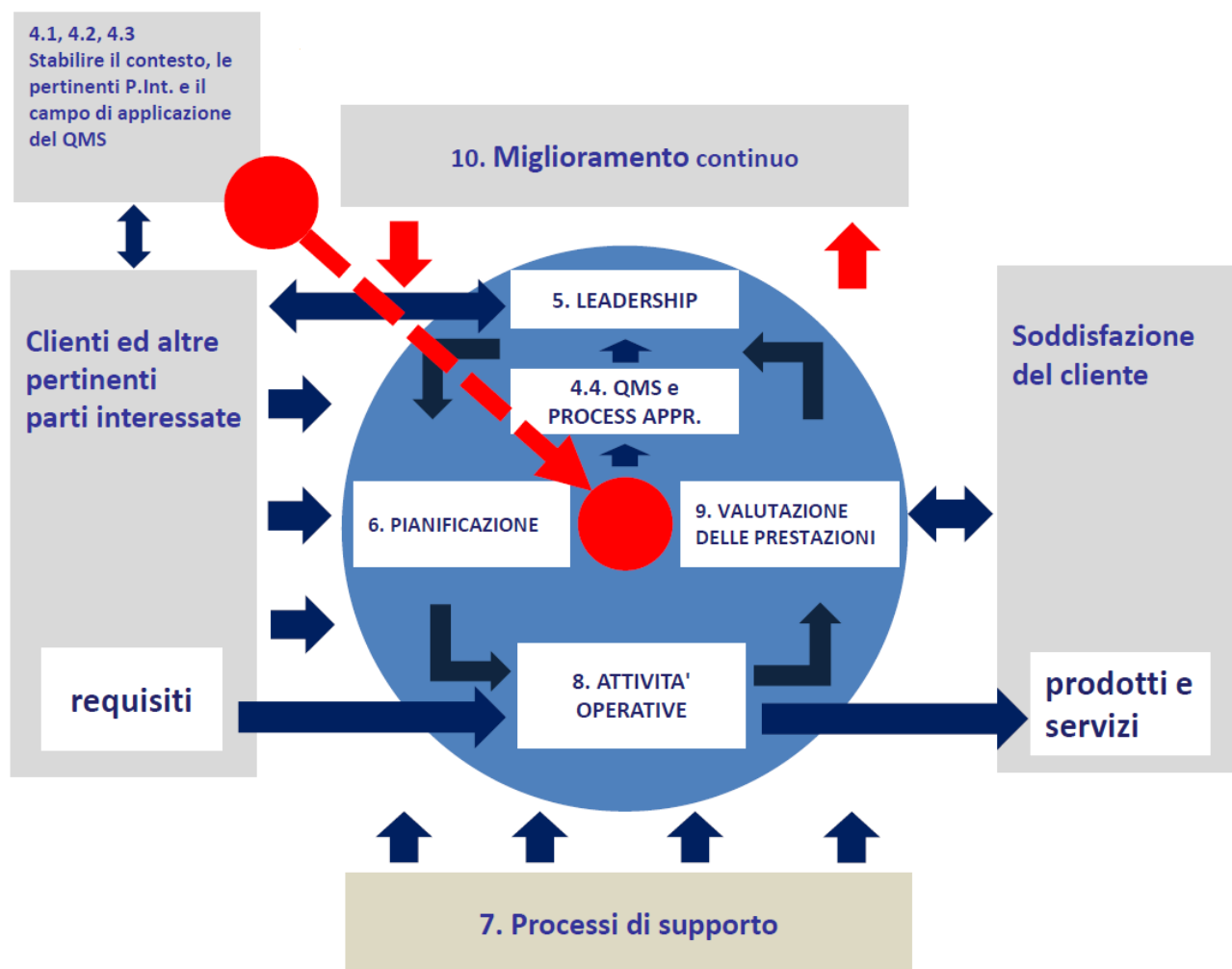
#### 4.1.3 Campo di applicazione 1

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato strutturato per processi. In particolare per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità si è proceduto a:

1. identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità;
2. stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
3. stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
4. garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
5. definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le modalità di Pianificazione e di gestione per processi e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali.

I Processi individuati e implementati gestiti dal RGQ in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e le loro interazioni sono di seguito illustrati:



La P.C. Project Srl ha identificato i processi interessati dal SGQ. Si distinguono tra processi primari e quelli di supporto. I processi primari e di supporto si definiscono nel seguente modo:

- ❖ **Processi primari:** creano direttamente un valore riconosciuto dal cliente esterno e le loro prestazioni operative (costi, qualità e tempi) ne influenzano direttamente la soddisfazione.
- ❖ **Processi di supporto:** necessari alla gestione dei processi primari, ma non creano di per sé un valore riconosciuto dal cliente esterno.

Ogni processo comprende:

- **Input:** fattori fisici e informativi acquisiti all'esterno o da altri processi aziendali, che sono necessari all'avvio delle fasi dei processi.
- **Attività:** azioni e decisioni che interagendo tra loro consentono la realizzazione dell'output.
- **Output:** rappresenta tutto ciò che va a costituire il risultato del processo.
- **Indicatori:** strumenti che monitorano l'andamento del processo in questione. Possono essere di tipo qualitativo o quantitativo. Nei processi dove non si ritiene necessario uno screening oppure dove è troppo oneroso/compleso rilevare un indice il capo indicatore conterrà la dicitura "non previsto".

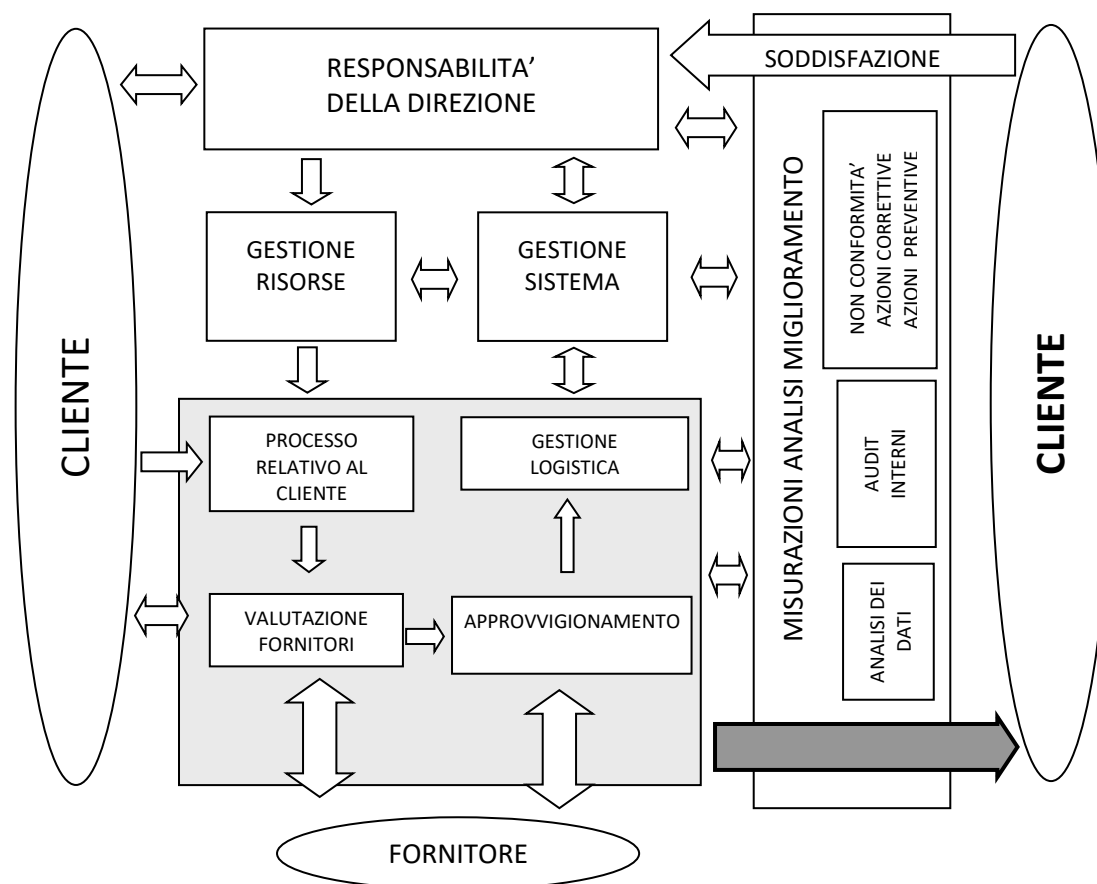
Di seguito vengono elencati i processi gestiti all'interno del sistema di gestione per la qualità.

