
MANUALE

ISO 9001:2015

INDICE DELLE REVISIONI

Ed. 00 Revisione	Redatto	Ver/App	Data	Descrizione delle modifiche
00	RGQ	DG	04/06/2018	Prima emissione

LISTA DISTRIBUZIONE

Copia C/NC	Nr.	Distribuita a	Firma
C	01	DG	
C	02	RGQ	
C	03	GQ	
C	04	TEC	
C	05	ACQ	
C	06	AMM	
C	07	COMM	

Sommario

0	DATI SOCIETARI.....	4
1	SCOPO DEL MANUALE	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3	TERMINI E DEFINIZIONI	5
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	5
4.1	Comprensione dell'organizzazione e il suo contesto	5
4.2	Comprensione delle esigenze delle parti Interessate.....	6
4.3	Campo di Applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità	7
5	LEADERSHIP	12
5.1	Leadership e Impegno.....	12
5.1.2	Focalizzazione sul cliente	13
5.2	Politica.....	13
5.2.1	Stabilire la politica per la Qualità.....	13
5.2.2	Comunicare la politica per la Qualità.....	15
5.3	Ruoli, Responsabilità e autorità nell'organizzazione	15
6	PIANIFICAZIONE.....	21
6.1	Azioni per Affrontare rischi e opportunità.....	21
6.2	Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento.....	22
6.3	Pianificazione delle modifiche.....	22
7	SUPPORTO	23
7.1	Risorse.....	23
7.1.1	Generalità	23
7.1.2	Persone	23
7.1.3	Infrastruttura.....	23
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei Processi	23
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione.....	24
7.1.6	Conoscenza organizzativa	24
7.2	Competenza.....	25
7.3	Consapevolezza	25
7.4	Comunicazione	26
7.5	Informazioni documentate.....	26

8	ATTIVITA' OPERATIVE.....	27
8.1	Pianificazione e controllo operativi.....	27
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.....	28
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.....	28
8.2.4	Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi.....	28
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi.....	29
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.....	31
8.4.1	Generalità.....	31
8.4.2	Tipo ed estensione del controllo.....	32
8.4.3	Informazioni ai fornitori esterni.....	33
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi.....	33
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi.....	33
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità.....	34
8.5.3	Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni.....	34
8.5.4	Preservazione.....	34
8.5.5	Attività post-consegna.....	35
8.5.6	Controllo delle modifiche.....	35
8.6	Rilascio di prodotti e servizi.....	35
8.7	Controllo degli output non conformi.....	35
9	VALUTAZIONI DELLE PRESTAZIONI.....	36
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione.....	36
9.1.1	Generalità.....	36
9.1.2	Soddisfazione del Cliente.....	36
9.1.3	Analisi e Valutazione.....	37
9.2	Audit Interno.....	37
9.3	Riesame della Direzione.....	38
9.3.1	Generalità.....	38
9.3.2	Input al riesame di direzione.....	38
9.3.3	Output al riesame della direzione.....	39
10	MIGLIORAMENTO.....	39

10.1 Generalità.....	39
10.2 Non Conformità e azioni Correttive.....	39
10.3 Miglioramento Continuo	40

0 DATI SOCIETARI

Ragione sociale: KB DEVELOPMENT

Sede legale:

Sede operativa:

Anno di Costituzione:

C.F. e Partita I.V.A.:

Categoria di opere Generali Specializzate:

Tel.:

Fax:

Sito web:

E-mail:

Referente:

1 SCOPO DEL MANUALE

Il presente Manuale specifica i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità, adottato dalla KB DEVELOPMENT

con lo scopo di:

- a) dimostrare la propria abilità nel fornire beni e servizi che soddisfano i requisiti espressi o impliciti del cliente, rispettano i requisiti delle norme tecniche internazionalmente adottate nel mercato include, ovviamente, le Leggi-Direttive cogenti;
- b) migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza dei processi, a vantaggio di tutte le parti interessate.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Per l'applicazione di questo documento si utilizzano i seguenti riferimenti:

- ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- ISO 9000:2015 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary
- Norme tecniche volontarie (ISO, EN, CEI, UNI), Leggi Nazionali e Comunitarie, Direttive e Regolamenti

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento, applicano i termini e le definizioni di cui alla ISO 9000:2015

Abbreviazioni:

DG:	Direzione
AMM:	Funzione amministrazione
RGQ:	Responsabile Qualità
GQ:	Garanzia Qualità
ACQ:	Funzione Acquisti
COMM:	Funzione Commerciale
TEC:	Direzione Tecnica
RCANT:	Responsabile di Cantiere

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprensione dell'organizzazione e il suo contesto

La KB DEVELOPMENT

volge particolare attenzione alle questioni interne ed esterne, che sono pertinenti alle sue finalità e alla sua direzione strategica, e che hanno effetto sulla sua abilità ad ottenere i risultati attesi dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

In particolare la KB DEVELOPMENT

prende in considerazione le questioni che emergono da:

- cambiamenti e tendenze dall'ambiente legale, tecnologico, competitivo, culturale, sociale, economico e naturale, a livello internazionale, nazionale, regionale o locale che possono avere un impatto sugli obiettivi di KB DEVELOPMENT
- ;
- relazione, percezione e valori con le pertinenti parti interessate (azionisti, clienti e fornitori, personale)
- questioni relative alla *governance*, priorità strategiche politiche e impegni interni, e
- disponibilità e priorità delle risorse e cambiamenti tecnologici.

La KB DEVELOPMENT

mantiene aggiornate queste determinazioni, come appropriato, soprattutto durante i periodici Riesami del Sistema di Gestione.

Tabella 1 "determinazione fattori determinanti per il contesto dell'organizzazione"

	Fattori interni	Fattori esterni
Prodotto/mercato ambienti legale, tecnologico,	Capacità di soddisfare le aspettative dei clienti,	Presenza di requisiti cogenti, presenza di competitor, riconoscimento del brand, aspettative dei clienti,
Fattori ambientali	Gestione emissioni, rifiuti, disponibilità di spazi adeguati, condizioni climatiche idonee ai processi	Condizioni ambientali, disponibilità e costo delle materie prime e dell'energia
Fattori economici e politici, competitivo di mercato, sociale ed economico	Accesso al credito, costo della manodopera, disponibilità finanziaria per investimenti, sistema di tassazione, presenza di investitori	Presenza di competitor e loro politica commerciale, solvibilità clienti, termini pagamento fornitori, rischio valuta, stabilità politica dei paesi di destinazione dei prodotti
Risorse umane, fattore culturale	Struttura organizzativa, politiche e strategie, processi decisionali, propensione al rischio, propensione all'innovazione, know how, capacità di comunicazione interna, con i clienti, con gli stake holder, aspettative dei dipendenti, contesto culturale in cui l'Organizzazione opera	Relazioni contrattuali con i clienti e con i fornitori, relazioni e aspettative delle parti interessate, rapporti con la pubblica amministrazione, rapporti con gli enti regolatori, relazioni sindacali, associazioni di categoria
Infrastrutture	Disponibilità di spazi, impianti, tecnologie e sistemi	Trasporto dei beni

La tabella come sopra rappresenta un esempio, il riesame dei Fattori avviene all'interno di apposito modulo allegato 1 "Tabella Fattori Determinanti, Valutazione dei Rischi, Obiettivi aziendali".

4.2 Comprensione delle esigenze delle parti Interessate

La KB DEVELOPMENT

si impegna a determinare le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione della Qualità, e i requisiti di tali parti che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità.

L'organizzazione inoltre si impegna a monitorare e riesaminare le informazioni che riguardano le parti interessate e i loro requisiti rilevanti; evidenza di questo riesame sarà dato in sede di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

Tabella 2 "Requisiti ed esigenze parti interessate"

PARTI INTERESSATE	REQUISITI
utilizzatori finali dei prodotti	Disporre di prodotti che corrispondono alle proprie necessità, al miglior prezzo possibile e in accordo ai più aggiornati standard internazionali.

	Poter contare su un supporto di elevato spessore tecnico e scientifico in grado di identificare e sviluppare soluzioni competitive.
fornitori	necessità di rispetto dei tempi di pagamento per reciproca sostenibilità, necessità di pianificazione ordini per rispettare i tempi di consegna.
dipendenti e sindacati	gestione orari di lavoro, rivendicazioni in merito alla sicurezza con richiesta di investimenti in infrastrutture. Assicurare stabilità economica per sé e le proprie famiglie. Lavorare in un ambiente dinamico, sereno e con prospettive di crescita professionale e di carriera.
Azionisti-proprietà	Generare valore e profitto. Acquisire e migliorare la reputazione dell'Azienda per affrontare il mercato globale, in competizione con i migliori players del settore.

