

Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale

Redatto conformemente alle norme UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 - BS OHASAS
18001:2007- SA 8000:2014 di proprietà della:
SALVATI s.p.a.

<input type="checkbox"/>	COPIA SOGGETTA A REV. N°
Distribuita a ⁽¹⁾ :	il:05.09.2017

<input type="checkbox"/>	COPIA NON SOGGETTA A REV. N°
Distribuita a:	il:

⁽¹⁾ Il destinatario è pregato di firmare e restituire la fotocopia di questa pagina, oppure di firmare la lista di distribuzione conservata da RSGI.

IL PRESENTE MANUALE QUALITÀ NON PUÒ ESSERE ASSEGNATO E/O RIPRODOTTO (ANCHE IN PARTE) SENZA L'AUTORIZZAZIONE DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO E DEL RESPONSABILE SGI.

I DESTINATARI DELLE COPIE SOGGETTE A REVISIONE DEL PRESENTE MANUALE SGI, QUALORA ASSUMESSERO ALTRO INCARICO ALL'INTERNO DELLA SOCIETÀ, IN POSIZIONI TALI DA NON PREVEDERNE LA ASSEGNAZIONE, O QUALORA ABBANDONASSERO PER UN QUALUNQUE MOTIVO LA SOCIETÀ, DOVRANNO RESTITUIRE LA PROPRIA COPIA AL RESPONSABILE SGI.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (AU)	Note
00	05.09.2017			Prima emissione

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	2 di 66

SEZIONE 0 – INTRODUZIONE E GESTIONE

- 0.1 Stato di revisione del manuale
- 0.2 Descrizione della società

SEZIONE 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 Scopo
- 1.2 Campo di applicazione
- 1.3 Esclusioni

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 INTEGRATO QAS

- 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*
 - 4.1.5 *Definizione dei Processi*
- 4.2 Procedure applicabili

SEZIONE 5 - LEADERSHIP

- 5.1 Leadership e impegno della direzione
- 5.2 Attenzione focalizzata al cliente
 - 5.2.a Soddisfazione del Cliente
 - 5.2.b Aspetti di impatto ambientale diretti
 - 5.2.c Aspetti di impatto ambientale indiretti
 - 5.2.d Igiene Salute e Sicurezza dei Lavoratori
 - 5.2.e Conoscenza, applicazione ed aggiornamento della Politica
- 5.3 Politica per la qualità, la sicurezza e l'ambiente
- 5.4 Responsabilità ed autorità
 - 5.4.1 *Responsabilità ed autorità*
 - 5.4.2 *Comunicazione Interna*
- 5.5 Procedure applicabili

SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE DEL SGQAS

- 6.1 Rischi e opportunità
- 6.2 Obiettivi per la qualità
 - 6.2.1 *Definizione degli obiettivi per la Qualità la Sicurezza e l'Ambiente*
 - 6.2.2 *Pianificazione del sistema di gestione per la qualità, la sicurezza e l'ambiente*
- 6.3 Pianificazione delle modifiche al SGQAS
- 6.4 Procedure applicabili

SEZIONE 7 – STRUMENTI DI SUPPORTO DEL SGQAS

- 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*

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	3 di 66

- 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
 - 8.2.1 *Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio*
 - 8.2.2 *Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio*
 - 8.2.3 *Comunicazioni con il Cliente*
- 8.3 Progettazione e sviluppo
 - 8.3.1 *Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo*
 - 8.3.2 *Input alla Progettazione e Sviluppo*
 - 8.3.3 *Controllo della Progettazione e Sviluppo*
 - 8.3.4 *Output alla Progettazione e Sviluppo*
 - 8.3.5 *Modifiche alla Progettazione e Sviluppo*
- 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
 - 8.4.1 *Processo di approvvigionamento*
 - 8.4.2 *Informazioni per l'approvvigionamento*
 - 8.4.3 *Verifica dei prodotti approvvigionati*
- 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*
 - 8.5.4 *Conservazione del prodotto*
 - 8.5.5 *Attività post consegna*
 - 8.5.6 *Controllo delle modifiche*
 - 8.5.7 *Rilascio di prodotti e servizi*
 - 8.5.8 *Controllo degli output non conformi*
- 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
 - 9.4.1 *Generalità*
 - 9.4.2 *Elementi in ingresso per il riesame*
 - 9.4.3 *Elementi in uscita dal riesame*
- 9.4 Procedure applicabili

SEZIONE 10 - MIGLIORAMENTO

- 10.1 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
 - 10.1.1 *Generalità*
 - 10.1.2 *Individuazione ed identificazione*
 - 10.1.3 *Trattamento delle non conformità*
 - 10.1.4 *Notifica e comunicazione esterna*
 - 10.1.5 *Registrazioni e loro gestione*

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	4 di 66

- 10.2 Azioni correttive
- 10.3 Miglioramento continuo
- 10.4 Procedure Applicabili

Salvati S.p.A.

SEZIONE 0

Introduzione e Gestione

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	6 di 66

0.1 STATO DI REVISIONE DEL MANUALE

Revisione	Sezioni Modificate	Descrizione delle modifiche	Natura delle modifiche
00	TUTTE	ADEGUAMENTO ALLE NORMA ISO 9001:2015 E 14001:2015, INTEGRAZIONE CON LA SA 8000:2014	

0.2 DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ

0.2.1 Cenni storici

La società opera nel settore delle costruzioni sin dalla fine degli anni quaranta; negli anni sessanta conosce un repentino sviluppo, rapportandosi con partners prestigiosi quali l'ANAS, l'ENEL e molteplici Enti Pubblici Territoriali, a cui si è proposta come struttura, non solo capace di eseguire le opere commissionate con standard qualitativi elevati e nel rispetto dei tempi contrattuali, ma in grado di fornire risposte e soluzioni avanzate in ogni campo del costruire (es: 1. per la prima volta in Italia il restauro con malte epossidiche del ponte canale di Rosciano, 2. la costruzione di uno dei primi bunker per acceleratore lineare dell'Ex Stabilimento Bosco, tramite l'utilizzo di tecniche ed attrezzature all'avanguardia, 3. La recente realizzazione di un impianto per l'essiccamento fanghi, realizzato per la costruzione della diga di Bastia -BL- e presentata dall'Enel nel 2010 all'ottavo convegno Europeo dell' ICOLD "Comitato Grandi Dighe").

L'Amministratore Delegato, nonché Direttore Tecnico, Ing. Stefano Salvati, grazie all'elevata formazione conseguita sia a livello accademico sia grazie ad un'esperienza di circa quaranta anni maturata sul campo, segue personalmente ogni singolo appalto, supervisionando il lavoro degli uffici deputati, dalla partecipazione gara, alla attiva e costante presenza in cantiere.

La direzione Tecnica è, altresì affidata al Dott. Federico Salvati, il quale ha personalmente coordinato la realizzazione di alcune tra le più importanti e strategiche stazioni elettriche presenti oggi sul territorio italiano, nonché alla Dott.ssa Serena Piva la quale soprintende i lavori in OG 2 in quanto Archeologa con diversi anni di esperienza in siti molto prestigiosi quali Pompei e Paestum.

I nostri Direttori Tecnici sono affiancati da un fornito ufficio tecnico, composto da quattro professionisti regolarmente iscritti ai relativi albi professionali, e legati alla SALVATI s.p.a. da un contratto di collaborazione che si protrae ormai da anni.

Alla diretta dipendenza dell'Ing. Salvati opera l'ufficio Legale, che si occupa dei contratti da stipularsi con le stazioni appaltanti e con i fornitori e cura la partecipazione agli appalti valutandone la documentazione predisposta; e l'ufficio tecnico che provvede ad effettuare le dovute analisi riferite ad ogni gara, ad individuare i fornitori e a valutare le criticità connesse alle lavorazioni, il medesimo ufficio, è incaricato, poi, in caso di aggiudicazione dell'incanto, a trasferire le deduzioni fatte, in sede di gara, al tecnico di cantiere individuato.

I nostri dirigenti lavorano tra le nostre maestranze da oltre quindici anni, e provengono da esperienze con altre aziende che operano su tutto il territorio nazionale, sono, inoltre, tenuti al costante monitoraggio degli operai che lavorano sotto la loro direzione, il che ha fatto sì che le squadre ad oggi selezionate siano quelle caratterizzate da una più alta professionalità e competenza.

All'uopo la nostra azienda ha istituito un ufficio, che si occupa in via esclusiva della gestione del personale e di tutti i connessi obblighi assistenziali e previdenziali.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	7 di 66

La SALVATI s.p.a. dispone al suo interno, di un'unità, che consta di tre addetti, unicamente dedicata al controllo della contabilità industriale, dell'organizzazione delle fatture e del monitoraggio della produttività del cantiere.

Tale organizzazione ha consentito uno sviluppo costante della struttura, che si è orientata all'ottenimento della certificazione in base alla norma OHSAS per la gestione della sicurezza ed EMAS per la gestione dell'ambiente, oltre ad aver certificato il processo di produzione di conglomerati bituminosi, presso il proprio impianto sito in loc. San Faustino – Narni TR.