- **Processi Primari:**
  - Processo direzionale (Leadership)
  - Processi relativi al cliente: vendita, gestione appalti pubblici, prevendita (Requisiti per i prodotti e i servizi)
  - Processo di approvvigionamento (Prodotti e servizi forniti dall'esterno)
  - Processo di progettazione, sviluppo, produzione ed erogazione dei servizi, processo di assistenza (Produzione ed erogazione dei servizi, Rilascio di prodotti e servizi, Controllo degli output non conformi, Attività post-consegna)
  - Processo di installazione e/o manutenzione
- **Processi di supporto:**
  - Processo gestione delle risorse (supporto)
  - Processo Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio
  - Processo di miglioramento: non conformità, azioni correttive e gestione reclami, analisi dei dati, audit interni (Valutazione delle prestazioni, Miglioramento)

Processo	Primario o di Supporto	Interno o Esterno	Interagisce con
Gestione Clienti	P	I	Gestione fornitori / Sviluppo attrezzature / Manutenzione
Gestione Fornitori	P	I	Lavorazioni esterne / Produzione
Lavorazioni esterne	P	E	Gestione Fornitori
Progettazione e sviluppo	P	I	Gestione Clienti / Produzione
Produzione	P	I	Gestione Clienti
Manutenzione e assistenza	S	I/E	Produzione
Gestione personale	S	I	Tutti
Amministrazione	S	I	Tutti
Leadership	S	I	Tutti
Gestione Sistema Qualità	S	I	Tutti
Sistema Informatico	S	I	Tutti
Strumentazione	S	I	Tutti

In relazione a questi processi, gestiti in accordo ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, AMM assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportarne il funzionamento e il monitoraggio; li mantiene monitorati, li misura e li analizza; attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi stessi.

Le attività in outsourcing vengono eseguite sotto la supervisione di un organo esterno e vengono gestite come tutto il processo indicato in precedenza con il rilascio di certificati o documentazione inerente alle lavorazioni.

4.1.4 Definizione dell'interazione tra i Processi 1➤ **Processo progettazione elettrica:****INPUT**

Insieme al cliente verrà concordato lo scopo delle lavorazioni

**OUTPUT**

Insieme al cliente verranno valutati eventuali reclami o migliorie riscontrate a seguito ultimazione lavori

➤ **Processo commerciale:****INPUT**

Interfacciarsi col team in modo da generare un'offerta che possa soddisfare la clientela

**OUTPUT**

Andare incontro alle esigenze del cliente in modo tale da tramutare le offerte in ordini

➤ **Processo di installazione e/o manutenzione:****INPUT**

Interfacciarsi con il team per capire la documentazione e il materiale necessario per effettuare le lavorazioni richieste

**OUTPUT**

Offrire una lavorazione ottimale nel minor tempo possibile

# SEZIONE 5

## Leadership

### 5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

AD, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità:

- provvede a comunicare, nell'ambito della Società, l'importanza del rispetto dei requisiti relativi al servizio posti dal Cliente;
- definisce e documenta le Politiche, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione della Società;
- effettua il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- garantisce la disponibilità delle Risorse Necessarie.
- incoraggia il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente.

### 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

AD ha individuato le parti interessate all'applicazione del SGQ dell'organizzazione con le relative esigenze ed aspettative:

Parti interessate	Esigenze ed aspettative
Committente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conformità dei progetti degli impianti elettrici e dei quadri elettrici e di automazione alle specifiche contrattuali ed ai requisiti normativi e legislativi applicabili, anche se non espressamente richiamati contrattualmente;</li> <li>- conformità della costruzione dei quadri elettrici e di automazione alle specifiche progettuali;</li> <li>- puntualità nella consegna dei progetti e nella fornitura dei quadri elettrici e di automazione costruiti.</li> </ul>
Personale dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sicurezza sul posto di lavoro;</li> <li>- soddisfazione professionale;</li> <li>- retribuzione adeguata;</li> </ul>
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- continuità nel rapporto;</li> <li>- risultati economici;</li> </ul>
Proprietà	<ul style="list-style-type: none"> <li>- risultati economici e finanziari;</li> <li>- immagine aziendale;</li> </ul>
Società ed Enti di controllo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conformità dei progetti degli impianti elettrici e dei quadri elettrici e di automazione ai requisiti normativi e legislativi applicabili.</li> </ul>

Le esigenze e le aspettative delle parti interessate all'applicazione del SGQ sono tra i dati e i requisiti di base che le funzioni coinvolte considerano nelle attività di progettazione e costruzione, nella pianificazione della qualità e nella pianificazione dei processi principali e di supporto individuando e valutando i requisiti cogenti applicabili, le risorse necessarie e disponibili, la concorrenza, le opportunità offerte dal mercato, i punti deboli ed i vantaggi competitivi futuri.

### 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

AD, coerentemente con gli scopi dell'organizzazione, ha definito la politica per la qualità di PC Project affinché si abbia un quadro strutturale di riferimento per definire e riesaminare periodicamente gli obiettivi e per perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ.

*Siamo convinti che nell'ambito della progettazione di impianti elettrici e nella progettazione e costruzione di quadri elettrici e di automazione, solo attraverso la stretta collaborazione con il cliente si possano raggiungere importanti obiettivi di miglioramento nell'interesse reciproco.*

*Da parte nostra risultano fondamentali i seguenti obiettivi:*

- *progettare e costruire nel rispetto degli standard internazionalmente riconosciuti in modo da fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti cogenti applicabili;*
- *progettare e costruire in modo da fornire prodotti e servizi affidabili in termini di prestazioni e di sicurezza;*
- *rispettare nella gestione delle commesse i tempi ed i budget concordati con il cliente.*

*Per il raggiungimento di tali obiettivi siamo altrettanto convinti che sia indispensabile:*

- ✓ *assicurare un tempestivo ed efficiente aggiornamento normativo e legislativo;*
- ✓ *sviluppare efficienti sistemi di pianificazione interna delle attività;*
- ✓ *perseguire la crescita professionale di tutte le risorse che lavorano in PC Project o che con noi collaborano per la progettazione e la costruzione;*
- ✓ *selezionare e tenere sotto controllo i fornitori con particolare riferimento a quelli che forniscono componenti critici per l'affidabilità e la sicurezza di quanto progettato e costruito e a quelli che con noi collaborano per la costruzione dei quadri elettrici e di automazione;*
- ✓ *assicurare la disponibilità di strumenti hardware e software affidabili ed aggiornati in modo da favorire un efficiente interscambio di informazioni con il cliente.*

*Siamo consapevoli che la partecipazione e il coinvolgimento di tutto il personale sia un requisito fondamentale ed un elemento di assoluta priorità per il raggiungimento degli obiettivi previsti.*

*In questo quadro il Sistema di Gestione per la Qualità si inserisce come strumento per il controllo e il miglioramento dell'efficacia di tutti i processi aziendali. Ci impegniamo pertanto a soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001, a mantenere aggiornato il nostro Sistema di Gestione per la Qualità ed a perseguirne il miglioramento e l'efficacia.*

*L'Amministratore Delegato*

*Paolo Casiraghi*

Con frequenza annuale in occasione del riesame da parte della direzione, la Politica per la qualità viene riesaminata per accertarne la continua idoneità e per stabilire obiettivi misurabili per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione.

La Politica è comunicata a tutti i membri dell'organizzazione durante i momenti di formazione sull'applicazione del Sistema Qualità e la sua comprensione all'interno dell'organizzazione viene verificata durante gli audit interni.



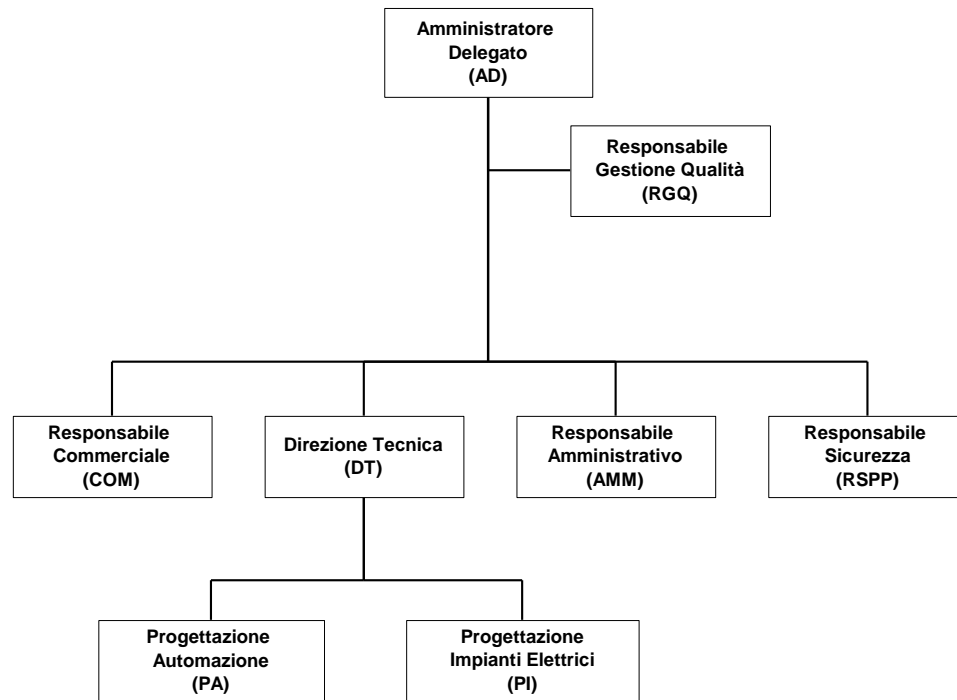
## 5.4 RESPONSABILITÀ ED AUTORITY

### 5.4.1 Responsabilità ed autorità

---

L'organigramma sotto riportato definisce la struttura organizzativa di PC Project.