La tabella come sopra rappresenta un esempio, il riesame delle esigenze avviene all'interno di apposito modulo allegato 1 "Tabella Fattori Determinanti, Valutazione dei Rischi, Obiettivi aziendali".

4.3 Campo di Applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità

L'organizzazione ha individuato quale campo di Applicazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità:

"ATTIVITÀ DI DUE DILIGENCE SU IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA"

L'organizzazione si impegna a controllare e tenere sotto controllo le attività affidate all'esterno, e in particolare:

- CONSULENZA TECNICA
- ELETTRICO
- IDRAULICO

I processi affidati all'esterno vengono controllati tramite scelta di fornitori qualificati e tramite modalità descritte nella Procedura P. 8.4 "Controllo Prodotti e Servizi Forniti dall'Esterno".

La KB DEVELOPMENT

si impegna a Riesaminare periodicamente, durante il Riesame della Direzione l'Idoneità del proprio Campo di Applicazione, e aggiornarlo in virtù dei cambiamenti.

Non Applicabilità:

Tutti i punti della Norma ISO 9001 sono applicabili.

L'azienda ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi assicura:

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

L'organizzazione ha definito i propri processi quanto segue:

<u>PROCESSI PRIMARI</u>	<p>SONO PROCESSI CHE CREANO DIRETTAMENTE UN VALORE RICONOSCIUTO DAL CLIENTE ESTERNO E LE LORO PRESTAZIONI OPERATIVE (COSTI, QUALITÀ E TEMPI) NE INFLUENZANO DIRETTAMENTE LA SODDISFAZIONE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • GESTIONE RAPPORTO con il CLIENTE • GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI • GESTIONE RISORSE (Umane, Infrastrutture) • GESTIONE della PROGETTAZIONE • GESTIONE ATTIVITÀ
<u>PROCESSI DI SUPPORTO</u>	<p>SONO PROCESSI NECESSARI ALLA GESTIONE DEI PROCESSI PRIMARI MA NON CREANO, DI PER SÉ, UN VALORE RICONOSCIUTO DAL CLIENTE ESTERNO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • GESTIONE AMMINISTRATIVA • GESTIONE della DOCUMENTAZIONE • GESTIONE del RIESAME da PARTE della DIREZIONE • GESTIONE delle NON CONFORMITÀ, delle AZIONI CORRETTIVE e delle AZIONI PREVENTIVE • GESTIONE degli AUDIT INTERNI

Ogni processo comprende:

<u>INPUT</u>	FATTORI FISICI E INFORMATIVI ACQUISITI ALL'ESTERNO O DA ALTRI PROCESSI AZIENDALI, CHE SONO NECESSARI ALL'AVVIO DELLE FASI DEI PROCESSI.
<u>ATTIVITÀ</u>	AZIONI E DECISIONI CHE INTERAGENDO TRA LORO CONSENTONO LA REALIZZAZIONE DELL'OUTPUT.
<u>OUTPUT</u>	RAPPRESENTA TUTTO CIÒ CHE VA A COSTITUIRE IL RISULTATO DEL PROCESSO.
<u>INDICATORI</u>	STRUMENTI CHE MONITORANO L'ANDAMENTO DEL PROCESSO IN QUESTIONE.

	POSSONO ESSERE DI TIPO QUALITATIVO O QUANTITATIVO.
--	--

PROCESSO AZIENDALE	ATTIVITA'	RESPONSABILE PROCESSO	PROCEDURA DI RIFERIMENTO
GESTIONE RAPPORTO con il CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Emissione di offerte Acquisizione ordine/commissa 	Funzione Commerciale (COMM)	La gestione delle Offerte, e acquisizione delle Commesse/ordine viene gestita come riportato al capitolo 8.2 del Manuale Qualità
GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei subappaltatori Gestione degli ordini Valutazione dei fornitori Verifica e conservazione dei prodotti approvigionati Controllo della conservazione del prodotto 	Funzione Acquisti (ACQ), Funzione Tecnica (TEC), Garanzia Qualità (GQ)	Le attività vengono gestite secondo la Procedura P. 8.4 "Controllo Prodotti e Servizi Forniti dall'Esterno"
GESTIONE RISORSE (umane)	<ul style="list-style-type: none"> Ricerca, Selezione e Assunzione del Personale Competenze Minime personale Formazione del Personale 	Direzione Generale (DG/TEC)	Le attività di gestione delle Risorse Umane viene gestita secondo la procedura P. 7.2 "Formazione e Addestramento del Personale"
GESTIONE RISORSE (mezzi e attrezzature)	<ul style="list-style-type: none"> Gestione mezzi Gestione attrezzature Gestione strumenti di misura 	Garanzia Qualità (GQ/TEC)	Le attività di gestione, manutenzione e controllo delle risorse viene effettuata tramite la procedura P. 7.1 "Gestione Mezzi e Attrezzature".
GESTIONE ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> Gestione attività di Cantiere Controllo delle Attività di Cantiere 	Funzione Tecnica (TEC)	Le attività di Gestione e Controllo del Processo avviene tramite la Procedura P. 8 "Pianificazione e Controllo della Produzione ed erogazione dei servizi"
GESTIONE della PROGETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione della progettazione Verifica, Riesame, validazione della 	Progettazione (PROG) Funzione Tecnica (TEC)	È un processo che si interfaccia con il processo commerciale, di approvvigionamento e di

	Progettazione		gestione del servizio; la gestione delle attività avviene come riportato nella procedura P. 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi.
GESTIONE AMMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione fatturazioni • Contabilità aziendale • Comunicazione con clienti e fornitori 	Funzione Amministrativa (AMM)	Processo che si interfaccia con tutti i processi principali e ha come finalità quella di gestire le fatturazioni, sia attive che passive, e la contabilità aziendale, rapporto di comunicazione con clienti e fornitori; per tale processo di supporto non è stata definita un'apposita procedura.
GESTIONE della DOCUMENTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione della documentazione di Sistema (codifica, archiviazione, annullamento, rintracciabilità) 	Garanzia Qualità (RGQ/GQ)	Si tratta del processo che consente di tenere sotto controllo i documenti, ovvero sia le informazioni con il loro mezzo di supporto, sia di origine interna che esterna; la gestione delle attività avviene come riportato nella procedura P. 7.5 "Gestione della Documentazione"
GESTIONE del RIESAME da PARTE della DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione, Esecuzione, gestione delle Conclusioni. 	Direzione Generale DG, Garanzia Qualità (GQ), supporto di RGQ.	Il processo ha lo scopo di tenere sotto controllo l'efficacia dell'intero sistema di gestione per la qualità, stabilire e aggiornare i principi di riferimento, monitorare i processi e definire obiettivi di miglioramento; la descrizione dell'attività viene gestita direttamente al Capitolo 9.3 del Manuale della Qualità.
GESTIONE delle NON CONFORMITÀ, delle AZIONI CORRETTIVE e delle AZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione e gestione delle NC • Trattamento delle NC di sistema e delle 	RGQ/GQ	Il processo ha lo scopo di fornire gli strumenti per la gestione delle problematiche che

<p>PREVENTIVE</p>	<p>lavorazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> Definizione e verifica delle Azioni Correttive Definizione e Verifica delle Azioni Preventive 		<p>dovessero emergere, risolvendole e se necessario intervenendo sulle cause che le hanno generate. Le modalità di gestione sono descritte e spiegate in dettaglio nella procedura P. 10 "Gestione NC-AC".</p>
<p>GESTIONE degli AUDIT INTERNI</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione degli Audit Interni Modalità della Verifica Scelta del Valutatore 	<p>RGQ/GQ</p>	<p>Il processo permette di eseguire una verifica puntuale sulle modalità di gestione dei diversi processi aziendali per permettere l'individuazione di possibili miglioramenti oltre a carenze da parte degli operatori nell'applicazione di quanto definito nella procedura P. 9.2 "Gestione Audit Interni".</p>

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

La figure in basso rappresentano graficamente il meccanismo di gestione di ogni singolo processo, e la Rappresentazione della struttura della presente norma internazionale nel ciclo PDCA:

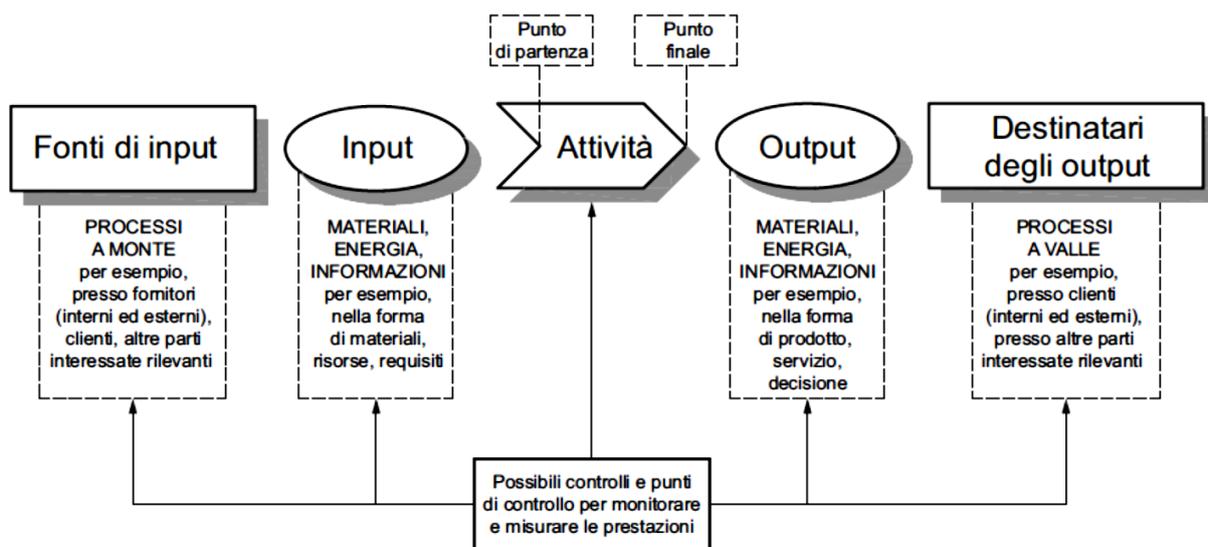


Figura 1 "Rappresentazione schematica degli elementi di un singolo processo"

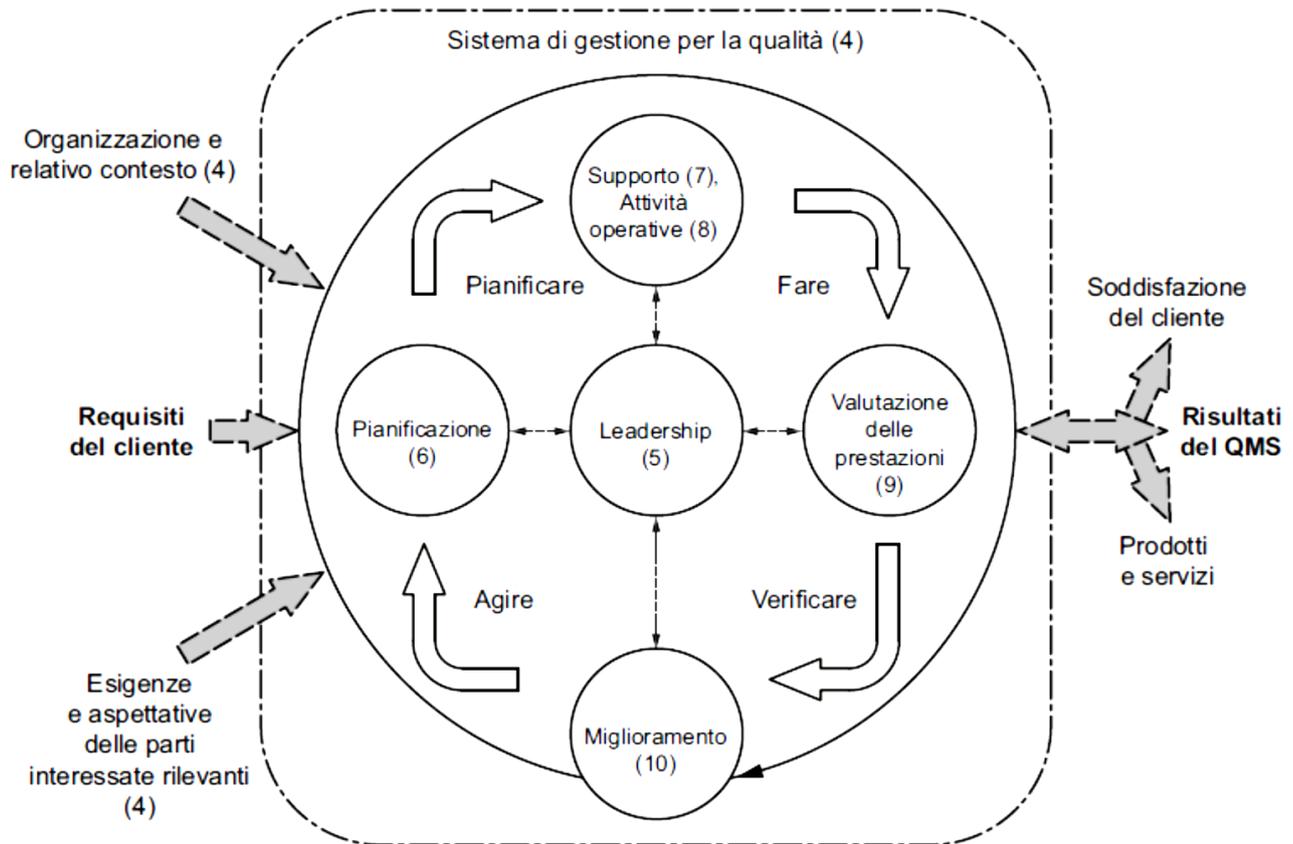


Figura 2 "Rappresentazione della struttura della presente norma internazionale nel ciclo PDCA"

5 LEADERSHIP

5.1 Leadership e Impegno

L'alta direzione della KB DEVELOPMENT

si impegna a dimostrare leadership e impegno nei riguardi del sistema di gestione per la qualità:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi per la qualità relativi al sistema di gestione per la qualità e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità nei processi di business dell'organizzazione;
- promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del *risk-based thinking*;
- assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità;
- comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace, e della conformità ai requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- assicurando che il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati attesi;
- facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- promuovendo il miglioramento;

- j) fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Riesame della Direzione
- Obiettivi dell'Organizzazione

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La Direzione dimostra il suo ruolo e impegno rispetto alla attenzione al cliente assicurando:

- la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti,
- la determinazione e indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente,
- l'attenzione che i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili,
- l'attenzione alla soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo.

Documentazione a supporto della conformità del punto della norma:

- politica della qualità
- obiettivi aziendali
- analisi dei Rischi

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la politica per la Qualità

La Direzione ha stabilito una Politica per la Qualità che:

- è appropriata agli scopi ed al contesto dell'azienda
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità
- include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili
- include l'impegno al continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

La Politica per la Qualità è pubblicata nel presente Manuale della Qualità e con esso viene diffusa internamente ed a tutte le parti interessate.

Politica della Qualità

L'impresa KB DEVELOPMENT

è consapevole delle sfide e delle opportunità che il mercato impone giornalmente e per affrontare le sfide occorrono decisioni rapide e vincenti.

Perseguire l'efficacia e l'efficienza aziendale significa superare le sfide ed individuare le opportunità. E' in quest'ottica che l'Organizzazione ha deciso l'istituzione prima, il conseguimento ed il mantenimento poi di un

sistema qualità conforme agli standard internazionali ISO 9001:2015 che permetta di garantire una maggior efficienza interna ed una migliore predisposizione a dimostrare la propria capacità di fornire prodotti che soddisfano i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili, ad accrescere la soddisfazione del cliente, affrontare rischi e opportunità associati al suo contesto e ai suoi obiettivi.

La KB DEVELOPMENT

nel pianificare il proprio Sistema di gestione ha considerato:

- Contesto Organizzativo, tramite determinazione dei fattori interni ed esterni che possano influenzare la capacità di conseguire i risultati
- Comprensione delle esigenze ed aspettative delle Parti Interessate per il Sistema di Gestione per la Qualità
- Determinazione del proprio Campo di Applicazione: " **MANUTENZIONE STRAORDINARIA DI EDIFICI CIVILI, IMPIANTI ELETTRICI, TERMICI E DI CONDIZIONAMENTO, IDRICO-SANITARI, ANTINTRUSIONE, TVCC E TRASMISSIONE DATI** ".
- Determinazione di Rischi ed Opportunità considerando Contesto Organizzativo ed esigenze ed Aspettative delle parti interessate, per ogni processo relativo ai prodotti/servizi presenti nel Campo di Applicazione.