La crescita verificatasi, nonostante il periodo di crisi e di stallo che ha interessato tutta l'economia ed in particolare il settore edile, ha portato la SALVATI S.P.A. ad ottenere la qualificazione tra i fornitori qualificati Enel s.p.a. per il gruppo merceologico:

• LCCC12 - Opere civili per centrali elettriche -interpellabile per commesse annuali di importo 10.000.000,00,

vanta, inoltre, le seguenti qualificazioni:

- Qualificazione TERNA RETE ITALIA S.P.A. Gruppo Merceologico LESC03 per opere civili per impianti di trasformazione e distribuzione di energia elettrica, rilasciata da TERNA S.p.A. in data 27/03/2015 con classe di interpello fino ad Euro 4.000.000,00 e con validità triennale;
- Qualificazione TERNA RETE ITALIA S.P.A. Gruppo Merceologico LELE07 posa cavi in AT con classe di interpello fino a €. 500.000,00
- Qualificazione SOGIN per le seguenti categorie OG 1 "Edifici civili ed industriali"
 - o OG 3 "Strade, autostrade, ponti, viadotti, ferrovie e metropolitane"
 - o OS 21 "Opere strutturali speciali"
 - o OS 23 "Demolizione di opere"
 - o OG 8 "Opere fluviali, di difesa, di sistemazione idraulica e di bonifica";
 - o OS 18 (A) "Componenti strutturali in acciaio"
 - o OG 10 "Impianti per la trasformazione alta/media tensione e per la distribuzione di energia elettrica in corrente alternata e continua ed impianti di pubblica illuminazione". Posa cavi per Impianti per la trasformazione alta/media tensione e per la distribuzione dell'energia elettrica
 - o OS 23 Smontaggio Impianti industriali

In virtù delle suddette qualificazioni la SALVATI s.p.a. ha realizzato negli ultimi anni importanti lavori tra cui:

PER TERNA RETE ITALIA S.P.A.

STAZIONE ELETTRICA DI CEPRANO (FR) – OPERE CIVILI PER LA REALIZZAZIONE DELLA COPERTURA DEI BLINDATI.

STAZIONE ELETTRICA DI CASUZZE (PA) OPERE CIVILI PER LA RELIZZAZIONE DELLA NOVA STAZIONE 150 KV IN GIS.

NUOVA STAZIONE ELETTRICA 150 KV DI CAPRI (NA). OPERE CIVILI PRELIMINARI PER LA SISTEMAZIONE DEL SITO

STAZIONE ELETTRICA DI POGGIO A CAIANO (PO) – OPERE CIVILI PER LA MANUTENZIONE STRAORDINARIA DELL'IMPIANTO

NUOVA STAZIONE ELETTRICA DI LE ROSE (FI) - OPERE CIVILI DI COMPLETAMENTO INTERNO DELLA NUOVA STAZIONE DI TRANSIZIONE ARIA CAVO PER LA LINEA 380 KV TAVARNUZZE – S.BARBARA

PER SOGIN S.P.A.

LAVORI DI IMPERMEABILIZZAZIONE DEL SEDIME DELL'IMPIANTO, PIANO FOGNARIO E VASCHE DI PRIMA PIOGGIA PRESSO LA CENTRALE DEL GARIGLIANO (CE)

LAVORI DI ADEGUAMENTO AREA ESTERNA DEPOSITO D1 E NUOVA ZONA CONTROLLATA CENTRALE NUCLEARE GARIGLIANO (CE).

PER ENEL S.P.A.

OPERE CIVILI PER L'IMPIANTO EOLICO DI SAN VITO DEI NORMANNI (BR).

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	8 di 66

REALIZZAZIONE DELLE OPERE CIVILI DEL CAMPO EOLICO, DELLA STAZIONE ELETTRICA E DEL CAVIDOTTO PER L'IMPIANTO EOLICO DI ZEPHYR (ROMANIA) – 2° LOTTO

IMPIANTO EOLICO CUTRO – LAVORI DI COMPLETAMENTO E FINITURA.

REALIZZAZIONE DELLE OPERE CIVILI DEL CAMPO EOLICO, DELLA STAZIONE ELETTRICA E DEL CAVIDOTTO PER L'IMPIANTO EOLICO DI CUTRO (KR)

OPERE INFRASTRUTTURALI DISTRIBUITE E STAZIONE MT/AT PER L'IMPIANTO EOLICO DI PORTOSCUSO (CI).

Dal 2012 la SALVATI s.p.a. può contare, anche, sulle esperienze maturate all'estero, infatti in Romania a Costanza ha realizzato il lavoro di €. 12.000.000,00 REALIZZAZIONE DELLE OPERE CIVILI DEL CAMPO EOLICO, DELLA STAZIONE ELETTRICA E DEL CAVIDOTTO PER L'IMPIANTO EOLICO DI ZEPHYR (ROMANIA) – 2° LOTTO per Enel Green Power Romania s.r.l., avvalendosi di un organico altamente specializzato, composto tra gli altri di due Ingegneri elettromeccanici con skill professionali molto elevati, gli stessi infatti, hanno collaborato alla compilazione di sistemi di settore e dei documenti tecnici assegnati al reparto "ciclo termico turbina 'di reattore Cernavoda Unit 2" lavori afferenti i tubi vapore e gli impianti elettrici e pneumatici comando e controllo, che ora sono stati assunti nell'organico della SALVATI S.P.A..

La Salvati s.p.a. si avvale inoltre della collaborazione di professionisti esterni e di subappaltatori di fiducia. Da diversi anni l'organizzazione si è orientata ad una cura particolare dei temi della Salute, Sicurezza e Igiene sui luoghi di lavoro. Negli ultimi anni anche la materia Ambientale ha assunto un certo rilievo, sia per la peculiarità di alcune commesse, sia per il mutato quadro culturale e di mercato. Si possono ritenere fattori di successo della Salvati s.p.a. la sua volontà di crescere organicamente.

0.2.2 Descrizione delle attività svolte

La Salvati s.p.a. si occupa di "Costruzione e ristrutturazione di edifici civili ed industriali e dighe. Lavori idrici e fluviali. Restauro e manutenzione di beni immobili sottoposti a tutela. Costruzione di opere strutturali speciali. Realizzazione Strade, opere complementari e nuove opere di viabilità. Posa cavi per Impianti per la trasformazione alta/media tensione e per la distribuzione dell'energia elettrica. Smontaggi impianti industriali in genere. Componenti strutturali in acciaio"

0.3.3 Dati istituzionali e collocazione logistica

Ragione Sociale	SALVATI S.P.A.
Sede Legale:	Via Vanzetti n° 6, Terni C.A.P. 05100 TR
Partita I.V.A.:	00517100558
N° Telefono:	(+39) 0744 300315
N° Fax:	(+39) 0744 300108
Iscrizione CCIAA:	58065 del 23/03/1987
mail	impsalva@tin.it

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	9 di 66

SEZIONE 1

Scopo e campo di applicazione

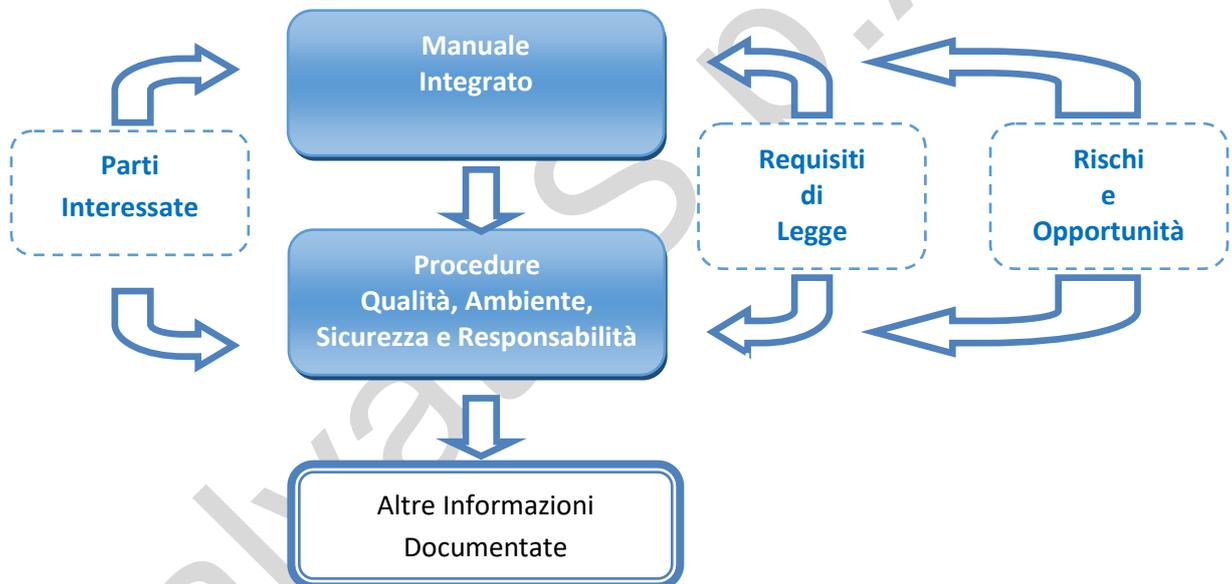
1.1 SCOPO

La Salvati s.p.a. ha predisposto un Sistema di Gestione Integrato, Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, BSOHSAS 18001:2007 e SA 8000:2014, 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 Delegato.

Il Sistema di Gestione Integrato definito nel presente Manuale 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.

1.1.1 Architettura del sistema di gestione

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



1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione Integrato si applica a quelle attività che hanno influenza diretta o indiretta sulla gestione 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 **“Costruzione e ristrutturazione di edifici civili ed industriali e dighe. Lavori idrici e fluviali. Restauro e manutenzione di beni immobili sottoposti a tutela. costruzione di opere strutturali speciali. Realizzazione Strade, opere complementari e nuove opere di viabilità. Posa cavi per Impianti per la trasformazione alta/media tensione e per la distribuzione dell'energia elettrica. Smontaggi impianti industriali in genere. Componenti strutturali in acciaio ”**.