Organigramma (S-001)



AD ha definito nel "Mansionario" (S-006) le responsabilità di ciascuna funzione riportata nell'organigramma.

Ogni persona all'interno dell'organigramma è informata sul "Regolamento Interno" (S-003)

## 5.5 PROCEDURE APPLICABILI

- S-001 Organigramma nominativo
- S-003 Regolamento interno
- S-006 Mansionario

# SEZIONE 6

## Pianificazione del SGQ

### 6.1 RISCHI E OPPORTUNITÀ

L'azienda ha stabilito dei livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati. Il risk-based thinking in Pc Project Srl è considerato per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità, monitorando le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema. Per ulteriori dettagli si rimanda all'Analisi dei rischi.

### 6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

La pianificazione è una prassi che PC Project applica per:

- regolamentare nuovi processi;
- gestire il miglioramento continuo;
- assicurare la rispondenza delle attività svolte, dei servizi e dei prodotti offerti alle esigenze delle parti interessate;
- assicurare l'integrità del sistema di gestione anche in occasione di modifiche organizzative o modifiche apportate al sistema stesso.

AD, in collaborazione con i responsabili delle funzioni aziendali, stabilisce gli obiettivi per la qualità volti al conseguimento del miglioramento progressivo e continuo coerentemente con la politica per la qualità.

Gli obiettivi e i traguardi che l'organizzazione si pone sono specifici, concreti, documentati e, quando possibile, misurabili.

Obiettivi di carattere generale sono:

- obiettivi di miglioramento della qualità degli impianti, quadri elettrici e di automazione in termini di applicazione di norme tecniche volontarie;
- obiettivi di miglioramento nella puntualità con cui sono consegnati al committente i progetti degli impianti, quadri elettrici e di automazione;
- obiettivi di miglioramento nella rapidità di evasione delle richieste del cliente in termini di emissione delle offerte;
- obiettivi di crescita aziendale in termini di fatturato e di diversificazione del servizio o del prodotto offerto;
- obiettivi di miglioramento per i processi del sistema di gestione aziendale;
- obiettivi di miglioramento dell'efficacia del SGQ.

Per fissare gli obiettivi:

- si analizzano le informazioni a disposizione, inclusa la normativa applicabile, la Politica dell'organizzazione, le informazioni di ritorno dal cliente, inclusi i suoi reclami e l'andamento degli indici elaborati;
- si identificano i rischi e le opportunità;
- si definiscono i processi principali e di supporto coinvolti e le relative interazioni.

Sulla base di tali informazioni:

- si stabiliscono obiettivi di miglioramento, ove possibile, misurabili;
- si stabiliscono azioni concrete finalizzate al raggiungimento di tali obiettivi;
- ove siano stabilite azioni specifiche si assegnano le responsabilità, le risorse finanziarie, tecniche ed umane e si stabiliscono le tempistiche.

Queste decisioni sono formalizzate nel "Programma di miglioramento" (S-019) approvato da AD.

Per realizzare quanto stabilito nel "Programma di miglioramento":

- si definiscono criteri e istruzioni tenendo conto della normativa applicabile e delle esigenze ed aspettative di tutte le parti interessate;

- si coinvolge il personale rendendolo consapevole e partecipe degli obiettivi; i responsabili individuati per la realizzazione delle azioni comunicano ad AD qualsiasi problema relativo alla realizzazione del programma di miglioramento;
- si attuano i processi;
- si registrano i risultati raggiunti.

Con frequenza annuale RGQ verifica lo stato di avanzamento del "Programma di miglioramento" (S-019) ed AD, in occasione del riesame da parte della direzione, valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, e li ridefinisce nell'ottica del miglioramento continuo con particolare attenzione a quelli necessari per soddisfare i requisiti dei committenti e delle altre parti interessate.

AD, in collaborazione con i responsabili delle funzioni aziendali, riesamina inoltre gli obiettivi ogni volta che sorgono gravi problemi nella realizzazione del programma di miglioramento o in caso di variazione della normativa applicabile o dell'organizzazione.

### 6.3 PROCEDURE APPLICABILI

- Identificazione e valutazione dei rischi
- S-019 Programma di miglioramento continuo
- Riesame del Sistema di gestione della qualità

# SEZIONE 7

## Strumenti di supporto del SGQ

### 7.1 RISORSE

#### 7.1.1 Messa a disposizione delle risorse

---

AD ha individuato e messo a disposizione risorse adeguate per:

- attuare, aggiornare e migliorare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- accrescere la soddisfazione del Cliente.

#### 7.1.2 Risorse umane

---

AD ha la responsabilità di definire e riesaminare periodicamente, sulla base della politica, degli obiettivi e delle modifiche organizzative e strutturali attuate o previste nonché delle novità legislative e normative applicabili, le competenze richieste al personale con particolare riferimento a quello che:

- svolge attività che possono influenzare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti;
- utilizza strumenti ed attrezzature importanti per assicurare la conformità dei servizi e dei prodotti.

Le competenze richieste sono documentate da AD nella tabella "Competenze richieste al personale" (S-016) che definisce, per ciascun ruolo o mansione aziendale, le competenze richieste in termini di:

- titoli di studio;
- esperienze lavorative pregresse generiche e/o specifiche;
- conoscenze;
- abilità;
- caratteristiche personali.

Tutto il personale che opera in azienda è titolare di una "Scheda personale" (S-009) in cui RGQ registra:

- i dati personali;
- le mansioni svolte;
- i corsi di formazione ed addestramento effettuati.

Le competenze ed esperienze richieste e quelle disponibili sono quindi riesaminate da RGQ in occasione del riesame del sistema di gestione per la qualità da parte della direzione ed in modo particolare in occasione di:

- cambiamenti organizzativi;
- introduzione di nuovi processi;
- introduzione di nuovi servizi o prodotti offerti;
- acquisto di nuova attrezzatura di lavoro;
- acquisto di nuova strumentazione di controllo;
- assunzione di nuovo personale;
- cambio di mansione degli operatori;
- richieste da parte del personale implicanti opportunità di sviluppo e crescita professionale;
- azioni correttive dovute a non conformità, a reclami da parte dei clienti o al riesame dei processi aziendali;
- novità o modifiche legislative o normative;
- risultati di indagini circa la soddisfazione dei clienti che identificano nuove esigenze dei clienti.

Le eventuali esigenze di formazione scaturite da questo processo di analisi sono pianificate nel "Piano di formazione" (S-010) in cui sono registrati:

- la formazione necessaria (corsi di formazione interni o esterni, affiancamento, ecc.);
- gli obiettivi che si intende raggiungere;
- il personale interessato;
- le risorse messe a disposizione in termini economici e tempi;
- il periodo previsto di svolgimento.

La formazione deve tra l'altro addestrare, informare e sensibilizzare il personale in merito a:

- esigenze e requisiti del cliente;
- obiettivi aziendali e loro raggiungimento;
- importanza del lavoro svolto da ciascuno per:
  - soddisfare le esigenze ed i requisiti del cliente,
  - perseguire gli obiettivi aziendali,
  - migliorare le prestazioni aziendali,
  - accrescere la soddisfazione del cliente;
- istruzioni riportanti modalità operative con cui svolgere specifiche attività o controlli
- utilizzo di attrezzature e strumenti;
- legislazione e normativa applicabile ai servizi, ai prodotti ed alle attività svolte.

Il piano di formazione predisposto da RGQ è sottoposto ad AD per approvazione in occasione del riesame del sistema di gestione per la qualità.