La Direzione KB DEVELOPMENT

per dimostrare il costante impegno verso il miglioramento e soddisfazione del cliente ha stabilito i seguenti obiettivi specifici:

- Investire in risorse e mezzi necessari nel rispetto dei requisiti previsti per il prodotto finale
- Costante monitoraggio delle scadenze per controllo di mezzi e attrezzature
- Costante Aggiornamento su leggi e Normativa applicabile, per evitare multe o chiusura delle attività di Cantiere
- Scelta di Fornitori Qualificati per rispondere ai requisiti finali previsti dal Cliente
- Controllo dei Subappaltatori tramite presa visione di Piano della Qualità e dei Controlli, Supervisione in cantiere, presa visione delle qualifiche del personale
- Costante Formazione dei Dipendenti per quanto concerne le Tematiche Salute e Sicurezza sul Lavoro, in modo da garantire il regolare svolgimento delle attività di Cantiere, e salvaguardare quindi la salute dei dipendenti nell'interesse delle parti interessate (famiglie, sindacati e opinione pubblica)
- Adottare sistemi avanzati per salvaguardare il Know-how aziendale, tramite Antivirus e back up giornaliero dei dati
- Monitorare l'efficienza del Sistema Qualità attraverso riesami annuali eseguiti dalla Direzione e attraverso le "Verifiche Ispettive Interne" programmate ed eseguite durante l'anno da personale qualificato
- Monitoraggio costante del grado di soddisfazione della clientela.

La KB DEVELOPMENT

si impegna a riesaminare periodicamente la Politica in occasione dei Riesami della Direzione, e a renderla disponibile alle parti interessate, e all'interno della propria Organizzazione.

MILANO (MI) 31/12/2015

La Direzione

5.2.2 Comunicare la politica per la Qualità

L'azienda si Impegna a:

- a) rendere disponibile la politica e mantenerla come informazione documentata;
- b) comunicare e far comprendere la politica all'interno dell'Organizzazione
- c) rendere disponibile alle parti interessate rilevanti

5.3 Ruoli, Responsabilità e autorità nell'organizzazione

La direzione assicura che le responsabilità e le autorità siano definite e comunicate nell'ambito dell'organizzazione.

La direzione individua un soggetto che indipendentemente da altre responsabilità deve avere l'autorità per:

- a) assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione dell'organizzazione siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati;
- b) riferire all'alta direzione sulle prestazioni del sistema di gestione dell'organizzazione e su ogni esigenza di miglioramento;
- c) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Per questo motivo nomina quale Responsabile del Sistema di Gestione della qualità il sig. **FRANCESCO TURCO** che avrà il compito di riportare la gestione del sistema della qualità direttamente alla direzione strategica dell'Organizzazione. A supporto del RGQ ci sarà la figura della GQ (Garanzia Qualità), che avrà il compito di mantenere efficiente il sistema qualità e valutarne supportando l'RGQ l'idoneità in sede di Audit Interni.

Di seguito vengono descritte, per ogni posizione dell'organigramma, le principali mansioni e responsabilità delle diverse posizioni che influenzano la Qualità.

FUNZIONE	RESPONSABILITÀ E MANSIONI
Direttore Generale (DG)	<ul style="list-style-type: none"> • approvare tutti i documenti della Qualità emessi dal Responsabile Qualità, di riesaminare periodicamente, unitamente ai Responsabili di Funzione, l'applicazione e la coerenza del Sistema Qualità Aziendale; • effettuare tutte quelle azioni previste dalle Procedure di Sistema Qualità per le quali è previsto un suo coinvolgimento diretto, quali l'approvazione e la verifica del Piano Annuale delle Ispezioni Interne e del Programma annuale di Addestramento; • disporre e/o approvare l'attuazione di Azioni Correttive; • gestire il personale tecnico ed amministrativo in particolare intervenendo nella gestione tecnica, nelle scelte gestionali o programmatiche che devono essere prese in fase di impostazione o di eventuali varianti per le commesse in corso; • curare l'acquisizione delle commesse; • curare i rapporti con i clienti privati e le pubbliche amministrazioni; • controllare e verificare i prezzi per le retribuzioni dei collaboratori e dei preventivi; • curare i rapporti bancari, non nella fase operativa, ma controllando saltuariamente la situazione bancaria.
Responsabile Gestione Qualità (RGQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Implementa e gestisce il Sistema di Gestione Qualità; • Pianifica e assicura l'esecuzione periodica delle Verifiche Ispettive Interne sul Sistema di Gestione Qualità; • Promuove e gestisce le attività relative alle Azioni Correttive • Partecipa al Riesame periodico del Sistema di Gestione Qualità; • Controlla e gestisce la documentazione del Sistema di Gestione Qualità. • Pianifica le attività operative del Sistema di Gestione Qualità, definendo metodi, mezzi e documenti necessari; • Individua le Azioni Correttive (A.C.) più idonee ad eliminare le cause di Non Conformità (N.C.) riscontrate. • Si Interfaccia con gli Enti di Certificazione

<p style="text-align: center;">Garanzia Qualità (GQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestisce giornalmente il Sistema Qualità • Individua le esigenze di formazione e addestramento di tutte le Funzioni Aziendali (F.A.) per le attività inerenti la Qualità; • Supporta il Vertice per le attività inerenti la Qualità; • Partecipa al Riesame periodico del Sistema di Gestione Qualità; • Controlla e gestisce giornalmente la documentazione del Sistema di Gestione Qualità. • Propone al Vertice le innovazioni ritenute necessarie; • Sorveglia sull'applicazione delle procedure definite; • Supporta il Vertice per la quantificazione dei costi della Qualità (in termini di risorse umane), e della Non Qualità (Non Conformità - N.C. e perdita di immagine); • Individua le Azioni Correttive (A.C.) più idonee ad eliminare le cause di Non Conformità (N.C.) riscontrate.
<p style="text-align: center;">Responsabile Servizio Prevenzione Protezione (RSPP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promuove la diffusione delle disposizioni interne aziendali in materia di sicurezza e prevenzione infortuni; • Provvede all'aggiornamento del piano sicurezza aziendale; • Provvede allo sviluppo, elaborazione ed approvazione dei piani sicurezza cantiere; • È responsabile della verifica dell'efficienza dei mezzi e dei dispositivi per la sicurezza.
<p style="text-align: center;">Amministrazione (AMM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporre attuare indirizzi e azioni per il costante miglioramento delle attività di competenza; • Eseguire tutte le operazioni di segreteria; • Tenere aggiornati, secondo le direttive ricevute, gli archivi; • Smistare la corrispondenza in arrivo e in partenza; • Emettere le fatture; • Registrare e controllare le fatture dei fornitori ed emettere i mandati di pagamento; • Assolve gli adempimenti relativi al personale. • Accertare che gli adempimenti economici/amministrativi relativi al personale siano assolti nel modo dovuto;

<p style="text-align: center;">Commerciale (COMM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi delle "RICHIESTE D'OFFERTA" da parte dei Clienti/Enti • Provvedere alla stesura, al riesame ed alla presentazione delle offerte dedicate e dei listini di vendita • Ricevimento degli ordini dei Clienti • Provvedere all'elaborazione dei preventivi sulla base dei tabulati di costo preparati dal responsabile produzione • Provvedere al riesame dell'ordine • Collaborare con il responsabile tecnico per valutare l'esigenza del mercato di nuovi prodotti • Gestire i rapporti con la clientela acquisita • Esegue l'impostazione di tutte le pratiche burocratiche relative alla partecipazione a gare nonché all'archiviazione della relativa documentazione. • E' responsabile dell'identificazione, della registrazione e della gestione della documentazione di Gara. • Trasferisce la documentazione di gara al Coordinatore Tecnico all'atto dell'acquisizione della commessa per l'avvio della medesima.
<p style="text-align: center;">Resp. Acquisti (ACQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire il flusso delle richieste di approvvigionamento • Richiedere le offerte ai fornitori sulla base della documentazione tecnica e delle prescrizioni ricevute • Eseguire la tabulazione economica delle offerte • Redigere gli ordini e sottoporli all'approvazione della direzione • Emettere gli ordini di acquisto nella quantità e nei tempi determinati dalla programmazione commesse • Mettere al corrente i fornitori delle specifiche di acquisto e chiederne l'applicazione • Promuovere una continua ricerca di fornitori e di prodotti alternativi in grado di assicurare un costante miglioramento in termini di costi, qualità e servizio • Qualificare e valutare, in collaborazione con il responsabile gestione qualità, i fornitori sulla base delle loro capacità a rispondere alle esigenze • Mantenere aggiornato il registro dei fornitori qualificati • Gestire e mantenere aggiornato l'archivio della documentazione dei materiali e dei componenti acquistati