Nel presente Manuale Integrato SGQAS vengono pertanto definiti o richiamati:

- La Politica e gli Obiettivi per la Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale della Società;
- L'organizzazione gerarchica e funzionale della Società;
- Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato;

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	11 di 66

- La struttura documentale del Sistema di Gestione Integrato 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 Integrato 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 Integrato 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 Integrato.

La diffusione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità, Ambiente e Sicurezza 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.

1.3 ESCLUSIONI

Viene escluso il punto 8.1.3 in quanto la Salvati s.p.a. realizza le opere su progettazione fornita dalla committente che contengono tutte le indicazioni necessarie; tale esclusione non limita né la capacità né la responsabilità dell'organizzazione di fornire opere conformi.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	12 di 66

SEZIONE 2

Riferimenti Normativi

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	13 di 66

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".
- **ISO 14001:2015** "Sistemi di Gestione Ambientale –Requisiti e guida per l'uso"
- **BS OHSAS 18001:2007** "Sistemi di Gestione per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori"
- **SA 8000:2014** "Responsabilità Sociale"

2.2 RIFERIMENTI PER LA REALIZZAZIONE

Costituiscono riferimento per il Sistema di Gestione Integrato 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 19011:2012** "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".

Il processo di registrazione deve prendere in conto tanto i provvedimenti emanati in via attuativa quanto quelli in itinere, o previsti, che introducono vincoli specifici o che possono avere una qualsiasi relazione con gli obiettivi ed il programma di gestione dell'ambiente e della sicurezza stabiliti. Sono pertanto da considerare:

- relativamente ai provvedimenti normativi e regolamentari in materia di ambiente e sicurezza:
 - i regolamenti comunitari;
 - le disposizioni emanate a livello nazionale e regionale;
 - i provvedimenti delle autorità locali e di controllo;
 - gli atti legali (Certificati di approvazione, permessi, concessioni, ecc.) rilasciati al sito da diverse autorità statali, regionali, provinciali e sindacali;
 - le direttive e proposte di direttive della U.E. anche se non ancora recepite;
- relativamente agli impegni e scelte aziendali sottoscritti in materia di ambiente e sicurezza:
 - gli accordi sottoscritti con la pubblica amministrazione;
 - i codici di buona pratica dell'industria e linee guida di organismi tecnici (Norme CEI, UNI ecc.);
 - le linee guida e le disposizioni aziendali.
 - l'analisi degli aspetti ambientali significativi;

Di norma la legislazione pertinente viene reperita dietro consultazione degli organi di stampa meglio documentati o di comunicazione aziendale. Questo documento è anche il normale riferimento per i testi da consultare ed è disponibile in rete al personale interessato.

Tutte le principali normative di settore di cui si adegua l'organizzazione sono individuate dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato RSGI, in collaborazione con le funzioni coinvolte in accordo a procedure e registrazioni applicabili.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	14 di 66

Il Responsabile della Gestione del SGI acquisisce dalle fonti elencate sopra le nuove emanazioni relativamente ai provvedimenti legislativi e regolamentari in materia d'ambiente e sicurezza; verifica con la Direzione del sito la completezza delle comunicazioni e dei documenti già in suo possesso in merito a:

- accordi sottoscritti con la pubblica amministrazione;
- linee guida e disposizioni aziendali in materia di ambiente e sicurezza;
- comunicazioni e contributi interpretativi provenienti dalle altre funzioni aziendali relativi all'applicazione delle norme.

Il Responsabile della Gestione del SGI, identifica i contenuti di interesse relativamente ai provvedimenti o documenti acquisiti e le inserisce quando lo ritiene necessario in un data base, altrimenti può ritenere sufficiente l'accesso a banche dati o web capaci di dare risposte in un tempo ragionevole alle esigenze aziendali.

Il Responsabile della Gestione del SGI assicura la disponibilità di una copia aggiornata nonché dei testi integrali delle norme attraverso il sistema informativo intranet aziendale. Il testo dei documenti e la lista delle norme devono essere accessibili a tutto il personale.

2.3 PRIORITÀ DI VALIDITÀ

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

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

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	15 di 66

SEZIONE 3

Termini e Definizioni

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	16 di 66

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 Integrato

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

Politica per la Qualità

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

Obiettivi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza;

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, l'Ambiente e la Sicurezza

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;

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	17 di 66

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;

Documento

Informazioni con il loro mezzo di supporto;

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;

Ambiente di Lavoro

Insieme di condizioni in cui opera una persona

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	18 di 66

Piano della Qualità: documento che specifica gli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità e le risorse utilizzate.

POA: Piano Operativo Ambientale.

Ambiente

Contesto nel quale una organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni

Aspetto ambientale

Elemento di una attività, prodotto o servizio di un'organizzazione che può interagire con l'Ambiente. Un aspetto ambientale significativo è un aspetto ambientale che ha un impatto ambientale significativo.

Impatto ambientale

Qualunque modificazione dell'Ambiente, negativa o benefica, totale o parziale, conseguente ad attività, prodotti o servizi di un'organizzazione.

Obiettivo ambientale

Il fine ultimo ambientale complessivo, derivato dalla politica ambientale, che un'organizzazione decide di perseguire e che è qualificato ove possibile.

Prestazione ambientale

Risultati misurabili del sistema di gestione ambientale, conseguente al controllo esercitato dall'organizzazione sui propri aspetti ambientali, sulla base della sua politica ambientale, dei suoi obiettivi e dei suoi traguardi.

Traguardo ambientale

Dettagliata richiesta di prestazione, possibilmente quantificata, riferita ad una parte o all'insieme di una organizzazione, derivante dagli obiettivi ambientali e che bisogna fissare e realizzare per raggiungere questi obiettivi.

Prevenzione dell'inquinamento

Uso di processi (procedimenti), prassi, materiali o prodotti per evitare, ridurre o tenere sotto controllo l'inquinamento, compresi il riciclaggio, il trattamento, i cambiamenti di processo, i sistemi di controllo, l'utilizzazione efficiente delle risorse e la sostituzione di materiali.

Conduzione aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza (Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza)

La componente della conduzione aziendale rivolta alla definizione e all'attuazione della politica per la Qualità e dell'Ambiente.

Sistema di Gestione Integrato

La struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i procedimenti e le risorse messi in atto per la conduzione aziendale per la Qualità, la Sicurezza e per l'Ambiente.

Miglioramento continuo

Processo di accrescimento del Sistema di Gestione Integrato per ottenere miglioramenti delle prestazioni relative alla Qualità e all'Ambiente in accordo con la Politica della Qualità e con la Politica dell'Ambiente.

Audit del Sistema di gestione Integrato

Processo di verifica sistematico e documentato per conoscere e valutare, con evidenza oggettiva, se il Sistema di Gestione Integrato di una organizzazione è conforme ai criteri definiti dall'organizzazione stessa per l'audit del Sistema di gestione Integrato e per comunicare i risultati di questo alla Direzione.

Riesame del Sistema di Gestione Integrato

Valutazione formale, da parte dell'alta Direzione, dello stato del Sistema di Gestione Integrato e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la Qualità, la Sicurezza e per l'Ambiente e a eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.

Sorveglianza della Qualità e dell'Ambiente

Verifica e controllo continuo dello stato di procedure, metodi, condizioni, processi, prodotti o servizi, esame di verbali e certificati a fronte di documenti di riferimento prestabiliti, in modo da garantire il soddisfacimento dei requisiti fissati per la Qualità e per l'Ambiente.

Parte Interessata

Individuo o gruppo coinvolto o influenzato dalla prestazione di un servizio svolto dall'Azienda.

Reclami delle Parti Interessate

Ogni segnalazione della Parte Interessata, scritta o verbale relativa a prestazioni di un servizio svolto dall'Azienda.

3.1.1. Definizioni relative alla valutazione del rischio

Rischio

Effetto dell'incertezza sugli obiettivi (dove l'effetto è uno scostamento, positivo o negativo, da quanto atteso).

Contesto

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	19 di 66

Ambiente nel quale l'organizzazione cerca di conseguire i propri obiettivi.

Valutazione del rischio

Processo complessivo di identificazione del rischio, analisi del rischio e ponderazione del rischio.

Fonte di rischio

Elemento che da solo o in combinazione con altri possiede il potenziale intrinseco di originare il rischio.

Analisi del rischio

Processo di comprensione della natura del rischio e di determinazione del livello di rischio.

Trattamento del rischio

Processo per modificare il rischio.

Criteri di rischio

Termini di riferimento a fronte dei quali è valutata la significatività del rischio.

Livello di rischio

Espressione quantitativa di un rischio o combinazione di rischi, espresso in termini di combinazione di conseguenze e della loro verosimiglianza.

Ponderazione del rischio

Processo di comparazione dei risultati dell'analisi del rischio rispetto ai criteri di rischio per determinare se il rischio e/o la sua espressione quantitativa sia accettabile o tollerabile.

Controllo

Misura che sta modificando il rischio.

Rischio residuo:

Rischio rimanente a seguito del trattamento del rischio.

Bambino: qualsiasi individuo con meno di 16 anni di età

Lavoro infantile: Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata.

Contratto collettivo: Un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra un'organizzazione (per esempio un datore di lavoro) o un gruppo di datori di lavoro ed una o più organizzazioni dei lavoratori.

Lavoro forzato o obbligato: Ogni lavoro o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione o ritorsione, o è richiesto come forma di pagamento di un debito.