La formazione effettuata è registrata nella "Scheda di formazione" (S-012) indicando:

- il periodo in cui si è svolta la formazione;
- gli argomenti trattati;
- i docenti;
- i partecipanti.

E' responsabilità di RGQ, coadiuvato dai responsabili di funzione direttamente coinvolti nel processo di formazione verificare l'efficacia della formazione impartita valutando il raggiungimento degli obiettivi prefissati e, in caso di esito positivo, registrarne le evidenze raccolte nella "Scheda di formazione" (S-012).

### 7.1.3 Infrastrutture

---

DT ha la responsabilità di mettere a disposizione le attrezzature necessarie (S-007) per assicurare la conformità e la qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

DT individua quindi le attrezzature il cui malfunzionamento può incidere sulla qualità e sulla conformità dei servizi e dei prodotti offerti e, se ritenuto necessario, provvede a definire delle specifiche interne di manutenzione o a sottoscrivere con società specializzate contratti di manutenzione.

Per tali attrezzature è predisposta una "Scheda manutenzione attrezzature" (S-021) in cui registrare:

- la specifica degli interventi di manutenzione ordinaria da effettuare con relativa frequenza;
- gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria effettuati.

Le specifiche interne di manutenzione ed i contratti di manutenzione sottoscritti con società specializzate sono riesaminati periodicamente da DT a fronte dell'esperienza acquisita e delle registrazioni delle manutenzioni effettuate.

Eventuali necessità di nuove infrastrutture o di adeguamento di quelle esistenti sono definite nell'ambito del riesame da parte della direzione.

I software utilizzati in sede di progettazione e sviluppo sono elencati in "Elenco software" (S-023). Il loro aggiornamento è assicurato da contratti di assistenza con la casa costruttrice. La loro validazione è dichiarata dal costruttore o effettuata internamente attraverso calcoli alternativi.

#### 7.1.4 Ambiente di lavoro

---

Il lavoro ed ambiente nell'organizzazione è una combinazione di fattori umani e fisici. Questi fattori influenzano la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e le prestazioni del personale, come pure la qualità dei prodotti e dei servizi. Questi possono pure influenzare il benessere del personale e la sua capacità di contribuire al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

A tale scopo sono tenuti sotto controllo i seguenti fattori:

- condizioni di salute e di sicurezza;
- metodi di lavoro;
- condizioni dell'ambiente di lavoro

##### **Condizioni di salute, di sicurezza e dell'ambiente di lavoro**

AD, in collaborazione con RSPP ed il medico competente, ha redatto l'analisi dei rischi ai fini della sicurezza nell'ambiente di lavoro, ex D.Lgs. 81/08, nel quale sono stati considerati i fattori fisici ed umani, (aspetti ergonomici ed attrezzature a disposizione del dipendente).

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

---

Gli strumenti di misura utilizzati sono univocamente identificati da un codice interno e registrati sull'"Elenco strumenti" (S-022) in cui sono riportati:

- codice interno di identificazione;
- matricola o numero di serie;
- tipologia.

Per ciascuna apparecchiatura catalogata, DT predispone una "Scheda strumento" (S-025) in cui riporta:

- codice interno di identificazione;
- numero di serie o matricola;
- descrizione dell'apparecchiatura (tipologia, modello);
- specifiche di taratura;
- tarature effettuate;

Ciascuna apparecchiatura è identificata da una targhetta riportante:

- codice interno assegnato;
- scadenza della taratura (data entro la quale effettuare la prossima taratura).

Tutti gli strumenti per i quali è prevista la taratura sono sottoposti da DT a verifica periodica con riferibilità metrologica a campioni SIT o equivalenti in ambito EA:

- prima di essere messi in servizio;
- alle scadenze prefissate.

La taratura è effettuata presso centri di taratura accreditati per le grandezze, campi di misura ed incertezze richiesti o utilizzando campioni interni ed applicando istruzioni di taratura.

Gli eventuali campioni interni sono identificati come tutte le apparecchiature e sono tarati con la frequenza prefissata solo presso centri di taratura accreditati SIT, o equivalenti in ambito EA, per le grandezze, campi di misura ed incertezze richiesti.

Le apparecchiature che:

- subiscono danni per sovraccarichi o errato utilizzo;
- sono riscontrate mal funzionamenti;
- forniscono risultati dubbi;

- escono dal periodo di validità della taratura o del controllo;
  - evidenziano, in sede di taratura o di controllo, valori e misure fuori da limiti di accettabilità stabiliti;
- sono sostituite e non utilizzate.

#### 7.1.6 Conoscenza organizzativa

L'organizzazione monitora costantemente i livelli di conoscenza e ne mantiene registrazione:

RISORSE INTERNE	RISORSE ESTERNE
know-how – tutta le registrazioni relative all'erogazione di servizi e prodotti che ne determinino l'evoluzione nel tempo	normative, regolamenti, buone prassi
risorse umane – registrazione delle competenze del personale	Scambio di competenze con clienti e fornitori

## 7.2 COMPETENZA



Tutto il Personale, nell'ambito delle attività che a lui fanno capo, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e nel raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità.

Al fine di ottenere tale coinvolgimento, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità sono state definite modalità e responsabilità relativamente alle seguenti azioni:

- individuazione delle esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del servizio;
- addestramento necessario per soddisfare tali esigenze;
- valutazione dell'efficacia della formazione e dell'addestramento forniti.

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'addestramento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le attività formative tengono conto dei profili professionali presenti in azienda e sono differenziate a seconda dell'appartenenza ai diversi livelli.

Oltre ad individuare le risorse necessarie allo svolgimento delle attività, l'organizzazione ha stabilito, e documenta attraverso i curricula personali, i requisiti che deve avere ogni dipendente/collaboratore per assumere un determinato ruolo in azienda.

Nel caso in cui inizialmente un neoassunto o un collaboratore non abbia tutti i requisiti codificati dall'azienda per svolgere determinate mansioni, occorrerà formarlo a mezzo di adeguate azioni di addestramento. Successivamente, in occasione delle VI interne, sarà verificata l'efficacia della formazione effettuata.

L'organico P.C. Project è attualmente composto da periti industriali e da ingegneri che da diversi anni svolgono questa mansione all'interno della società.

Il team è costantemente aggiornato su cambiamenti normativi (corsi e seminari di aggiornamento) e su eventuali possibilità lavorative che offre il mercato attuale.

## 7.3 CONSAPEVOLEZZA

Il personale deve essere sensibilizzato circa l'importanza della propria attività, il proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi di qualità e l'efficacia del sistema di gestione e della conseguente performance dell'organizzazione.

A questo scopo l'organizzazione ricorre alla formalizzazione di programmi di formazione/addestramento periodico.

## 7.4 COMUNICAZIONE

Una comunicazione efficace è essenziale per il presente sistema di gestione, AD garantisce che siano presenti meccanismi che la facilitino.

Le modifiche del sistema di gestione per la qualità vengono comunicati alle parti interessate:

- Interne: divulgazione attraverso comunicazioni scritte tramite posta elettronica o affisse in bacheca;
- Esterne: divulgazione attraverso comunicazioni scritte tramite posta elettronica solo nel caso di variazioni significative per la parte interessata.

## 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

### 7.5.1 Generalità

---

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità costituisce lo strumento attivo che ne formalizza la struttura, attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata dei Documenti che ne regolano la gestione ed il funzionamento, includendo anche i Documenti relativi ai rapporti con i Fornitori e i Clienti in materia di Gestione per la Qualità.

La struttura della documentazione predisposta per la gestione del SGQ può essere schematizzata nel modo seguente:

- Manuale di Gestione della Qualità: ..... descrive il SGQ dell'organizzazione e specifica le responsabilità e le attività per la gestione dei processi; definisce i criteri, anche operativi, con cui le funzioni interessate devono operare al fine del corretto funzionamento del SGQ
- Standard Societari ..... documenti ad uso interno alla società rappresentati da istruzioni, tabelle, matrici, schemi e diagrammi di flusso o formati prestampati per registrare attività svolte.
- Modelli ..... formati predisposti per registrare dati ed informazioni nell'ambito della gestione di una commessa. Tali documenti sono destinati ad essere inviati o condivisi con il cliente.
- Documentazione di origine esterna: ..... norme e leggi applicabili alle attività svolte; specifiche tecniche dei materiali utilizzati / acquistati emesse dai produttori / fornitori; documentazione tecnica fornita dal committente.

La documentazione è archiviata essenzialmente in formato digitale secondo le regole definite in "Standard di archiviazione documenti" (S-017) e facendo riferimento a "Elenco documentazione di progetto" (S-018).