Funzione Tecnica (TEC)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle commesse di lavorazione (Piani della Qualità) • Effettua i sopralluoghi per presa visione delle lavorazioni da effettuare e confronto con le tavole progettuali fornite dal Committente • Pianificazione delle attività produttive e di collaudo (Piani della Qualità) • Programmazione delle attività di lavorazione (Piani della Qualità) • Esecuzione delle attività produttive e di collaudo (Piani della Qualità) • Verifica dello stato avanzamento lavori ed il rispetto delle consegne (Piani della Qualità) • Gestione degli impegni del personale e del carico di lavoro • Gestione delle attività di manutenzione dei macchinari e delle attrezzature occorrenti per le lavorazioni • Gestire le risorse assegnate per l'esecuzione dei lavori • Definire le modalità di esecuzione dei lavori • Scegliere tra due o più fornitori qualificati in caso di approvvigionamento • Rifiutare gli ordini dei clienti/enti se questi non sono corrispondenti alle esigenze o alle politiche aziendali, sentito parere della direzione • Preparare il tabulato dei costi imputati • Collaborare con le funzioni commerciali al riesame degli ordini • Valutazione dei Progetti Forniti dalla Committenza
Progettazione (PROG)	<ul style="list-style-type: none"> • definisce il progetto preliminare per l'emissione dell'offerta • definisce il progetto definitivo per l'emissione finale dell'offerta che sarà poi oggetto della realizzazione delle commesse • effettua la valutazione delle Tavole progettuali fornite dal Cliente • è responsabile della verifica finale dei progetti emessi dalla KB DEVELOPMENT • • Gestisce la progettazione, Tramite redazione del Piano Progetto, e coordinando le attività di Riesame e Verifica della Progettazione • Supporta l'ufficio tecnico nella gestione operative delle Commesse

Responsabile di Cantiere (RCANT)	<ul style="list-style-type: none"> • durante l'esecuzione dell'opera è addetto al controllo dei materiali e delle forniture durante l'esecuzione dell'opera effettua azioni di misurazione e monitoraggio dei risultati • effettuare il Controllo dei materiali in arrivo dai Fornitori
OPERAI (OPE)	<ul style="list-style-type: none"> • Rispettare le direttive in merito alla sicurezza sui cantieri • Comunicare al responsabile della Sicurezza possibili problematiche inerenti la sicurezza in cantiere • eseguire le lavorazioni di competenza secondo quanto previsto dal piano di qualità e dalle istruzioni di lavoro redatte dal Direttore Tecnico • Mantenere l'efficienza di tutte le attrezzature personali assegnate e del buon utilizzo di quelle consegnategli

La Direzione provvede ad informare i propri dipendenti e collaboratori circa la struttura organizzativa aziendale mediante:

- momenti di riunione verbalizzati;
- esposizione dell'organigramma nominativo nella bacheca aziendale;
- incontri personali di informazione.

Una migliore comprensione delle responsabilità principali delle singole funzioni emerge dalle seguenti matrici:

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ DEI PROCESSI PRIMARI

PROCESSO	DG	RGQ	GQ	ACQ	COMM	TEC	PROG	AMM
Gestione del rapporto con il cliente	C	I	C	C	R	C	I	I
Gestione degli approvvigionamenti	C	I	C	R	I	C	C	I
Gestione delle risorse	R	C	R	C	I	C	I	C
Gestione attività	C	C	C	I	I	R	C	I
Progettazione	I	I	I	I	C	C	R	I

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ DEI PROCESSI DI SUPPORTO

PROCESSO	DGE	RGQ	GQ	ACQ	COMM	TEC	PROG	AMM
Attività amministrativa	C	I	I	I	I	C	I	R
Gestione della documentazione	C	R	R	I	I	C	I	I
Gestione delle non conformità	C	R	R	I	I	C	C	I
Gestione delle azioni correttive e delle azioni preventive	C	R	R	I	I	C	C	I
Riesame della direzione	R	C	C	C	C	C	I	C
Audit interni	C	R	C	C	C	C	I	C

R = RESPONSABILITA' PRINCIPALE C = COLLABORAZIONE I = INFORMATO

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Allegato 1 Organigramma Aziendale

6 PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per Affrontare rischi e opportunità

Nel Pianificare il proprio Sistema Qualità, l'Azienda considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di:

- Dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi
- Prevenire, o ridurre, effetti indesiderati
- Mettere in atto il miglioramento continuo

Le parti interessate sono:

- Proprietà-azionisti
- Il Cliente
- Il Personale
- I Fornitori

L'azienda pianifica:

A - Le azioni per trattare i rischi e le opportunità

B - Le modalità per:

- rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi

- valutarne l'efficacia

I rischi sono classificati in base alla loro priorità.

La priorità è determinata, quantomeno, dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri.

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio.

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità o gli effetti, condividere il rischio, decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

Documentazione a supporto della conformità del punto della norma:

- P06 "Valutazione e Gestione dei Rischi Aziendali"
- allegato 1 "Tabella Fattori Determinanti, Valutazione dei Rischi, Obiettivi aziendali"

6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

L'organizzazione si impegna a stabilire e mantenere disponibile in forma documentata i propri obiettivi per la qualità, che dovranno essere:

- a) Coerenti con la Politica per la Qualità
- b) Misurabili
- c) Tenere in considerazione i requisiti applicabili
- d) Essere pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi e all'aumento della soddisfazione del cliente
- e) Monitorati
- f) Comunicati
- g) Aggiornati per quanto appropriato

Nel Pianificare i propri Obiettivi l'Organizzazione dovrà determinare:

- a) Cosa sarà fatto
- b) Quali risorse saranno richieste
- c) Chi ne sarà responsabile
- d) Come saranno valutati i risultati

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- allegato 1 "Tabella Fattori Determinanti, Valutazione dei Rischi, Obiettivi aziendali"

6.3 Pianificazione delle modifiche

Eventuali Modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità verranno pianificate, e nel processo di Pianificazione delle Modifiche verrà considerato:

- a) Le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze

- b) L'integrità del sistema di gestione per la qualità
- c) La disponibilità di risorse
- d) L'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e autorità.

7 SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

L'organizzazione determina e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, attuazione, mantenimento e miglioramento continuo del sistema di gestione per la Qualità. Nella gestione delle risorse l'organizzazione considera:

- a) Capacità delle risorse esistenti al proprio interno e i vincoli che gravano su di esse
- b) Che cosa ottenere dai fornitori esterni

7.1.2 Persone

L'organizzazione determina e rende disponibili le persone necessarie per l'efficace attuazione del proprio sistema di gestione per la qualità e per il funzionamento e controllo dei suoi processi.

Documentazione a supporto della conformità del punto della norma:

- Elenco del Personale

7.1.3 Infrastruttura

L'organizzazione determina, mette a disposizione e mantiene in efficienza le infrastrutture necessarie per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- M. 7.1.3 Piano manut mezzi-attrez
- M. 7.1.3 Scheda Mezzi
- M. 7.1.5 Lista controllo strumenti
- M. 7.1.5 Schede strumenti
- P. 7.1.3 Gestione Mezzi e Attrezzature

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei Processi

L'organizzazione determina, mette a disposizione e mantiene idoneo l'Ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

L' idoneità di un ambiente di lavoro è determinato dalla combinazione di fattori quali:

- a) Sociale (es. condizioni non discriminatorie, tranquille, non conflittuali)
- b) Psicologica (es. riduzione dello stress, prevenzione del burnout, protezione emotiva)
- c) Fisica (es. temperatura, calore, umidità, illuminazione, flusso d'aria, igiene, rumore)

Documentazione a supporto della conformità del punto della norma:

- POS e PSC
- DVR

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Quando il monitoraggio e la misura sono usate per dare evidenza della conformità dei prodotti e dei servizi a requisiti, sono determinate le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Le risorse messe in campo:

- Sono appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti
- Sono tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo

L'organizzazione conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure

- È un requisito cogente, e/o
- Corrisponde ad una esigenza delle parti interessate, e/o
- È considerata essenziale dall'Azienda per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati

le risorse per le misure sono:

- Verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, è registrato, e mantenuto come informazione documentata, il riferimento adottato per la taratura o la verifica
- Identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura
- Protette contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni

E' valutata la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora si rilevi che l'apparecchiatura non è conforme ai requisiti. Nel caso, sono prese opportune azioni correttive.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- M. 7.1.5 Lista controllo strumenti
- M. 7.1.5 Schede strumenti

7.1.6 Conoscenza organizzativa

L'organizzazione si impegna a determinare e valutare costantemente la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi. Nell'affrontare le esigenze e tendenze di cambiamento, l'organizzazione deve considerare la propria conoscenza attuale e determinare come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e aggiornamenti richiesti. La conoscenza organizzativa è la conoscenza specifica dell'organizzazione, maturata generalmente attraverso l'esperienza. Queste informazioni sono utilizzate e condivise (ad. Esempio all'Interno del Riesame) al fine di conseguire gli obiettivi dell'organizzazione.

La conoscenza organizzativa può essere basata su:

- a) risorse interne (per esempio proprietà intellettuale; conoscenze maturate con l'esperienza; lezioni apprese da insuccessi o da progetti che hanno avuto successo; acquisizione e condivisione di conoscenze ed esperienze non documentate; risultati dei miglioramenti ottenuti nei processi, prodotti e servizi);
- b) risorse esterne (per esempio norme; fonti accademiche; conferenze; raccolta di conoscenze da clienti o fornitori esterni).