Lavoratore a domicilio: Una persona che ha un contratto con l'organizzazione o con un suo fornitore, sub-fornitore o subappaltatore, ma che non lavora presso i loro locali.

Tratta di essere umani: Il reclutamento, trasferimento, alloggio o accoglienza di persone mediante l'uso di minacce, forza, raggiri, o altre forme di coercizione, a scopo di sfruttamento.

Parti interessate: Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.

Salario dignitoso: La retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.

Non-conformità: Non soddisfacimento di un requisito

Organizzazione: Qualsiasi ente, a scopo di business o meno, responsabile dell'applicazione dei requisiti dello standard SA8000:2014, incluso tutto il personale impiegato dallo stesso.

Personale: Tutti gli individui dipendenti da un'organizzazione o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: direttori, dirigenti, manager, supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto.

Lavoratore: Tutto il personale senza responsabilità di gestione.

Agenzia per l'impiego privata: Qualunque ente, indipendente dalle autorità pubbliche, che fornisce uno o più dei seguenti servizi a mercato:

1. incontro tra domanda e offerta di lavoro, senza che l'agenzia diventi una parte del rapporto di lavoro che ne potrà scaturire;

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	20 di 66

2. impiego di lavoratori con la finalità di renderli disponibili a una terza parte, che assegna loro delle mansioni e ne supervisiona l'esecuzione.

Azioni di rimedio per il lavoro infantile: Ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e il cui lavoro sia terminato.

Valutazione del rischio: Un processo per identificare le politiche e le prassi di un'organizzazione inerenti la salute, la sicurezza e le politiche del lavoro, e attribuire una priorità ai rischi associati.

Rappresentante(i) dei lavoratori SA8000: Uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000. Nei siti sindacalizzati, il(i) rappresentante(i) deve(devono) essere membro(i) del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nel caso in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori possono a tale scopo eleggere liberamente il(i) proprio(i) rappresentante(i).

Performance sociale: Il raggiungimento da parte di un'organizzazione, attraverso il miglioramento continuo, della piena e sostenibile conformità a SA8000.

Coinvolgimento delle parti interessate: La partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a: l'organizzazione, i sindacati, i lavoratori, le organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, i media ed i rappresentanti dei governi locali e nazionali.

Fornitore/subappaltatore: Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente all'organizzazione beni o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione dei beni e servizi dell'organizzazione.

Sub-fornitore: Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione di beni o servizi dell'organizzazione o di un suo fornitore.

Organizzazione dei lavoratori: Un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.

Giovane lavoratore: Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito, e che abbia compiuto i 18 anni.

CCNL: Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

DOPA: Disposizione Organizzativa

RSGRS: Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale

RSU: Rappresentanze Sindacali Unitarie

RU: Risorse Umane

SSL: Sistema di gestione Sicurezza e Salute del Lavoratori

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	21 di 66

3.2 ABBREVIAZIONI E SIGLE

PS	PRESIDENTE
AD	AMMINISTRATORE DELEGATO
AMM	AMMINISTRAZIONE
APV	APPROVVIGIONAMENTI
SGI	SISTEMA GESTIONE INTEGRATO
RSGI	RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE INTEGRATO
RSPP	RESPONSABILE SICUREZZA E PREVENZIONE
RLS	RESPONSABILE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA
DT	DIRETTORE TECNICO/COORDINATORE TECNICO
COMM	COMMERCIALE
CC	CAPO CANTIERE
COC	COORDINATORE DI CANTIERE
PG	PROCEDURA GESTIONALE
PO	PROCEDURA OPERATIVA O ISTRUZIONE DI LAVORO
QAS	QUALITA' AMBIENTE SICUREZZA

Qualsiasi altro/a termine/abbreviazione, definizione o sigla particolare, riportata nel contesto del presente Manuale Integrato, 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.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	22 di 66

SEZIONE 4

Sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	23 di 66

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.
- Le esigenze e le aspettative delle parti interessate (interne ed esterne) – private e pubbliche) costituenti requisiti del Sistema;
- Le appropriate esigenze di risorse, organizzative e procedurali utili al riguardo;
- I processi congrui adeguati alle Politiche, alle strategie ed ai Piani aziendali;
- Quegli aspetti capaci di generare rischi ed opportunità rispetto ai requisiti applicabili alle proprie attività capaci di influire sulle prestazioni del Sistema.

4.1 Salvati s.p.a. ed il suo contesto

L'analisi del contesto interno e del contesto esterno, in una situazione in rapida evoluzione come quella attuale, costituisce un processo fondamentale per la Direzione di SGI; pertanto le modalità di conduzione di tale analisi sono riportate nella Procedura Analisi del contesto e valutazione rischi/opportunità.

I risultati dettagliati dell'analisi del contesto vengono, di conseguenza, riportati in apposite registrazioni prodotte in applicazione di tale Procedura.

Si riporta di seguito una breve descrizione del contesto attuale.

4.1.1 LA REALTÀ PRODUTTIVA

La società opera nel settore delle costruzioni sin dalla fine degli anni quaranta; negli anni sessanta conosce un repentino sviluppo, rapportandosi con partners prestigiosi quali l'ANAS, l'ENEL e molteplici Enti Pubblici Territoriali. L'Amministratore Delegato, nonché Direttore Tecnico, Ing. Stefano Salvati, grazie all'elevata formazione conseguita sia a livello accademico sia grazie ad un'esperienza di circa quaranta anni maturata sul campo, segue personalmente ogni singolo appalto, supervisionando il lavoro degli uffici deputati, dalla partecipazione gara, alla attiva e costante presenza in cantiere.

La direzione Tecnica è, altresì affidata al Dott. Federico Salvati, il quale ha personalmente coordinato la realizzazione di alcune tra le più importanti e strategiche stazioni elettriche presenti oggi sul territorio italiano, nonché alla Dott.ssa Serena Piva la quale soprintende i lavori in OG 2 in quanto Archeologa con diversi anni di esperienza in siti molto prestigiosi quali Pompei e Paestum.

Forniture

Le tipologia di fornitura principale di Salvati s.p.a. sono quelle relative alla tipologia di appalto acquisito.

La politica aziendale degli acquisti parte dalla volontà della Direzione di contenere i costi dei materiali e dei servizi (outsourcing), ponendo attenzione allo spreco di materiale da lavorare, alle richieste dei clienti (acquisto formati ottimizzati per ordini specifici di acquisto) ed al processo di lavorazione/costruzione (caratteristiche di lavorabilità specifiche richieste al cliente).

L'approvvigionamento dei materiali viene effettuato nei tempi minimi necessari, presso le fonti di maggiore affidabilità, con pre-qualifiche in parte concordate con il Cliente finale e comunque sempre con la sua approvazione.

L'impresa ha definito in procedure operative di dettaglio i criteri e le modalità per assicurare che:

- i Fornitori/Appaltatori siano valutati e selezionati sulla base della loro capacità di rispettare i requisiti contrattuali indicati nei documenti di approvvigionamento (Elenco Fornitori Qualificati).

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	24 di 66

- i prodotti, appalti e servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti di costo, qualità e tempo specificati dal management di progetto (Dati di Acquisto).

- i La tipologia e l'estensione dei controlli effettuati sul prodotto e/o servizio approvvigionato siano commisurati alle esigenze di qualità del prodotto e/o servizio richiesto.

Le attività di approvvigionamento vengono svolte in accordo alle procedure definite dall'impresa.

Materiali e relativi fornitori saranno dettagliati sul piano della Committenza e Forniture. Il PM in coordinazione con RCA individua la più opportuna strategia di approvvigionamento da effettuare presso il cantiere.

Gli ordini d'acquisto riportano sempre in modo chiaro e completo i requisiti relativi al prodotto da acquistare e la rispettiva Commessa.

I sub fornitori svolgono le attività in accordo a PCQ redatti dall'impresa e approvati dai Clienti in fase di avvio dei lavori subappaltati vengono tenute riunioni con i Subappaltatori al fine di chiarire eventuali dubbi o interpretazioni divergenti circa i requisiti contrattuali. In tale occasione vengono anche discussi i dettagli operativi riguardo le procedure da seguire, la modulistica da utilizzare, le modalità di convocazione al collaudo, la gestione delle non conformità, ecc.). Attraverso il Piano della Qualità di Cantiere e del Piano Ambiente e Sicurezza la Salvati s.p.a. stabilisce le modalità di approvvigionamento dei materiali, il controllo sui materiali e servizi approvvigionati e sulle qualifiche conseguenti.

Anche il ciclo produttivo viene descritto in modo dettagliato sempre ne Piano Qualità e POA specifico per ciascun cantiere, così come le risorse utilizzate.

L'organizzazione aziendale sia in termini di organigramma che di risorse materiali viene anch'essa riportata nel Piano della Qualità e nel POA sia con i riferimenti fotografici, con i controlli e le competenze richieste sia con la gestione attraverso le procedure gestionali di riferimento.

Contesto esterno

Nello sviluppo degli elementi del sistema di gestione aziendale si fa riferimento ad una serie di normative esterne, applicabili alla realtà aziendale della Salvati s.p.a.:

Legislazione generale	Sicurezza nei luoghi di lavoro Responsabilità da prodotto difettoso Privacy Ambiente Fisco, ecc.
Norme tecniche volontarie:	Gestione per la qualità e l'ambiente Disegni tecnici Specifiche di fornitura

A tal proposito, la Salvati s.p.a. individua eventuali aggiornamenti della normativa applicabile al settore, tramite fonti di informazione quali siti web e/o newsletter, e gestisce uno scadenziario specifico per il monitoraggio periodico delle fonti normative.