### 7.5.2 Manuale della qualità

---

Il presente Manuale Qualità è redatto in tutte le sue parti, dal RGQ, con la collaborazione dei Responsabili delle funzioni aziendali ed approvato dalla Direzione Generale.

Viene diffuso con servizio di aggiornamento o meno in base ai seguenti criteri:

- Ente Certificatore e personale Pc Project: distribuzione in forma controllata;
- Clienti o altri richiedenti: distribuzione in forma non controllata, (salvo diversa disposizione della Direzione).

L'aggiornamento del manuale di qualità è effettuato dal RGQ, qualora si verificano durante l'anno, modificazioni sostanziali necessarie per lo snellimento delle procedure, integrazione dello stesso manuale, ecc..

È il documento di sintesi usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la Politica per la Qualità e la Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il presente Manuale della Qualità predisposto da AD include:

- Lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- L'identificazione sintetica dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e delle loro interazioni.



### 7.5.3 Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate

---

L'organizzazione ha stabilito le responsabilità ed i criteri per:

- approvare i documenti prima della loro emissione al fine di verificarne l'adeguatezza;
- riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi;
- assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti;
- assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili nei luoghi di utilizzo;
- assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili;
- assicurare idonee fonti di consultazione ed aggiornamento dei documenti di origine esterna;
- assicurare che i documenti di origine esterna da utilizzare siano identificati e che la loro distribuzione avvenga in modo controllato;
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti e adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

### 7.5.4 Controllo delle informazioni documentate

---

Sono considerati "registrazioni" tutti i documenti relativi al SGQ che registrano le attività svolte e che dimostrano:

- la qualità e i risultati raggiunti;
- la conformità ai requisiti specificati;
- l'efficace applicazione del sistema di gestione della qualità.

Le registrazioni della qualità comprendono:

- i documenti contrattuali e l'evidenza del loro riesame;
- la documentazione progettuale, incluse le registrazioni delle verifiche, dei riesami e delle validazioni;
- la documentazione attestante le verifiche, i controlli ed i collaudi effettuati su quanto costruito ed installato;
- le valutazioni dei fornitori;
- i reclami pervenuti;
- le non conformità;
- le azioni correttive e preventive;
- la formazione e la qualifica del personale;
- la taratura della strumentazione;
- i rapporti delle verifiche ispettive interne;
- i riesami del SGQ da parte di AD.

RGQ ha la responsabilità di identificare le registrazioni del SGQ da gestire e di stabilire, per ciascuna di queste, le responsabilità, le modalità ed i criteri di identificazione, di raccolta, di archiviazione, di conservazione e di distribuzione.

I tempi di conservazione delle registrazioni sono stabiliti coerentemente con le prescrizioni normative e legislative, con le esigenze del cliente e con le esigenze interne di analisi dei dati registrati.

Il responsabile della raccolta lo è anche dell'archiviazione e conservazione. Le registrazioni del SGQ, le responsabilità, le modalità ed i requisiti sopra elencati sono definiti nel documento "Elenco registrazioni" (S-020).

Le registrazioni sono:

- leggibili;
- indicizzate ed archiviate con modalità tali da renderle facilmente reperibili;
- conservate in luoghi sicuri ed idonei per evitarne il deterioramento e l'accesso a personale non autorizzato;

Trascorso il tempo minimo di conservazione, i responsabili della raccolta, archiviazione e conservazione hanno la responsabilità di consegnare le registrazioni a RGQ che decide in merito alla loro eliminazione e provvede alla loro distruzione.

Per garantire l'integrità dei documenti di registrazione anche in caso di gestione informatizzata sono previsti:

	<b>Manuale della Qualità</b>	Rev.	03
		Del	02/03/2021
		Pag.	26 di 37

- l’inserimento di una password, nota soltanto al responsabile della registrazione, a protezione della scrittura sul documento di registrazione. Tutti gli altri utenti hanno accesso alla registrazione in sola lettura;
- back up periodici delle registrazioni del SGQ gestite ed archiviate per via informatizzata. Tale attività, incluse le responsabilità, le frequenze e le modalità operative, sono descritte nello “Standard di archiviazione documenti” (S-017).

## 7.6 PROCEDURE APPLICABILI

S-007	Elenco attrezzature
S-009	Scheda personale
S-010	Programma di formazione
S-012	Scheda di formazione
S-016	Competenze
S-017	Standard di archiviazione documenti
S-018	Elenco documentazione di progetto
S-020	Elenco registrazioni
S-021	Scheda manutenzione attrezzature
S-022	Elenco strumenti di misura
S-023	Elenco software
S-025	Scheda strumento di misura

# SEZIONE 8

## Attività operative

### 8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

PC Project ha pianificato e reso operativi i processi necessari per la progettazione di impianti e quadri elettrici e di automazione così come definito nel campo di applicazione del presente MGQ. A tale scopo, sono stati pianificati i processi principali e di supporto.

Al fine di una corretta pianificazione e di una adeguata messa in atto dei processi e delle attività, sono state predisposte e rese disponibili, là dove necessario in funzione delle risorse a disposizione e del loro livello di formazione, delle richieste legislative e della clientela:

- istruzioni di lavoro;
- documentazione tecnica;
- modulistica per la registrazione dei dati e delle informazioni necessarie per:
  - l'efficace programmazione ed attuazione delle attività,
  - dimostrare la conformità delle attività svolte,
  - l'analisi dei processi finalizzata al miglioramento della loro efficacia.

### 8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Le richieste pervenute dalla clientela potenziale o già acquisita relative a progettazione di impianti e quadri elettrici e di automazione sono esaminate da COM che, eventualmente utilizzando la "Specificazione di base di impianti elettrici" (M-001) o la "Specificazione di base quadri elettrici e automazione" (M-022), provvede ad indagare ed approfondire le esigenze e le aspettative del cliente in termini di requisiti espliciti ed impliciti:

- tipologie e dotazioni di impianti e/o quadri richiesti;
- destinazione d'uso degli impianti e/o dei quadri;
- livello di automazione necessario o richiesto;
- esigenze impiantistiche e di processo incluse le necessità di flessibilità ed espandibilità;
- normativa tecnica e legislazione applicabile;

Le esigenze del cliente, esplicite ed implicite, sono riesaminate da COM allo scopo di valutare la completezza dei dati e delle informazioni acquisite e le capacità tecniche di PC Project di soddisfare le richieste.

Sulla base delle informazioni acquisite ed elaborate COM provvede ad emettere un'offerta strutturata in un formato standard che riporti almeno le seguenti informazioni:

- Riferimenti: riferimenti ai colloqui intercorsi, ad eventuali sopralluoghi effettuati ed ai documenti tecnici eventualmente forniti dal cliente.
- Descrizione dei servizi e delle forniture: elenco e descrizione delle attività di progettazione, costruzione ed assistenza a carico di PC Project.
- Quadro economico: elenco delle voci di spesa che il cliente è chiamato a corrispondere a PC Project a fronte dei servizi e delle forniture sopra descritte.
- Esclusioni: attività, servizi e forniture non espressamente incluse nell'offerta.
- Note: informazioni relative agli obblighi di riservatezza che PC Project assicura relativamente alle informazioni ed ai dati di cui verrà a conoscenza nel corso del rapporto contrattuale, modalità di consegna al cliente della documentazione tecnica e progettuale relativa agli impianti ed ai quadri elettrici oggetto dell'offerta.
- Programma lavori: indicazioni di massima delle tempistiche necessarie per le attività di progettazione degli impianti e di fornitura dei quadri elettrici oggetto dell'offerta.

- Pagamento: indicazione delle modalità di pagamento richieste a fronte dei servizi e delle forniture oggetto dell'offerta.

All'offerta sono allegati le "Condizioni generali di vendita" (M-015) che definiscono le regole generali che governano il rapporto contrattuale tra le parti.

L'offerta è identificata da un numero progressivo annuo, da un indice e da una data di emissione. Successive modifiche comporteranno l'aggiornamento dell'indice e della data di emissione.

Se non richiesto diversamente dal cliente la conferma dell'ordine è rappresentata dalla firma del cliente stesso per accettazione dell'offerta.

### 8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

In seguito al ricevimento di un ordine AMM seguirà le procedure riportate negli standard S-005 e S-041.

In occasione dell'apertura di una commessa di progettazione DT provvede a:

- assegnare un numero progressivo identificativo;
- assegnare la responsabilità del coordinamento delle attività di progettazione ad un tecnico;

Il tecnico incaricato del coordinamento della commessa ha la responsabilità di approfondire con il cliente, sulla base di quanto concordato in fase contrattuale, le tipologie e le dotazioni degli impianti da progettare come già definito sui moduli "Specifiche di base di impianti elettrici" (M-001) o "Scheda rilevamento dati impianto fotovoltaico civile" (M-019) o "Scheda rilevamento dati impianto fotovoltaico industriale" (M-020) o "Specifiche di base quadri elettrici e automazione" (M-022) e riesaminare gli elementi in ingresso delle attività di progettazione e sviluppo. In questa fase il tecnico incaricato del coordinamento, eventualmente supportato da DT, ha la responsabilità di valutare l'adeguatezza dei dati e dei requisiti di base verificandone la completezza e l'assenza di conflitti, attenendosi allo standard societario S-004.