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- analisi di eventuali documenti che identificano le fonti e i tipi di conoscenze necessari all'interno del Riesame della Direzione

7.2 Competenza

L'organizzazione determina la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto.

Assicura inoltre che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza e,

ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

L'organizzazione conserva informazioni documentate come evidenza delle competenze.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- P. 7.2 "Formazione e Addestramento del Personale"
- M. 7.2 "Registro personale"
- M. 7.2 "Scheda di Registrazione Azione di Addestramento"
- M. 7.2 Piano Formazione Annuale

7.3 Consapevolezza

L'organizzazione si impegna affinché le persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il suo controllo siano consapevoli:

- a) della Politica per la Qualità
- b) degli obiettivi per la Qualità
- c) del proprio contributo all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità
- d) dalle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tale scopo l'Organizzazione stabilisce annualmente un incontro di Formazione e Informazione con i dipendenti, in cui verranno descritte le politiche aziendali e obiettivi.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- M. 7.2 "Registro personale"
- M. 7.2 "Scheda di Registrazione Azione di Addestramento"

7.4 Comunicazione

L'Azienda ha determinato attraverso apposita procedura quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini della gestione del Sistema Qualità, determinando:

- a) Cosa comunicare
- b) Quando comunicare
- c) Con chi comunicare
- d) Come comunicare
- e) Chi comunica

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- P. 7.4 "Comunicazione Interna ed Esterna"

7.5 Informazioni documentate

Il sistema di Gestione per la Qualità della nostra Organizzazione comprende:

- a) le informazioni documentate richieste dalla ISO 9001:2015
- b) le informazioni documentate che l'organizzazione ritiene necessarie per un efficace sistema di gestione

La creazione e aggiornamento, nonché il controllo delle informazioni documentate vengono gestite secondo apposita procedura P.7.5 "Gestione della Documentazione", in cui si descrive il livello e la gestione della Documentazione di Sistema.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- P. 7.5 "Gestione della Documentazione"
- M. 7.5 "Elenco documenti"
- M. 7.5 "Elenco Normativa"

8 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi

L'organizzazione pianifica, e tiene sotto controllo i processi necessari per soddisfare i requisiti per la fornitura di prodotti ed erogazione di servizi:

- a) determinando i requisiti per i prodotti e servizi;
- b) stabilendo i criteri per: i processi, l'accettazione di prodotti e servizi;
- c) determinando le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti relativi ai prodotti e servizi;
- d) attuando il controllo dei processi in conformità ai criteri;
- e) determinando, mantenendo e conservando le informazioni documentate nella misura necessaria: ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato, per dimostrare la conformità dei prodotti e servizi ai relativi requisiti;

L'organizzazione si impegna a tenere sotto controllo le modifiche pianificate e riesaminare le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario.

L'organizzazione si assicura inoltre che i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- P. 8.1 "Pianificazione e Controlli Operativi"
- M. 8.1 "Cronoprogramma"
- M. 8.1 "Piano della Qualità e dei Controlli"
- M. 8.1 "Verbale di sopralluogo"

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Nella determinazione dei Requisiti per prodotti e servizi la comunicazione con i clienti comprende:

- a) La fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi
- b) La gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche
- c) L'ottenimento, dal cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del cliente stesso
- d) La gestione e la tenuta sotto controllo della proprietà del cliente
- e) La definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Offerte
- Conferme d'ordine
- P. 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

- M. 8.2 Cartella gare d'appalto
- M. 8.2 Protocollo Gare d'appalto

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

L'Organizzazione nel determinare i requisiti dei prodotti e dei servizi da offrire ai clienti, si assicura che:

- a) siano definiti i requisiti dei prodotti e servizi, compresi:
 - 1) ogni eventuale requisito cogente applicabile;
 - 2) quelli ritenuti necessari dall'organizzazione;
- b) l'organizzazione sia in grado di corrispondere a quanto essa dichiara in relazione ai prodotti e servizi offerti.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- conferme d'ordine
- riesame del contratto
- P. 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Per soddisfare i requisiti dei prodotti e servizi da offrire al cliente, l'organizzazione prima di impegnarsi a fornire prodotti e servizi al cliente, effettua un riesame in merito a:

- a) i requisiti specificati dal cliente, compresi i requisiti per le attività di consegna e post-consegna;
- b) i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'utilizzo specificato o atteso, quando conosciuto;
- c) i requisiti specificati dall'organizzazione;
- d) i requisiti cogenti applicabili ai prodotti e ai servizi;
- e) i requisiti del contratto o dell'ordine che differiscono da quelli espressi in precedenza.

L'organizzazione tende a conservare informazioni documentate dei risultati del riesame.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Evidenza del Riesame dei Requisiti all'interno di: offerta, ordine/contratto, revisioni d'ordine

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

A seguito di variazione dei requisiti di prodotto/servizio, l'Organizzazione assicura che le informazioni documentate vengano aggiornate, e inviate per conoscenza al personale di riferimento.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Comunicazioni scritte al personale di riferimento su eventuali Varianti

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

8.3.1 Generalità

La KB DEVELOPMENT

ha deciso di applicare il punto della Norma, in quanto nell'ambito delle proprie attività è possibile effettuare progetti ex novo, o eventualmente apportare modifiche al Progetto Inviato dalla Committenza; nel caso di nuova progettazione la KB DEVELOPMENT

può decidere, in base al carico di lavoro previsto per tale attività, di svolgere direttamente le attività progettuali dell'opera, o affidare a tecnico esterno abilitato con il quale interagisce durante le varie fasi di Riesame della Progettazione. Il progettista esterno viene incaricato dall'Organizzazione e informato della Procedura "P.8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi" e della modulistica allegata. Solitamente la KB DEVELOPMENT

affida verso l'esterno la progettazione di Impianti Meccanici.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- P. 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi
- Lettera di incarico al progettista
- M. 8.3 Piano Progetto
- M. 8.3 Riesame/Verifica della Progettazione
- Qualifica professionale del Progettista
- Valutazione Fornitore

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

Nel definire le fasi ed il controllo della Progettazione e dello Sviluppo, la KB DEVELOPMENT

considera:

- a) la natura, la durata e la complessità delle attività di progettazione e sviluppo;
- b) le fasi necessarie del processo, compresi i riesami della progettazione e sviluppo applicabili;
- c) le necessarie attività di verifica e validazione della progettazione e sviluppo;
- d) le responsabilità e le autorità coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- e) le esigenze di risorse interne ed esterne per la progettazione e sviluppo di prodotti e servizi;
- f) l'esigenza di tenere sotto controllo le interfacce fra le persone coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- g) l'esigenza di coinvolgere clienti e utilizzatori nel processo di progettazione e sviluppo;
- h) i requisiti per la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- i) il livello di controllo del processo di progettazione e sviluppo atteso dai clienti e dalle altre parti interessate rilevanti;
- j) le informazioni documentate necessarie per dimostrare che i requisiti relativi alla progettazione e sviluppo sono stati soddisfatti.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Lettera di incarico al progettista
- Verbali di Sopralluogo
- M. 8.3 Piano Progetto
- P. 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

L'organizzazione determina i requisiti essenziali per gli specifici tipi di prodotti e servizi da progettare e sviluppare. Nel definire i requisiti essenziali l'organizzazione considera:

- a) i requisiti funzionali e prestazionali;
- b) le informazioni derivanti da precedenti analoghe attività di progettazione e sviluppo;
- c) i requisiti cogenti;
- d) le norme o i codici di condotta che l'organizzazione si è impegnata a mettere in atto;
- e) le potenziali conseguenze di guasto dovute alla natura dei prodotti e servizi.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Tavole e Disegni forniti dal Committente
- Verbali di Sopralluogo
- M. 8.3 Piano Progetto

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

La KB DEVELOPMENT

effettua controlli sul processo di progettazione e sviluppo in modo da assicurare che:

- a) siano definiti i risultati da conseguire;
- b) vengano effettuati riesami allo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti;
- c) vengano effettuate verifiche per assicurare che gli output della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti di input;
- d) siano condotte attività di validazione per assicurare che i prodotti e servizi risultanti soddisfino i requisiti per l'applicazione specificata o per l'utilizzo previsto;
- e) sia intrapresa ogni azione necessaria su problemi determinati durante i riesami o le attività di verifica e validazione;

I riesami, la verifica e la validazione della progettazione e sviluppo hanno finalità differenti. Essi possono essere condotti separatamente o in qualsiasi combinazione; la P. 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi descrive i momenti in cui la KB DEVELOPMENT sceglie di effettuare i controlli.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- M. 8.3 Riesame/Verifica della progettazione e sviluppo

- P. 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi
- Azioni intraprese a fronte di problemi evidenziati durante i controlli

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

Come per il riesame dei requisiti in input alla progettazione e allo sviluppo, così anche per gli output è prevista un'attività di riesame volta a controllare la completa applicazione delle specifiche predeterminate in sede di input e la loro applicazione in un tempo precedente il rilascio del prodotto; questo per assicurarsi che gli output della progettazione e sviluppo:

- a) soddisfino i requisiti di input;
- b) siano idonei per i successivi processi di fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- c) comprendano o facciano riferimento ai requisiti di monitoraggio e misurazione, per quanto appropriato, e ai criteri di accettazione;
- d) specifichino le caratteristiche dei prodotti e servizi che sono essenziali per le relative finalità previste e per la loro sicura e appropriata fornitura/erogazione.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- elaborati progettuali (identificazione, stato di revisione, data, firme progettista, committente, cliente)

8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

A seguito di riesami delle attività svolte o a seguito di informazioni relative ad anomalie provenienti dalle esperienze sui precedenti progetti o dall'esperienza degli utenti del servizio o da modifiche richieste dal cliente come da valutazioni relative a non conformità emerse durante le fasi di erogazione del servizio, possono determinarsi delle modifiche alla progettazione.