CONCORRENZA E MERCATO

La Salvati s.p.a. nel corso degli anni ha diversificato ed ampliato le proprie attività creandosi le possibilità per ampliare il proprio mercato.

La società opera nel settore delle costruzioni sin dalla fine degli anni quaranta; rapportandosi con partners prestigiosi quali l'ANAS, l'ENEL e molteplici Enti Pubblici Territoriali.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	25 di 66

Nel tempo, l'organizzazione di cui si è dotata la Salvati s.p.a ha consentito uno sviluppo costante della struttura, che si è orientata all'ottenimento della certificazione in base alla norma OHSAS per la gestione della sicurezza e UNI EN 14001 per la gestione dell'ambiente, oltre ad aver certificato il processo di produzione di conglomerati bituminosi, presso il proprio impianto sito in loc. San Faustino – Narni TR.

La crescita verificatasi, nonostante il periodo di crisi e di stallo che ha interessato tutta l'economia ed in particolare il settore edile, ha portato la SALVATI S.P.A. ad ottenere la qualificazione tra i fornitori qualificati Enel s.p.a. per il gruppo merceologico:

• LCCC12 - Opere civili per centrali elettriche -interpellabile per commesse annuali di importo ILLIMITATO.

Dal 2012 la SALVATI s.p.a. può contare, anche, sul sostegno della controllata SALVATIEST s.r.l. corrente in Costanza – Romania Bulevardul Mamaia nr. 214, con la quale ha realizzato il lavoro di €. 12.000.000,00 REALIZZAZIONE DELLE OPERE CIVILI DEL CAMPO EOLICO, DELLA STAZIONE ELETTRICA E DEL CAVIDOTTO PER L'IMPIANTO EOLICO DI ZEPHYR (ROMANIA) – 2° LOTTO per Enel Green Power Romania s.r.l.

La Salvati s.p.a. si avvale inoltre della collaborazione di professionisti esterni e di subappaltatori di fiducia. Da diversi anni l'organizzazione si è orientata ad una cura particolare dei temi della Salute, Sicurezza e Igiene sui luoghi di lavoro. Negli ultimi anni anche la materia Ambientale ha assunto un certo rilievo, sia per la peculiarità di alcune commesse, sia per il mutato quadro culturale e di mercato. Si possono ritenere fattori di successo della Salvati s.p.a. la sua volontà di crescere organicamente.

Le aziende concorrenti sono dislocate in tutto il territorio nazionale.

La Salvati s.p.a. fronteggia la concorrenza puntando principalmente, oltre che sulla qualità dei servizi offerti, su una struttura e organizzazione consolidata e sulla flessibilità.

Gli investimenti effettuati in termini di tecnologie informatiche ed i futuri investimenti inerenti l'acquisto di nuove macchine operatrici vengono intesi dalla Salvati s.p.a. anche come mezzo per essere più competitivi per i clienti.

Vedi allegato 1 Analisi del Contesto

4.1.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate

Di seguito viene riportata la mappatura delle parti interessate con la definizione delle relative aspettative/esigenze.

Vedi Allegato 1 Analisi del Contesto

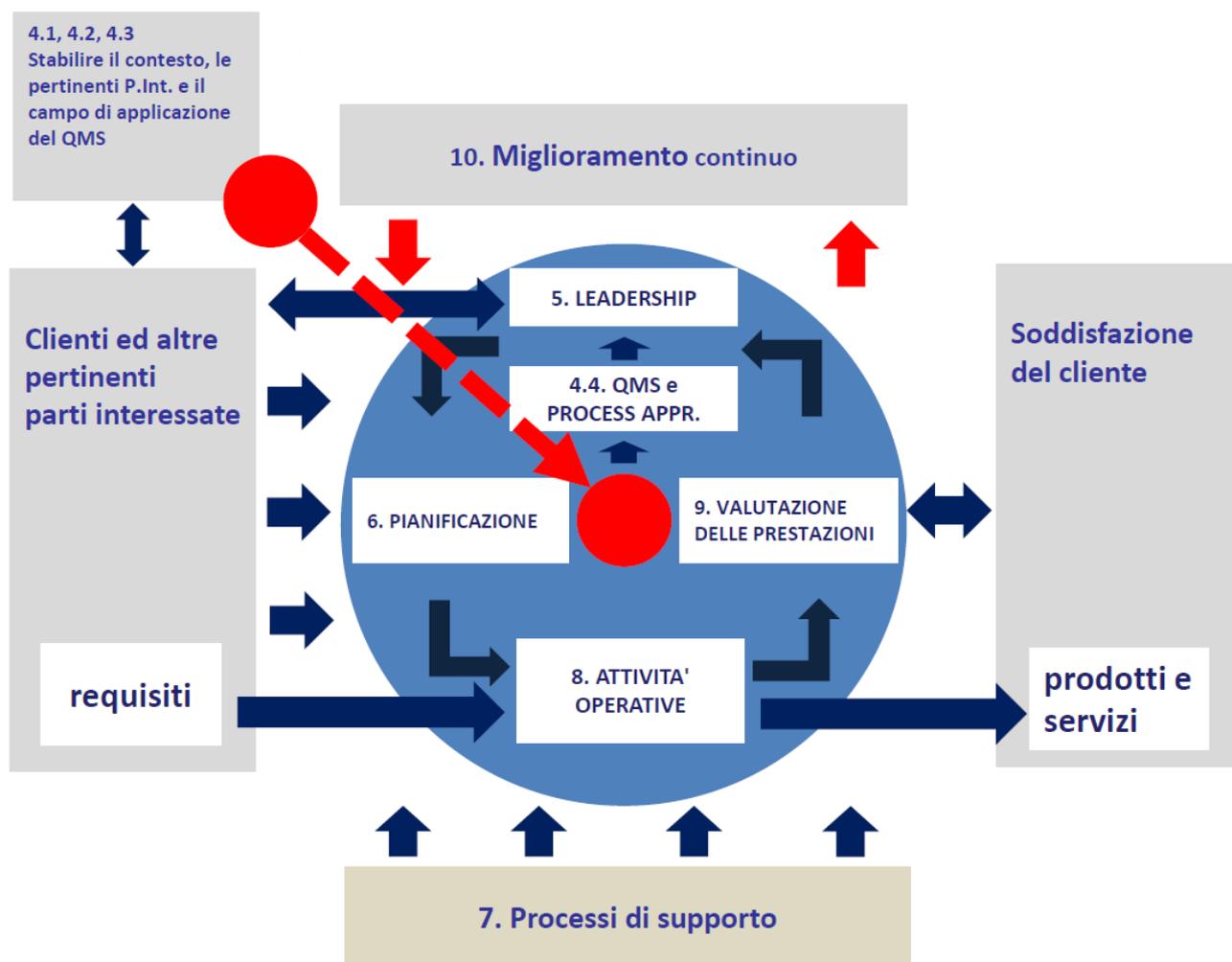
4.1.3 Definizione dei Processi

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 della Salvati s.p.a. e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali.

I Processi individuati e implementati gestiti dal RQ in accordo ai requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001:2007 e le loro interazioni sono di seguito illustrati:



La Salvati s.p.a. ha identificato i processi interessati dal SGQAS. 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".
- Quindi l'Organizzazione ha:
 - identificato i processi necessari al proprio SGI;
 - stabilito la sequenza e le interazioni tra i processi necessari al proprio SGI, anche attraverso l'alaborazione di diagrammi di flusso o altri strumenti di rappresentazione grafica;
 - definito e documentato come assicura la conformità dei lavori e delle opere da eseguire ai requisiti cogenti e del Cliente;
 - definito e documentato come assicura la conformità dei lavori e delle opere da eseguire alle esigenze di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
 - definito e documentato come assicura la conformità dei lavori e delle opere da eseguire e delle attività in genere per quanto concerne quegli aspetti ed impatti di cui può tenere ragionevolmente conto;
 - attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi;
 - I processi aziendali rilevanti per il SGI oltre che dai flussi e schemi semplificati riportati, si desumono in base al sistema documentale del SGI, dalle interrelazioni tra le individuate risorse (umane, materiali, procedurali) nonché dalle informazioni che l'Organizzazione cura di acquisire, aggiornare e rendere disponibili.

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

- **Processi Primari:**
 - Responsabilità della direzione
 - Contratto e Processo relativo al Cliente
 - Erogazione del servizio:
 - Gestione materiali e servizi in ingresso al cantiere in base alle PG specifiche di QAS
 - Gestione delle attività di cantiere in termini di QAS
 - Gestione dei controlli in cantiere in relazione al Piano Qualità e POA
 - Rendicontazione e SAL di Cantiere
 - Approvvigionamenti
- **Processi di supporto:**
 - Gestione risorse umane
 - Infrastrutture e materiali
 - Sistema qualità
 - Gestione delle non conformità, azioni correttive e azioni preventive
 - Misurazioni, analisi e miglioramento
 - Acquisizione e riesame dei requisiti dei clienti
 - Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio

Processo	Primario o di Supporto	Interno o Esterno	Interagisce con
Gestione Clienti	P	I	Gestione fornitori / Sviluppo attrezzature / Cantieri
Gestione Fornitori/Servizi	P	I	Erogazione servizio cantiere
Gestione Cantiere	P	I/E	Cliente / Gestione Fornitori
Manutenzione/infrastrutture	S	I	Produzione/Cantiere
Gestione personale	S	I	Tutti
Amministrazione	S	I/E	Tutti
Gestione Sistema Integrato	S	I	Tutti

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	28 di 66

In relazione a questi processi, gestiti in accordo ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e BSOHSAS 18001:2007 e SA 8000:2014 l'AD 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.