La pianificazione della progettazione è documentata sul modulo "Pianificazione attività di progettazione" (S-031) o tramite elenco documenti fornito dal Cliente, ove il tecnico incaricato del coordinamento della commessa evidenzia le tipologie di elaborati applicabili e necessari assegnando il codice identificativo ed il progettista responsabile della sua elaborazione.

Il tecnico incaricato del coordinamento della commessa ha inoltre la responsabilità di coordinare le attività delle interfacce interne ed esterne coinvolte nelle attività di progettazione e sviluppo tra cui:

- cliente e suoi rappresentanti;
- progettisti interni che si occuperanno di automazione e impianti elettrici;
- progettisti esterni coinvolti (architettonico, processo e termoidraulico).

I risultati delle attività di progettazione e sviluppo, documentati negli elaborati precedentemente identificati, sono verificati allo scopo di assicurare la loro compatibilità con i relativi requisiti in ingresso.

DT con la partecipazione dei progettisti coinvolti ha la responsabilità di riesaminare, sulla base degli elaborati emessi, le attività di progettazione e sviluppo allo scopo di valutare la capacità dei risultati di ottemperare ai requisiti, individuare gli eventuali problemi e proporre le azioni necessarie. L'attività di riesame valuta in modo particolare:

- gli aspetti dimensionali;
- le scelte impiantistiche;
- il rispetto delle specifiche;
- la completezza della documentazione emessa.

Il riesame della progettazione e sviluppo è documentato sul modulo "Check list di riesame della progettazione" (M-006).

Completate con esito positivo le attività di verifica e di riesame della progettazione, gli elaborati sono emessi in revisione "0" e da questo momento ogni modifica apportata è identificata attraverso l'aggiornamento dell'indice di revisione e della relativa data di emissione. In funzione delle modifiche apportate, della loro natura e tipologia, sono condotte di conseguenza le relative attività di riesame e verifica.

Gli impianti ed i quadri elettrici progettati sono validati in sede di collaudo funzionale valutandone la capacità di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata.

#### 8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

PC Project predilige, compatibilmente con le esigenze di mercato, rapporti stabili e duraturi con un ristretto numero di fornitori di servizi, apparecchiature, materiali e componenti ritenuti critici, con cui collaborare per un reciproco soddisfacimento economico e per un proficuo miglioramento.

Al fine di assicurare la qualità degli impianti e dei quadri elettrici progettati sono ritenuti critici prodotti e servizi quali:

- componentistica elettronica ed elettrica
- progettazione specialistica
- costruzione e cablaggio quadri elettrici

Il criterio di scelta dei fornitori adottato da DT si basa sul possesso da parte del fornitore di alcuni requisiti, di seguito riportati nella tabella 1, che possono oggettivamente dimostrare la capacità del fornitore di soddisfare le esigenze aziendali, incluse quelle di assicurazione qualità e le prescrizioni relative alla qualità del prodotto o servizio offerto e fornito.

I requisiti indicati con "V" sono ritenuti vincolanti per l'acquisto di prodotti o servizi e devono essere oggettivamente documentati dal fornitore.

I requisiti indicati con "NV" sono ritenuti non vincolanti per l'acquisto di prodotti o l'appalto di servizi ma il loro possesso da parte del fornitore è ritenuto premiante ai fini della scelta.

Tabella 1

Requisiti di qualifica del fornitore	Tipologia di fornitura			
	Componentistica elettronica	Componentistica elettrica	Progettazione specialistica	Costruzione e cablaggio quadri elettrici
Disponibilità di dichiarazione di conformità CE	V	V		
Prezzi e condizioni economiche concorrenziali	V	V	V	V
Referenze commerciali	V	V	V	V
Iscrizione albo professionale			V	
Certificazione UNI EN ISO 9001	V	NV	NV	V

Ai fornitori in possesso dei requisiti ritenuti vincolanti è assegnato un livello di qualità (LQ) pari a 60/100. Tale livello di qualità è monitorato annualmente sulla base:

- delle non conformità riscontrate al ricevimento o in fase di costruzione, installazione o collaudo
- dei reclami pervenuti dalla clientela e riconducibili a prodotti o servizi acquistati
- del giudizio dato da DT in merito alla puntualità delle consegne, all'affidabilità e competenza tecnica dimostrate dal fornitore e alle condizioni economiche applicate (prezzi e condizioni di pagamento)

Il possesso da parte del fornitore dei requisiti non vincolanti ed il suo mantenimento nel tempo è premiante ai fini del livello di qualità assegnato.

Il livello di qualità dei fornitori è registrato sul modulo "Elenco fornitori qualificati" (S-024)

Il fornitore è informato di eventuali non conformità riscontrate sul prodotto o servizio da lui fornito e per quelle particolarmente gravi perché rendono inutilizzabile il prodotto o ripetitive, è richiesta la messa in atto di appropriate azioni correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle non conformità stesse.

Gli ordini per quadri elettrici, apparecchiature o componenti facenti parte di una produzione di serie e riconducibili a codici e specifiche già inserite in un listino di vendita aziendale sono emessi da AMM.

Altre tipologie di acquisti sono gestite da DT che emette ordini scritti descrivendo in forma completa il prodotto o il servizio richiesto e/o richiamando le specifiche tecniche emesse in fase di progettazione e sviluppo.

Le condizioni contrattuali di carattere generale che governano il rapporto contrattuale tra PC Project ed il fornitore sono definite in "Condizioni generali di acquisto" ([M-016](#)) che è richiamato negli ordini di acquisto emessi.

Al ricevimento della merce, sulla copia del DDT del trasportatore viene firmato il documento ed apposto un timbro che reca la dicitura "Accettazione con riserva di verifica".

Viene fatta una prima verifica tra l'ordine PC Project e il DDT rilasciato dal fornitore; successivamente vengono poi verificate le quantità del materiale ricevuto flaggando le voci inserite nel DDT.

## 8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

### 8.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi



La costruzione dei quadri elettrici e di automazione è effettuata sotto la supervisione ed il coordinamento di PC Project presso officine esterne qualificate che operano sulla base della seguente documentazione fornita da PC Project:

- Specifiche costruttive (disegni, elenco materiali, schemi elettrici) ([S-036](#))
- Specifiche di collaudo ([S-037](#))
- Conservazione del prodotto ([S-038](#))

In particolare, con alcune Società, per quanto riguarda il controllo del processo di costruzione dei quadri elettrici, si fa riferimento alle modalità e criteri presenti nel loro manuale qualità.

### 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Ciascuna commessa è identificata da un numero univoco e progressivo. Lo stesso numero è richiamato su tutta la documentazione tecnica emessa nell'ambito della stessa commessa.

I quadri elettrici sono identificati da un numero univoco di matricola che permette di rintracciare la documentazione tecnica e certificativa associata. I seguenti dati sono riportati sulla targhetta identificativa CE situata all'interno del quadro ([S-040](#)).

La rintracciabilità dei componenti è limitata agli equipaggiamenti elettronici installati all'interno dei quadri elettrici e di automazione.

### 8.5.3 Proprietà del cliente

Apparecchiature, materiali, componenti o documentazione tecnica eventualmente forniti dal cliente per essere incorporati o utilizzati nell'ambito della progettazione di impianti, quadri elettrici e di automazione sono identificati, controllati e salvaguardati.

Qualora tali proprietà del cliente vengano perse, danneggiate o riscontrate non adatte all'uso, tali situazioni sono comunicate per iscritto al cliente.

PC Project assicura di trattare con riservatezza ogni dato od informazione trasmessa dal cliente. Su esplicita richiesta di quest'ultimo PC Project si impegna formalmente attraverso una "Lettera formale di non divulgazione e/o utilizzazione" ([M-009](#)).