Come per la progettazione, anche le modifiche sono soggette a riesame, verifica e validazione, approvazione prima della loro attuazione; di tali attività rimane evidenza nella documentazione di progetto, relative:

- a) alle modifiche alla progettazione e sviluppo
- b) ai risultati dei riesami
- c) alle autorizzazioni delle modifiche
- d) alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi.

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

8.4.1 Generalità

L'organizzazione assicura che quanto fornito dall'esterno sia conforme ai requisiti. I controlli dei fornitori esterni vengono effettuati quando:

- a) prodotti e servizi di fornitori esterni sono destinati ad essere incorporati nei prodotti e servizi dell'organizzazione;

- b) prodotti e servizi sono forniti direttamente al(ai) cliente(i) da fornitori esterni, per conto dell'organizzazione;
- c) un processo, o una sua parte, viene fornito da un fornitore esterno, quale esito di una decisione dell'organizzazione.

L'organizzazione inoltre gestisce e determina i criteri per la valutazione, selezione, monitoraggio delle prestazioni e ri-valutazione dei fornitori esterni come riportato sulla P. 8.4 "Controllo Prodotti e Servizi Forniti dall'Esterno", e conserva su apposita documentazione l'esito delle valutazioni.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- P. 8.4 "Controllo Prodotti e Servizi Forniti dall'Esterno"
- M. 8.4 "Lista dei Fornitori Qualificati"

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

L'organizzazione per assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno non influenzino negativamente la capacità dell'organizzazione di rilasciare con regolarità, ai propri clienti, prodotti e servizi conformi si impegna a:

- a) assicurare che i processi forniti dall'esterno rimangano sotto il controllo del proprio sistema di gestione per la qualità;
- b) definire sia i controlli che essa intende applicare al fornitore esterno, sia quelli che intende applicare agli output risultanti;
- c) tenere in considerazione:
 - 1) l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno sulla capacità dell'organizzazione di soddisfare con regolarità i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
 - 2) l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno;
- d) determinare le verifiche o altre attività, necessarie ad assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno soddisfino i requisiti.

L'organizzazione individua e definisce il controllo sul fornitore esterno sulla P. 8.4 "Controllo Prodotti e Servizi Forniti dall'Esterno".

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Piano dei Controlli del Fornitore (o accettazione del proprio Piano dei Controlli da parte del Fornitore)
- Registrazione di avvenuto controllo in cantiere
- Evidenza dei Controlli effettuati dal Fornitore
- P. 8.4 "Controllo Prodotti e Servizi Forniti dall'Esterno"
- Dichiarazione di Conformità, certificazioni dei materiali considerati critici (calcestruzzo, ferro, guaine impermeabilizzanti, sabbia, cemento).

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

L'organizzazione assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati prima della loro comunicazione al fornitore esterno.

L'organizzazione deve comunicare ai fornitori esterni i requisiti relativi a:

- a) i processi, prodotti e servizi da fornire;
- b) l'approvazione:
 1. di prodotti e servizi;
 2. di metodi, processi e apparecchiature;
 3. del rilascio di prodotti e servizi;
- c) la competenza, comprese le eventuali qualifiche delle persone;
- d) le interazioni fra il fornitore esterno e l'organizzazione;
- e) il controllo e monitoraggio da applicare sulle prestazioni del fornitore esterno da parte dell'organizzazione;
- f) le attività di verifica o di validazione che l'organizzazione, o i suoi clienti, intendono effettuare presso le sedi del fornitore esterno.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Ordini di acquisto
- Contratti di subappalto

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

L'organizzazione effettua le attività di produzione ed erogazione dei servizi in condizioni controllate. Le condizioni controllate comprendono:

- a) la disponibilità di informazioni documentate che definiscano:
 - 1) le caratteristiche dei prodotti da realizzare, dei servizi da erogare o delle attività da eseguire;
 - 2) i risultati da conseguire;
- b) la disponibilità e l'utilizzo di idonee risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- c) l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione in fasi appropriate, per verificare che i criteri per il controllo dei processi o degli output, e i criteri di accettazione di prodotti e servizi, siano stati soddisfatti;
- d) l'utilizzo di infrastrutture e ambienti idonei per il funzionamento dei processi;
- e) la designazione di persone competenti, comprese le eventuali qualifiche richieste;
- f) la validazione, e periodica rivalidazione, della capacità di conseguire i risultati pianificati per i processi di produzione e di erogazione dei servizi, quando gli output risultanti non possano essere verificati per mezzo di successivi monitoraggio o misurazione;
- g) l'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano;
- h) l'attuazione di attività di rilascio, consegna e post- consegna.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Istruzioni di Lavoro
- M. 8.1 "Piano della Qualità e dei Controlli"
- Registrosioni di Controlli effettuati in cantiere
- Evidenze del controllo delle attrezzature di lavoro e strumenti di misura
- Qualifiche per il personale coinvolto in processi speciali
- Certificazioni e schede tecniche di materiale utilizzato per la produzione
- P. 8 "Pianificazione e Controllo della Produzione ed erogazione dei servizi"

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Qualora la rintracciabilità è un requisito, ed in particolare per tutti quei materiali che hanno un'importanza critica nell'esecuzione dei lavori, o qualora venga richiesto contrattualmente dal Cliente, l'Organizzazione garantisce l'identificazione e la rintracciabilità del prodotto.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Rapporti Giornalieri con riportati riferimenti dei materiali utilizzati (es. Calcestruzzo)
- Corrispondenza getti con tavole progettuali di riferimento
- Certificazioni dei materiali critici

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

L'organizzazione si impegna ad aver cura della proprietà dei clienti o dei fornitori esterni, quando essa si trova sotto il nostro controllo o viene da noi utilizzata.

Come proprietà del Cliente possiamo indentificare: area di cantiere, tavole progettuali fornite dalla committenza, attrezzature di lavoro messe a disposizione dalla committenza; a tal proposito l'organizzazione si impegna a mantenere in ordine l'area di cantiere, salvaguardare da possibili smarrimenti le tavole progettuali fornite dalla committenza, restituire le attrezzature messe a disposizione dalla committenza nello stato funzionale iniziale.

Come Proprietà del fornitore esterno possiamo identificare: eventuali macchine con noleggio a freddo, strumentazioni di misura; a tal proposito l'organizzazione si impegna a mantenere in ordine l'area di restituire le attrezzature messe a disposizione dal fornitore nello stato funzionale iniziale.

8.5.4 Preservazione

L'organizzazione si impegna a preservare gli output durante la produzione e l'erogazione del servizio. Per le aree di cantiere la Preservazione viene garantita attraverso una corretta identificazione e stoccaggio dei materiali.

8.5.5 Attività post-consegna

Quando applicabile, la nostra organizzazione rispetta i requisiti delle attività di post vendita del prodotto / servizio. Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di post vendita, sono considerati:

- a) i requisiti cogenti;
- b) le potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti e servizi;
- c) la natura, l'utilizzo e la durata di vita attesa dei suoi prodotti e servizi;
- d) i requisiti del cliente;
- e) le informazioni di ritorno da parte del cliente.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- condizioni contrattuali e di garanzia

8.5.6 Controllo delle modifiche

In caso di modifiche alla produzione o erogazione dei servizi, siano esse pianificate o a fronte di un imprevisto, l'Organizzazione nella persona del Responsabile di Commessa riesamina le eventuali modifiche di concerto con la Committenza, e ne conserva relative informazioni documentate.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- M.8.5.6 "Riesame delle Modifiche della Produzione"
- email con direzione lavori
- approvazione di modifiche su tavole progettuali o disegni

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

L'organizzazione attua le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il prodotto / servizio sia conforme ai requisiti; le evidenze dei controlli vengono riportati sugli appositi Giornali di Cantiere. La consegna del prodotto è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche, o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta, o, se applicabile, dal Cliente.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- Giornali di Cantiere con indicazione dei controlli
- Collaudi

8.7 Controllo degli output non conformi

L'organizzazione assicura che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo come indicato nella "P. 10 Gestione NC-AC".