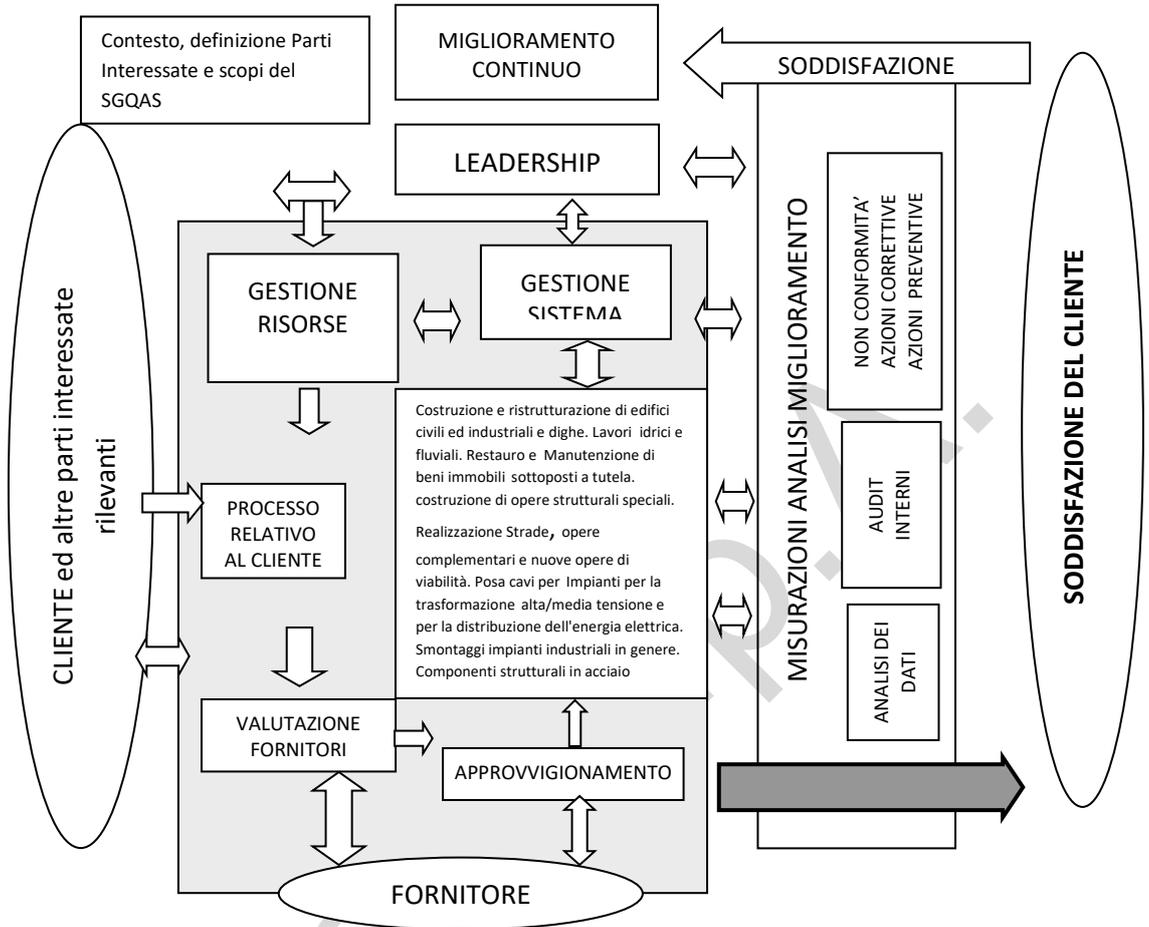
❖ **Processo affidati all'esterno:** la Salvati s.p.a. a fronte di picchi elevati di lavoro o per garantire gli standard operativi richiesti dal Committente, affida a fornitori esterni preventivamente approvati dal Committente, alcune fasi lavorative.

Per quanto riguarda i requisiti ambientali, sono affidati all'esterno anche i servizi di trasporto e smaltimento dei rifiuti, campionamenti, misurazioni e analisi di laboratorio.

I processi aziendali rilevanti per il SGI oltre che dai flussi e schemi semplificati riportati, si desumono in base al sistema documentale del SGI, dalle interrelazioni tra le individuate risorse (umane, materiali, procedurali) nonché dalle informazioni che l'Organizzazione cura di acquisire, aggiornare e rendere disponibili.

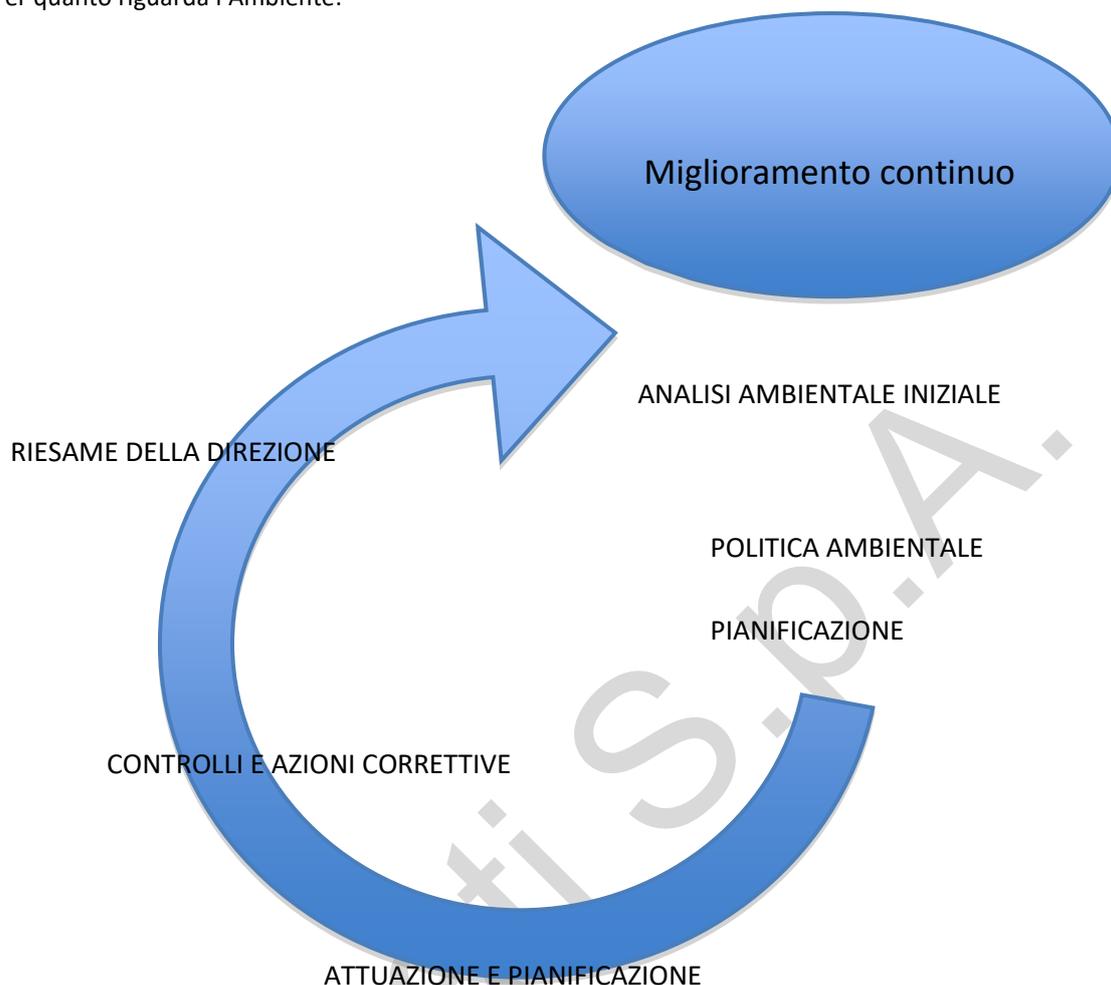
Salvati S.p.A.

4.1.4 Definizione dell'interazione tra i Processi



Salva

Per quanto riguarda l'Ambiente:



4.2 PROCEDURE APPLICABILI

-

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	31 di 66

SEZIONE 5

Leadership

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	32 di 66

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Presidente al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione Integrato:

- 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, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale, 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 Integrati;
- garantisce la disponibilità delle Risorse Necessarie.
- incoraggia il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente.

Tutto il personale e i fornitori della Salvati s.p.a vengono informati sul Sistema di Gestione Integrato attraverso una comunicazione scritta esposta in bacheca aziendale.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AI PORTATORI DI INTERESSE

La Salvati s.p.a. è consapevole che il successo dell'organizzazione dipende dal saper interpretare e soddisfare le aspettative e le esigenze, presenti e future dei clienti attuali e potenziali, dei portatori di interesse in generale e degli utenti finali e dal saper prendere in considerazione quelle delle altre parti interessate.

La Salvati s.p.a. assicura che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescerne la soddisfazione.

L'attenzione focalizzata al Cliente ed al suo grado di soddisfazione costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi della società e per la strutturazione ed attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità nonché, una parte dell'impegno del Presidente per la definizione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

In particolare, l'attenzione verso la soddisfazione del Cliente trova sistematico riscontro rispettivamente nella preventiva determinazione e nel riesame dei requisiti relativi al prodotto in fase precontrattuale, contrattuale e post contrattuale (nel caso di modifiche) e nel monitoraggio continuo delle informazioni relative alla percezione del Cliente sulla soddisfazione dei propri requisiti da parte della società nel corso di realizzazione e sviluppo dei prodotti, servizi e delle prestazioni e successivamente alla consegna definitiva degli stessi.