## 8.6 PROCEDURE APPLICABILI

S-004	Diagramma di flusso attività di progettazione
S-005	Diagramma di flusso attività di costruzione
S-024	Elenco fornitori qualificati
S-031	Pianificazione della progettazione
S-036	Criteri generali di cablaggio per i quadri elettrici
S-037	Istruzioni per il collaudo delle apparecchiature elettriche
S-038	Conservazione del prodotto
S-040	Marcatura targhetta CE
S-041	Procedura inserimento ordini automazione
M-001	Specifica di base di impianti elettrici
M-006	Check list di progetto
M-009	Lettera formale di non divulgazione e/o utilizzazione
M-015	Condizioni generali di vendita
M-016	Condizioni generali di acquisto
M-019	Scheda rilevamento dati impianto fotovoltaico civile
M-020	Scheda rilevamento dati impianto fotovoltaico industriale
M-022	Specifica base di quadri elettrici

# SEZIONE 9

## Valutazione delle Prestazioni

### 9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

#### 9.1.1 Generalità

---

PC Project attua tutti i processi di monitoraggio, di misurazione e di analisi necessari per:

- dimostrare la conformità degli impianti elettrici e dei quadri elettrici e di automazione realizzati garantendone la rispondenza ai requisiti normativi e concordati con il committente;
- assicurare la conformità del SGQ;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del SGQ, partendo dalla misurazione del grado di raggiungimento di obiettivi e traguardi definiti nel "Programma di miglioramento", attraverso l'elaborazione di una serie di indicatori di prestazione.

Il presente MGQ descrive pertanto i metodi da adottare per monitorare, misurare ed analizzare servizi, prodotti e processi individuando, ove necessario, le tecniche statistiche applicabili e la loro estensione.

#### 9.1.2 Soddisfazione del Cliente

---

La misura della soddisfazione dei clienti ([M-037](#)) è fondata sull'elaborazione e l'analisi di una serie di dati significativi raccolti nell'ambito del sistema di gestione per la qualità tra cui:

- reclami pervenuti
- indice di trasformazione delle offerte in contratti
- valutazioni di II parte effettuate dalla clientela

In occasione del riesame da parte della direzione, RGQ presenta, all'interno della propria relazione, i dati raccolti ed elaborati accompagnati da analisi circa i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione dal punto di vista del cliente e da proposte di azioni correttive e di miglioramento per gli aspetti che evidenziano carenze dell'organizzazione nel soddisfare le esigenze e le aspettative della clientela.

#### 9.1.3 Analisi e valutazione

---

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio e la misurazione dei processi e gli esiti delle prove, dei controlli e delle verifiche effettuate sugli impianti elettrici e sui quadri elettrici e di automazione realizzati, nonché i dati risultanti dalla gestione delle non conformità, sono oggetto di analisi da parte dei responsabili delle funzioni coinvolte, coordinati da RGQ, per:

- valutare l'adeguatezza del SGQ ai processi dell'organizzazione;
- valutare l'efficacia del SGQ nel raggiungere gli obiettivi pianificati e nel soddisfare i requisiti e le aspettative dei clienti;
- individuare situazioni non conformi ripetitive tali da necessitare di azioni correttive;
- individuare e tenere sotto controllo tendenze dei processi che potrebbero nel futuro pregiudicare la conformità dei prodotti e dei servizi o la soddisfazione dei clienti e che quindi necessitano di azioni preventive;
- tenere sotto controllo le prestazioni dei fornitori.



	<b>Manuale della Qualità</b>	Rev.	03
		Del	02/03/2021
		Pag.	33 di 37

## 9.2 AUDIT INTERNI

Le verifiche ispettive interne del SGQ sono un processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze e valutare con obiettività le prestazioni dell'organizzazione, del SGQ e dei processi.

RGQ ha la responsabilità di pianificare, ad intervalli adeguati, verifiche ispettive interne per:

- verificare la conformità del SGQ ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001 e ai requisiti della documentazione interna applicabile;
- verificare che il SGQ sia applicato in conformità a quanto stabilito nella politica, nel manuale e nelle istruzioni;
- verificare che l'applicazione del SGQ sia efficace, cioè finalizzata al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento definiti dalla direzione;
- verificare la conformità alla normativa e alle prescrizioni cogenti;
- valutare le prestazioni dell'organizzazione;
- identificare le aree di potenziale miglioramento del SGQ;
- riesaminare i documenti del SGQ accertandone la continua applicazione, la conformità alle norme di riferimento e relativi aggiornamenti, l'adeguatezza ai processi ed alle attività svolte, la congruenza con gli altri documenti del SGQ.

La responsabilità della gestione della programmazione delle verifiche ispettive interne è di RGQ. La programmazione delle verifiche ispettive interne tiene conto:

- dello stato di conformità dei processi;
- delle attività svolte;
- della loro importanza nel SGQ per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- dei risultati di precedenti verifiche ispettive interne e di non conformità emerse nel corso dell'anno.

RGQ redige periodicamente il "Programma delle verifiche ispettive interne" (S-026) che riporta:

- gli obiettivi delle verifiche;
- l'estensione delle verifiche;
- le risorse necessarie per attuare il programma delle verifiche (periodo di riferimento e durata delle verifiche, valutatori).

Il programma delle verifiche ispettive interne è approvato da AD che garantisce la disponibilità delle risorse necessarie per lo svolgimento delle verifiche. RGQ assicura che la programmazione preveda almeno una verifica all'anno di tutti i processi dell'organizzazione e di tutti i punti del SGQ.

Le verifiche ispettive interne possono essere svolte, oltre che in funzione della programmazione prefissata, anche:

- su richiesta di AD o dei responsabili di funzione;
- per verificare l'attuazione di AC o AP richieste e avviate;
- per verificare e risolvere sospette carenze e disfunzioni del SGQ;
- a seguito di modifiche sostanziali del SGQ.

RGQ provvede a riesaminare periodicamente il programma delle verifiche ispettive interne al fine di migliorarne l'efficacia, tenendo conto dei risultati delle verifiche precedenti e dell'evoluzione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate.

### 9.3 RIESAME DA PARTE DELL'AMMINISTRATORE

#### 9.3.1 Generalità

---

AD riesamina con frequenza almeno annuale il SGQ per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. RGQ raccoglie e prepara le documentazioni da presentare in occasione del riesame direzionale.

Durante il riesame della direzione sono presi in considerazione:

- l'adeguatezza della Politica;
- lo stato di attuazione degli obiettivi e delle attività di miglioramento per la qualità;
- l'andamento degli indici per la qualità e i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi posti nel periodo di riferimento;
- i reclami;
- le eventuali nuove esigenze dei clienti;
- le modifiche apportate all'organizzazione;
- l'analisi delle risorse umane coinvolte e le necessità di formazione;
- il monitoraggio dei fornitori;
- l'andamento delle non conformità, lo stato delle azioni correttive e preventive intraprese;
- i risultati delle verifiche ispettive interne, di quelle eventualmente effettuate da clienti e da enti terzi;
- i cambiamenti normativi;
- le raccomandazioni per il miglioramento.

AD prende atto dei risultati dell'andamento del sistema qualità aziendale, discutendo con i vari responsabili i problemi emersi, risolti o ancora da risolvere.

RGQ ha la responsabilità di proporre raccomandazioni per le eventuali carenze individuate e per il miglioramento del SGQ.

Il Riesame si conclude con:

- la valutazione finale dell'efficacia del SGQ, con le direttive ai responsabili di funzione per un eventuale adeguamento;
- l'approvazione del nuovo "Programma di miglioramento" (S-019), inclusa la determinazione degli obiettivi e dei traguardi;
- l'approvazione del nuovo "Piano di formazione" (S-010) del personale.

RGQ provvede a registrare il riesame da parte della direzione in un verbale che deve essere approvato da AD.

In seguito all'approvazione, RGQ provvede a distribuire copia del verbale del riesame e del programma di miglioramento ai responsabili delle funzioni aziendali affinché lo possano condividere con il personale da loro dipendente.

### 9.4 PROCEDURE APPLICABILI

- S-010 Programma di formazione
- S-019 Programma di miglioramento continuo
- S-026 Piano delle verifiche ispettive interne
- M-037 Questionario sulla soddisfazione del Cliente
- Riesame del Sistema di gestione della qualità

# SEZIONE 10

## Miglioramento

### 10.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Si definisce non conformità ogni deviazione dalle specifiche, dalle procedure del SGQ e dai requisiti concordati con il cliente. Le non conformità possono pertanto essere riscontrate:

- nei controlli, nelle verifiche e nelle prove effettuate sugli impianti elettrici e sui quadri elettrici e di automazione realizzati: in fase di controllo o collaudo sono riscontrate carenze che evidenziano il non soddisfacimento delle specifiche di progetto o delle richieste del cliente;
- nel controllo dei materiali acquistati: si evidenziano prodotti non rispondenti all'ordine di acquisto, non conformi alle specifiche richieste o comunque non adatti all'utilizzo previsto;
- nel monitoraggio delle attività e dei processi: si evidenziano errori nell'applicazione delle procedure e delle istruzioni nonché nell'esecuzione delle attività che compromettono la conformità dei prodotti o l'efficace funzionamento del SGQ;
- nella taratura della strumentazione: sono riscontrati strumenti con errori superiori ai limiti di accettabilità predefiniti il cui uso compromette i risultati delle misurazioni e può aver compromesso i risultati di precedenti misurazioni;
- nei reclami pervenuti dalla clientela: la loro analisi e valutazione può evidenziare requisiti espliciti o impliciti del cliente non soddisfatti;
- nelle verifiche ispettive interne o esterne: le evidenze oggettive raccolte dai valutatori evidenziano requisiti non soddisfatti;
- nei riesami della direzione: l'analisi e la valutazione degli elementi in ingresso del riesame da parte della direzione evidenziano situazioni che si discostano dalla politica o dagli obiettivi prestabiliti.