Ciò si applica anche ai prodotti e servizi riscontrati non conformi dopo la consegna dei prodotti, durante

o dopo l'erogazione dei servizi.

L'organizzazione deve trattare gli output non conformi nei modi seguenti:

- a) correzione;
- b) segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- c) informazione al cliente;
- d) ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione.

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

L'organizzazione conserva apposite informazioni documentate che:

- a) descrivono la Non conformità
- b) descrivano le azioni adottate
- c) descrivano ogni concessione ottenuta
- d) identifichino l'autorità che decide le azioni in riferimento alla non conformità.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- P. 10 "Gestione NC-AC"
- M. 10 "Rapporto NC"
- M.10 "Registro NC"
- M.10 "Registro AC"

9 VALUTAZIONI DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

L'organizzazione ha determinato:

- a) cosa è necessario monitorare e misurare;
- b) i metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione, necessari per assicurare risultati validi;
- c) quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti;
- d) quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.

L'organizzazione deve valutare le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità. L'organizzazione deve conservare appropriate informazioni documentate quale evidenza dei risultati.

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

L'Organizzazione al fine di misurare e monitorare le informazioni relative alla percezione dei Clienti su quanto ne abbia soddisfatto i requisiti si avvale del "Questionario di soddisfazione del Cliente", tramite la quale i Clienti forniscono le informazioni relative al grado di soddisfazione raggiunto.

La misura della soddisfazione dei clienti è ottenuta mediante indagine diretta con i clienti (questionario telefonico o cartaceo).

Con questa attività di indagine ci si propone di conoscere l'opinione dei Clienti in merito ad alcuni aspetti che caratterizzano il prodotto e il servizio realizzato e fornito.

Unitamente al completamento dei lavori il Responsabile Qualità consegna al cliente o compila tramite rilevazione telefonica il M. 9.1.2 "Questionario di soddisfazione del Cliente", che sottopone al Cliente aspetti dell'organizzazione e del processo di erogazione del prodotto sui quali è chiamato a formulare un giudizio secondo la scala di valori: Insufficiente, Sufficiente e Buono a cui corrispondono, rispettivamente i punteggi 1, 2 e 3.

I risultati dell'indagine diretta sono registrati ed elaborati statisticamente i dati e per individuare le opportunità di miglioramento del sistema qualità.

L'esito finale del questionario di gradimento è il seguente:

Da 30 a 26	Da 25 a 21	Da 20 a 16	Da 15 a 10
Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Insoddisfatto

I risultati dei questionari di gradimento sono la base per l'analisi del miglioramento continuo e forniscono importanti dati in sede di riesame della direzione.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- M. 9.1.2 "Questionario di soddisfazione del Cliente"

9.1.3 Analisi e Valutazione

I dati derivanti dal monitoraggio e dalle misure sono analizzati e valutati. I risultati della analisi e delle valutazioni sono utilizzati per:

- a) la conformità di prodotti e servizi;
- b) il grado di soddisfazione del cliente;
- c) le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- d) se la pianificazione è stata condotta efficacemente;
- e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- f) le prestazioni dei fornitori esterni;
- g) l'esigenza di miglioramenti del sistema di gestione per la qualità.

I risultati delle analisi e delle valutazioni costituiscono dati d'ingresso al Riesame della Direzione.

9.2 Audit Interno

L'organizzazione realizza, ad intervalli pianificati, Audit Interni, al fine di acquisire informazioni che determinino quanto il proprio Sistema Qualità:

- sia conforme alle proprie specifiche
- sia conforme allo standard ISO 9001: 2015
- sia effettivamente implementato e mantenuto attivo

Così come riportato su "P.9.2 Gestione Audit Interni" l'organizzazione stabilisce e specifica la frequenza degli Audit Interni, i metodi di conduzione, le responsabilità associate, le modalità di report.

Il programma degli Audit considera gli obiettivi per la Qualità, l'importanza dei processi auditati, le informazioni di ritorno dal Cliente, i cambiamenti che possono avere impatto sull'organizzazione, i risultati degli audit precedenti. Per ciascun Audit è definito il campo di applicazione, ed i criteri per la conduzione. Sono selezionati gli Auditori qualificati, per assicurare imparzialità ed obiettività.

I risultati dell'attività sono portati a conoscenza della Direzione, e discussi in sede di Riesame.

Sono, quando i risultati dell'attività di Audit lo rende necessario, intraprese opportune azioni correttive, senza indebito ritardo. Sono conservate informazioni documentate, a evidenza del rispetto del programma di Audit, e dei risultati di ciascun Audit.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- P.9.2 Gestione Audit Interni
- M.9.2 "Programma degli Audit Interni"
- M.9.2 "Piano degli Audit Interni"
- M.9.2 "Rapporto di VI"

9.3 Riesame della Direzione

9.3.1 Generalità

La Direzione riesamina il Sistema Qualità ad intervalli pianificati, al fine di assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia, e l'allineamento agli obiettivi dell'Organizzazione. Solitamente l'Organizzazione effettua almeno 1 Riesame all'anno, ma può variare alle esigenze emerse dall'analisi rischi, modifiche sostanziali dell'organizzazione.

9.3.2 Input al riesame di direzione

I Riesami sono pianificati e condotti considerando:

- a) lo stato delle azioni impostate nel riesame precedente
- b) i cambiamenti interni ed esterni che siano rilevanti, in relazione al Sistema Qualità, incluse le decisioni strategiche aziendali.
- c) le informazioni in merito alle prestazioni del Sistema Qualità, inclusi i trend e gli indicatori correlati con:
 - le non conformità e le azioni correttive
 - i risultati dei monitoraggi e delle misure
 - i risultati degli Audit
 - la soddisfazione del Cliente
 - i fornitori, e altri rilevanti portatori di interesse
 - le prestazioni dei processi, dei prodotti e dei servizi
- d) l'adeguatezza delle risorse dedicate al mantenimento di un efficace Sistema Qualità.
- e) l'efficacia delle Azioni intraprese per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità
- f) nuove opportunità di miglioramento.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- allegato 1 "Tabella Fattori Determinanti, Valutazione dei Rischi, Obiettivi aziendali"

9.3.3 Output al riesame della direzione

Gli output del riesame di direzione comprendono decisioni e azioni relative a:

- a) opportunità di miglioramento;
- b) ogni esigenza di modifica al sistema di gestione per la qualità;
- c) risorse necessarie.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- M. 9.3 "Riesame della Direzione"
- Determinazione alla fine del riesame

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

L'organizzazione deve determina e seleziona opportunità di miglioramento e attua ogni azione necessaria per soddisfare i requisiti del cliente e accrescerne la soddisfazione. Queste devono comprendere:

- a) il miglioramento dei prodotti e dei servizi, per soddisfare i requisiti, così come per affrontare le esigenze e le aspettative future;
- b) la correzione, la prevenzione o la riduzione degli effetti indesiderati;
- c) il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- elementi in uscita al riesame della direzione
- applicazione di un'azione correttiva.

10.2 Non Conformità e azioni Correttive

Quando si verifica una non conformità, comprese quelle che emergono dai reclami, la KB DEVELOPMENT

procede con:

- a) reagire alla non conformità e, per quanto applicabile: intraprendere azioni per tenerla sotto controllo e correggerla, affrontarne le conseguenze;
- b) valutare l'esigenza di azioni per eliminare la(e) causa(e) della non conformità, in modo che non si ripeta o non si verifichi altrove: riesaminando e analizzando la non conformità, determinando le cause della non conformità, determinando se esistono o potrebbero verificarsi non conformità simili;

- c) attuare ogni azione necessaria;
- d) riesaminare l'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;
- e) aggiornare, se necessario, i rischi e le opportunità determinati nel corso della pianificazione;
- f) effettuare, se necessario, modifiche al sistema di gestione per la qualità.

L'organizzazione si impegna a conservare le informazioni documentate quale evidenza:

- a) della natura delle non conformità e di ogni successiva azione intrapresa;
- b) dei risultati di ogni azione correttiva.

Documentazione a supporto della conformità al punto della norma:

- P. 10 "Gestione NC-AC"
- M. 10 "Rapporto NC"
- M.10 "Registro NC"
- M.10 "Registro AC"

10.3 Miglioramento Continuo

L'organizzazione per migliorare di continuo l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità considera i risultati dell'analisi e valutazione, e gli output del riesame di direzione, per determinare se ci sono esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.