La Direzione e l'Organizzazione hanno individuato strumenti per tenere in considerazione e verificare il grado di raggiungimento della soddisfazione dei requisiti volontari e cogenti, anche impliciti necessari per accrescere la soddisfazione dei Clienti di Opere e Lavori realizzati dall'organizzazione, nelle fasi di gara/approccio commerciale, pianificazione del lavoro, realizzazione, ecc, sino alla consegna definitiva.

5.2.a ASPETTI AMBIENTALI DIRETTI

L'identificazione, l'analisi e valutazione degli aspetti ambientali, con le susseguenti misure di prevenzione e mitigazione degli impatti da essi derivanti, sono trattate all'interno di apposite procedure. Tale approccio è standardizzato, ma comunque valido attesa la ripetitività delle lavorazioni/opere dell'organizzazione.

La necessità di una pianificazione degli interventi mirati alla salvaguardia dell'ambiente e la volontà della gestione dei lavori in ottemperanza alle normative vigenti ha portato l'Organizzazione ad approfondire il criterio di identificazione ed analisi degli aspetti ambientali, suddividendolo in due fasi che prevedono innanzitutto l'identificazione di tutti i processi che l'Azienda eseguirà, e in seguito, attraverso l'individuazione ed analisi degli aspetti ambientali correlati a tali processi. L'Organizzazione ritiene che gli aspetti ambientali generali ed identificati siano i seguenti:

- gestione dei materiali di risulta e/o dei rifiuti;
- gestione delle sostanze pericolose;
- emissioni in atmosfera (polveri e sostanze chimiche);
- emissioni acustiche;
- vibrazioni;
- gestione degli scarichi idrici e acque;
- gestione degli impatti visivi, dei beni naturali e culturali interessati dai cantieri;

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	33 di 66

- gestione delle risorse in genere.

Tutti i processi e gli elementi ad essi collegati sono stati analizzati avendo come riferimento le condizioni operative normali, quelle anomale, nonché le situazioni potenziali di emergenza. Il procedimento di analisi ambientale si basa sul documento Analisi Ambientale Iniziale (A.A.I.). L'organizzazione inoltre per ciascun cantiere realizza un Piano (POA) in cui identifica, analizza e gestisce tutti gli aspetti ambientali e di sicurezza inerenti il cantiere.

Attraverso il POA si arriva alla definizione in base al contesto dell'opera dell'impatto ambientale in termini di:

- analisi del contesto ambientale;
- individuazione delle lavorazioni;
- specifiche analisi sugli aspetti impattanti;
- definizione di possibili interventi di mitigazione.

La valutazione porterà ad un valore numerico sul quale si baseranno le considerazioni di sostenibilità o meno dell'intervento che porteranno a considerare l'opportunità di nuovi o alternativi strumenti di mitigazione.

5.2.b ASPETTI AMBIENTALI INDIRECTI

Oltre agli impatti diretti, vengono analizzati anche gli impatti ambientali indiretti quali quelli prodotti da imprese subappaltatrici o fornitrici in opera che operano per conto dell'Organizzazione. All'interno dell'Analisi Ambientale e del POA, sono ovviamente ricompresi anche lavorazioni ad esempio sub-appaltabili, riportate le valutazione su tutti i processi necessari alla realizzazione dell'opera. L'intervento della Salvati s.p.a. sulle imprese subappaltatrici sarà quello di formazione ed informazione attraverso la presentazione delle scelte di natura organizzativa e gestionale riportate nel POA, per mezzo di istruzioni e procedure dedicate all'interfaccia con le stesse e utilizzando i propri tecnici di cantiere e di sede nelle scelte tecnico-organizzative volte alla limitazione degli impatti ambientali. Tale intervento sarà tanto più presente ed incisivo in presenza di imprese non dotate di un proprio sistema ambientale certificato ISO 14001.

5.2.c IGIENE SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

L'identificazione, l'analisi, valutazione, stima degli aspetti relativi all'igiene, alla sicurezza e salute dei lavoratori, con conseguente ragionata adozione delle susseguenti misure di prevenzione/protezione e di emergenza, sono aspetti trattati all'interno del "Documento di Valutazione dei Rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori" DVR comprendente i relativi allegati e del POA. Oltre a ciò la volontà della Salvati s.p.a. di miglioramento delle condizioni di sicurezza dei propri lavoratori e indirettamente, di quelli delle imprese subappaltatrici e fornitrici in opera, ha portato all'adozione di procedure che prevedevano, fin dalle prime fasi, la necessità di una programmazione e pianificazione sia degli interventi, sia delle risorse utilizzate al fine di mantenere costantemente attive le misure di prevenzione e l'adozione di dispositivi di protezione ai più alti standard possibili. Il procedimento di individuazione ed analisi degli aspetti di igiene, sicurezza e salute collegati con i processi produttivi e le altre attività della Salvati s.p.a. è condotto in fase preliminare a livello di tipologie di lavorazioni in seno al DVR e successivamente in seno al POS e alle altre pianificazioni di dettaglio previste dalla legge, in aderenza alle concrete lavorazioni da realizzare.

5.2.d Requisiti del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

5.1 Lavoro infantile/minorile

Le attività della Salvati sono regolamentate da norme e leggi e si svolgono in ambiti che richiedono professionalità di livello adeguato per le attività svolte-

Principalmente:

LAUREATI in Ingegneria Civile

DIPLOMATI in discipline tecniche

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	34 di 66

La Società si avvale principalmente per i suoi processi primari dei seguenti profili professionali:

PROPOSAL MANAGER per le attività di offering, della proposta di soluzioni tecnologiche per sistemi e servizi complessi, delle valutazioni di tempi e costi;

PROJECT MANAGER a cui affidare la responsabilità della gestione di commesse;

Per quanto riguarda i processi trasversali ci si attiene ad una scrupolosa analisi dei curricula per la qualifica nello svolgere determinate mansioni (amministrazione, facility management, ecc...).

Per tale motivo è altamente improbabile che un giovane lavoratore possa, al momento, essere inserito nella struttura aziendale.

La Salvati s.p.a., inoltre, non ammette e non favorisce l'utilizzo di bambini come entità lavorativa.

IL RSGRS nel caso in cui:

i fornitori impieghino giovani lavoratori

l'Azienda assumesse giovani lavoratori si assicura che la parte interessata sia informata delle disposizioni seguite da Salvati s.p.a. per salvaguardarne la salute e la sicurezza.

Indicatori

Numero di persone sotto i 16 anni di età
Numero di persone tra i 16 e i 18 anni di età

Lavoro forzato o obbligato

La Salvati s.p.a. non richiede al personale di nuova assunzione o già operante di lasciare depositi cauzionali, documenti d'identità in originale, né qualsiasi cosa che possa rendere assoggettato il dipendente all'Azienda.

Qualora il dipendente decida di dimettersi può farlo nei modi previsti dal CCNL Edilizia - Industria.

Il dipendente non è in alcun modo vincolato o costretto, tramite minaccia o la possibilità di essere soggetto di sanzioni, a svolgere incarichi diversi da quelli previsti e concordati.

Le condizioni di lavoro definite al momento dell'assunzione non differiscono in alcun modo da quelle applicate poi durante l'impiego. Le ore di lavoro straordinario sono volontarie; non vengono utilizzate forme di coercizione, minacce o sanzioni per costringere i lavoratori a svolgere lavoro straordinario. La Salvati s.p.a. condanna l'utilizzo di traffico di esseri umani, pratica universalmente riconosciuta come deplorable.

La Salvati s.p.a. è certificata secondo la norma BS OHSAS 18001; la certificazione OHSAS verifica l'applicazione volontaria, all'interno dell'Azienda, tramite controlli periodici di un sistema che permette di garantire adeguato controllo riguardo la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

Indicatori:

Gestione NC/ AC-AP Contratti/Commesse

Ore formazione SSL / N° dipendenti

Ore formazione SSL / N° dipendenti tecnici

N° malesseri

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	35 di 66

N° infortuni sul lavoro

N° infortuni in itinere

N° situazioni pericolose (mancati incidenti)

Indice di frequenza

Indice di frequenza (esclusi gli infortuni in itinere)

Indice di gravità

Indice di gravità (esclusi gli infortuni in itinere)

Libertà di associazione

Le Rappresentanze Sindacali Unitarie, in quanto facenti parte di una struttura associativa volontaria e unitaria di coordinamento, rappresentano tutti i lavoratori della Salvati s.p.a. e sono ritenute struttura comunitaria necessaria e importante per il dialogo tra l'Azienda e i Lavoratori.

I dipendenti della Salvati s.p.a. sono liberi di eleggere i propri rappresentanti nelle modalità previste, i quali non sono soggetti ad alcun tipo di discriminazione e possono comunicare liberamente con i lavoratori nei luoghi di lavoro. Le organizzazioni dei lavoratori hanno il permesso di affiggere avvisi del sindacato nelle bacheche predisposte.

Nella conduzione della contrattazione integrativa della Salvati s.p.a. e le RSU applicano le linee di gestione definite dal CCNL e/o tutte le prescrizioni stabilite dalla legislazione cogente applicabile.

Le R.S.U. si riuniscono secondo le modalità previste dal C.C.N.L..