Chiunque, nello svolgimento della propria attività e, nello specifico, delle attività sopra descritte, riscontri una non conformità, è responsabile di informare RGQ che la registra sul modulo "Elenco non conformità" (S-028) evidenziando l'origine della non conformità, una descrizione della non conformità e dei requisiti non soddisfatti. Il responsabile previsto dalla tabella 2, in funzione dell'origine della non conformità, ne valuta la tipologia, l'importanza, la gravità e le sue conseguenze e decide il trattamento da adottare per la sua risoluzione.

In funzione della gravità della non conformità e delle considerazioni circa la probabilità di una sua ripetizione, il responsabile previsto dalla tabella 2 deve altresì valutare la necessità e/o convenienza di attivare un'azione correttiva in grado di eliminare in modo definitivo le cause, evitando il ripetersi della stessa non conformità, indicandone i responsabili ed i tempi di attuazione.

Tabella 2

Origine della non conformità	Responsabile
controlli sui materiali acquistati	DT
prove, controlli e verifiche su impianti elettrici e su quadri elettrici e di automazione realizzati	DT
monitoraggio delle attività e dei processi	Responsabile della funzione interessata
taratura della strumentazione	DT
reclami pervenuti dai clienti	RGQ
verifiche ispettive interne	Responsabile della funzione interessata
riesami della direzione	AD

Il responsabile della definizione del trattamento è responsabile di accertarne la corretta applicazione entro i tempi stabiliti e valutarne l'efficacia.

## 10.2 AZIONI CORRETTIVE E AZIONI PREVENTIVE

Si definisce correttiva l'azione che, eliminando le cause, evita il ripetersi di una non conformità.

Se, per quanto esposto relativamente alla gestione delle non conformità, il responsabile previsto dalla tabella 2, considerata la sua gravità e la probabilità di una sua ripetizione, valuta necessaria o conveniente la definizione di un'appropriata azione correttiva, viene innanzitutto avviata un'indagine finalizzata ad individuare l'origine delle cause della non conformità riscontrata.

Oltre che come conseguenza puntuale di una singola non conformità, l'esigenza di un'azione correttiva può scaturire dall'analisi e dalla valutazione di situazioni non conformi ripetitive, di reclami o informazioni di varia natura di ritorno dal cliente, di risultati di verifiche ispettive interne, di risultati di verifiche ispettive di seconda o terza parte.

Individuare l'origine delle cause significa non fermarsi alle cause apparenti ma approfondire, attraverso un'analisi rigorosa, tutte le cause potenziali. L'indagine, coordinata dal responsabile che ha gestito la non conformità (vedi tabella 2) deve coinvolgere i responsabili delle funzioni in cui possono risiedere le cause del problema. Per un'analisi delle cause più attendibile, è importante analizzare anche altre non conformità avvenute in precedenza che evidenziano situazioni e circostanze simili.

Tra le potenziali cause di una non conformità possono essere considerate:

- carenze nel riesame dei requisiti espliciti o impliciti del cliente; carenze nella comunicazione con il cliente;
- modalità di progettazione e costruzione inadeguate;
- materiali acquistati non adatti, non adeguata definizione delle specifiche tecniche, documentazione tecnica inadeguata, fornitori non affidabili;
- documentazione del SGQ incompleta, incongrua o non adeguata nella definizione delle responsabilità e/o nella descrizione delle modalità gestionali e operative;
- modulistica in uso non adeguata per le registrazioni previste;
- competenze del personale non adeguate alle attività da svolgere;
- formazione del personale non efficace o non adeguata per le competenze richieste;
- comunicazione interna non efficace;
- intervalli o specifiche di taratura non adeguati.

Analizzate tutte le cause e stabilite quelle più probabili, sono individuate le corrispondenti azioni correttive potenziali e selezionate quelle più verosimili ed efficaci per eliminare il problema e prevenirne il ripetersi.

Ogni azione correttiva introdotta deve essere appropriata all'entità del problema riscontrato e commisurata alle relative conseguenze. Sono pertanto evitate complesse e costose azioni correttive per eliminare cause che hanno determinato non conformità di lieve entità. Le possibili azioni correttive da attuare sono approvate dalla direzione.

Nella definizione delle azioni correttive sono inoltre definite le responsabilità circa la loro introduzione ed i relativi tempi di attuazione.

Attuate le azioni correttive e trascorso un tempo sufficiente per valutarne le conseguenze, il responsabile indicato nel modulo dell'azione correttiva ha la responsabilità di verificarne l'efficacia; attua quindi delle verifiche per garantire che l'azione correttiva intrapresa risulti efficace nel rimuovere le cause individuate ed eviti il ripresentarsi del problema.

L'analisi delle cause, le azioni correttive individuate con i relativi tempi e responsabilità di attuazione, nonché gli esiti della verifica dell'efficacia sono documentati nell'"Elenco azioni correttive" (S-029).

Si definiscono preventive le azioni messe in atto per apportare miglioramenti ai prodotti, al servizio o al SGQ anticipando possibili non conformità, problemi o reclami.

I responsabili di funzione hanno la responsabilità di riesaminare periodicamente, soprattutto durante le verifiche ispettive interne, i documenti del SGQ al fine di valutare la loro adeguatezza ed evidenziare i possibili miglioramenti da apportarvi per una più chiara ed esaustiva comprensione con particolare riferimento alla definizione delle responsabilità ed alla illustrazione delle modalità operative o gestionali da attuare.

	<b>Manuale della Qualità</b>	Rev.	03
		Del	02/03/2021
		Pag.	37 di 37

RGQ ha la responsabilità di analizzare periodicamente, soprattutto in occasione del riesame da parte della direzione, tutte le informazioni di ritorno dalla clientela, pervenute direttamente o acquisite indirettamente, allo scopo di evidenziare requisiti impliciti dei clienti non adeguatamente considerati, tendenze di mercato e/o opportunità di sviluppo in nuovi settori.

DT ha la responsabilità di analizzare ed elaborare periodicamente i dati ed i risultati derivanti dalle attività di controllo svolte per controllare e monitorare le caratteristiche dei prodotti, dei servizi e dei processi allo scopo di evidenziare tendenze negative che, se non opportunamente gestite e corrette, potrebbero sconfinare in non conformità.

Le possibili azioni preventive da attuare sono approvate dalla direzione.

Nella definizione delle azioni preventive sono anche definite le responsabilità circa la loro introduzione ed i relativi tempi di attuazione.

Attuate le azioni preventive e trascorso un tempo sufficiente per valutarne le conseguenze, il responsabile indicato nel modulo dell'azione preventiva ha la responsabilità di verificarne l'efficacia; attua quindi delle verifiche per garantire che le azioni preventive messe in atto risultino efficaci nel raggiungere i miglioramenti individuati.

Le azioni preventive approvate sono documentate nell' "Elenco azioni preventive" (S-030) in cui sono registrati:

- opportunità di miglioramento / potenziale situazione non conforme individuata;
- azioni preventive da attuare, responsabilità assegnate e tempi di attuazione;
- verifiche effettuate per valutare l'efficacia delle azioni preventive nel raggiungere i miglioramenti individuati e relativi esiti.

### 10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La politica di PC Project è orientata al miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ. A tal fine i risultati dell'analisi dei dati, i risultati delle verifiche ispettive interne, gli esiti delle verifiche dell'efficacia delle azioni correttive e preventive attuate sono portati da RGQ all'attenzione di AD in occasione del riesame da parte della direzione. In tale sede sono riesaminati e definiti gli obiettivi di miglioramento, sono definiti gli interventi necessari per il loro raggiungimento e sono assegnati risorse, mezzi e responsabilità per la loro attuazione.

### 10.4 PROCEDURE APPLICABILI

- S-028 Elenco non conformità
- S-029 Elenco azioni correttive
- S-030 Elenco azioni preventive
- Riesame del Sistema di gestione della qualità