Riferimenti:

CCNL Edilizia Industria

Indicatori:

Numero iscritti al sindacato / numero dipendenti

Numero ore di assemblea sindacale

Discriminazione

La Salvati s.p.a. ritiene parte integrante del proprio ruolo imprenditoriale, sia la tutela delle condizioni di lavoro, sia la protezione dell'integrità fisica e morale del lavoratore.

L'Azienda attribuisce la massima importanza a quanti prestano la loro attività lavorativa in ambito aziendale, ai quali viene riconosciuto il fondamentale ruolo di sviluppare e garantire prodotti e servizi nonché di creare valore.

In particolare, affinché a tutti i lavoratori siano offerte le medesime opportunità di lavoro, senza discriminazione alcuna, in un contesto ispirato alla meritocrazia, la Salvati s.p.a. si impegna a:

- provvedere a selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i Dipendenti senza discriminazione alcuna;
- valorizzare e sviluppare le capacità e le competenze di ciascun Dipendente, affinché le stesse trovino piena espressione;
- predisporre programmi di aggiornamento e formazione atti a valorizzare le professionalità specifiche, a conservare ed accrescere le competenze nel corso della collaborazione;

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	36 di 66

- adottare criteri di merito e di competenza per qualunque decisione relativa a un Dipendente;
- adoperarsi per garantire un ambiente di lavoro nel quale non si sviluppino discriminazioni.

La Salvati s.p.a. si impegna a tutelare l'integrità morale del Dipendente garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona nonché salvaguardando i lavoratori da atti di violenza psicologica.

La Salvati s.p.a. dà piena libertà a ciascun dipendente/collaboratore di praticare tutte le attività connesse con l'esercizio del diritto personale di seguire principi e/o pratiche o di soddisfare bisogni connessi a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica ecc.

Tale libertà è però vincolata al pieno rispetto delle esigenze di tutto il personale, dell'Azienda e delle prescrizioni stabilite dalla legislazione cogente; le necessità, anche se legittime, di un singolo non debbono pregiudicare le necessità di un altro, di tutto il personale o di un gruppo.

Riferimenti:

Codice etico – Modello 231

Indicatori:

Numero donne / numero di dipendenti totali

Numero uomini / numero di dipendenti totali

Numero casi di mobbing / numero dipendenti

Pratiche disciplinari

La Salvati s.p.a. non ammette l'utilizzo da parte del management, dai suoi dipendenti e dai suoi collaboratori di:

Punizioni fisiche

Coercizione fisica e/o mentale

Violenza verbale e fisica

Le pratiche disciplinari sono stabilite e regolamentate secondo quanto descritto e previsto dal C.C.N.L. . Sono disponibili presso il reparto Risorse Umane le registrazioni di tutti i casi di azioni disciplinari erogate.

I lavoratori vengono informati quando è stato avviato un procedimento disciplinare nei loro confronti e hanno il diritto di partecipare e di essere ascoltati in qualunque procedura disciplinare che li riguarda. I lavoratori confermano con la firma tutte le registrazioni documentate dei provvedimenti disciplinari nei loro confronti. Questo tipo di conferma da evidenze del fatto che i lavoratori sono consapevoli delle azioni intraprese, anche se possono non essere necessariamente d'accordo con la logica seguita, e che sanno che tali registrazioni vengono mantenute nei file relativi al personale.

Le disposizioni in materia di procedimenti disciplinari sono esposte in apposita bacheca in modo tale da potere essere visibili da parte di tutto il personale secondo quanto richiesto dalla legge n.300 del 20 maggio 1970 articolo 7.

Riferimenti:

CCNL

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	37 di 66

RA-Sistema disciplinare

Indicatori:

Numero di lettere di contestazione disciplinare

Numero di richiami verbali

Numero di ammonizioni scritte

Numero di multe comminate

Numero di sospensioni dal lavoro
Numero di licenziamenti effettuati

Numero vertenze Sindacali

Orario di lavoro

La Salvati s.p.a. non obbliga in alcun modo il dipendente a una durata di lavoro superiore a quella prevista dal CCNL.

L'orario di lavoro giornaliero è dalle ore 08:30 alle ore 13.00 e dalle 15:30 alle 19:00 dal lunedì al venerdì.

Si considerano fuori orario i seguenti periodi:

- Dalle ore 21.00 di ogni giorno lavorativo alle 7.30 del giorno successivo o le 8.30 se è sabato;
- Dalle ore 12.30 di sabato alle ore 7.30 di lunedì;
- Tutti i giorni festivi.

E' possibile usufruire di permessi in conformità con quanto sancito dal CCNL e da accordi sottoscritti dall'Azienda e nel rispetto delle esigenze di lavoro.

Per rilevare le ore di lavoro effettive e le pause di tutti i lavoratori, viene utilizzato un sistema di registrazione cartaceo.

L'orario di lavoro stabilito viene esposto, secondo quanto richiesto dal Regio Decreto n.1955 del 10 settembre 1923 articolo 12, in apposita bacheca in modo tale che esso sia visibile da parte di tutto il personale.

Riferimenti:

CCNL Edilizia - industria

Indicatori:

Percentuale di lavoro straordinario autorizzato rispetto all'orario standard di lavoro

Numero di superamenti del numero massimo di straordinari ammessi

Numero giorni di ferie residue / Numero totale dipendenti

Numero persone con residui ferie

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	38 di 66

Numero di richieste di trasformazioni in part-time

Numero di part-time attivi / numero totale dipendenti

L'orario di lavoro che si osserva nei cantieri, può subire delle variazioni a seconda delle stagioni e le relative situazioni climatiche; è di norma dalle 07.00 alle 16.00, con annessa pausa pranzo di un'ora. Ad ogni modo non si supera l'orario consentito dal CCNL.

Retribuzione

La Salvati s.p.a. garantisce ai propri dipendenti una retribuzione proporzionale all'esperienza ed al lavoro in grado di soddisfarne i bisogni e garantirgli una "esistenza libera e dignitosa" (articolo 36 della Costituzione Italiana).

Nel caso in cui vi siano informazioni / cambiamenti legislativi o di posizione / reclami che possano portare dei dubbi in merito alla conformità della retribuzione ai dipendenti, è compito della funzione Risorse Umane recepire tali informazioni ed attivarsi per approfondirle in modo tale da attuare le opportune azioni di rimedio e/o correttive.

Per calcolare la retribuzione di un dipendenti ci si attiene ai seguenti elementi:

1. Tipo di contratto (determinato / indeterminato / a progetto)
2. Collocazione (mansioni / curriculum)
3. Prescrizioni del CCNL e documentazione cogente applicabile in materia contrattuale con i lavoratori

Operando in piena conformità con la legislazione applicabile in materia di gestione dei rapporti contrattuali con il personale, la Salvati s.p.a. non accetta e non stipula accordi di "sola manodopera" e/o "programmi di falso apprendistato".

Gli stipendi sono accreditati a mezzo bonifico bancario con valuta dell'ultimo giorno lavorativo.

La busta paga può essere visualizzata e stampata dai dipendenti, ad eccezione di coloro che non hanno il collegamento ad internet a cui provvede direttamente l'Azienda a consegnare il cartaceo.

Indicatori:

Percentuale aumenti di merito / monte stipendi

Percentuale retribuzione variabile / monte stipendi

Numero di avanzamenti di carriera uomini / totale uomini

Numero di avanzamenti di carriera donne / totale donne

Numero di contratti a tempo indeterminato / totale dipendenti

Numero di contratti a tempo determinato / totale dipendenti

5.2.d CONOSCENZA, APPLICAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA POLITICA

L'AD si impegna affinché la Politica sia compresa, attuata e sostenuta da tutti i livelli dell'Organizzazione mediante i seguenti strumenti:

- pubblica il presente Manuale comprendente la Politica in rete, in modo che qualsiasi portatore di interesse possa prenderne visione;

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	39 di 66

- affissione nella bacheca aziendale della Politica;
- attribuzione al Responsabile dei Sistemi di Gestione Integrata del compito di fornire a quanti lo richiedano chiarimenti riguardo agli impegni presi dall'Organizzazione e il significato della Politica

POLITICA DELLA QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA E RESPONSABILITÀ SOCIALE

La Direzione della Salvati s.p.a. coerentemente con la sua storia e con il contesto socio-economico-culturale, in cui opera, in armonia con il suo assetto organizzativo, ed imprenditoriale, ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione integrato per la Qualità, Sicurezza, Ambiente e Gestione della Responsabilità Sociale al fine di raggiungere i seguenti obiettivi di carattere generale:

- ottimizzare e razionalizzare le attività sia Direzionale che esecutive dell'Organizzazione, riducendo le possibilità di errori, cogliendo eventuali opportunità operative, garantendo la soddisfazione del cliente, la conformità normativa, assicurando alla committenza che il lavoro, sia in termini tecnici che economici, sia raggiunto e mantenuto con la qualità richiesta;
- orientare la cultura aziendale verso comportamenti rispettosi per l'ambiente (controllo e razionalizzazione dei consumi in genere- corretta gestione e differenziazione degli scarti e dei rifiuti prodotti- gestione in conformità alla legislazione cogente ed al quadro normativo volontario);
- perseguire il miglioramento in termini di igiene, salute e sicurezza, sui luoghi di lavoro in cui il personale opera in conformità alla legislazione cogente ed al quadro normativo volontario;
- Rispettare la normativa vigente nazionale, delle convenzioni e delle raccomandazioni internazionali, ivi incluse le risoluzioni di organismi internazionali quali l'ILO – International Labour Organization e l'ONU - United Nations Organization;
- Applicare in modo completo ed imparziale il contratto collettivo nazionale di lavoro a tutti i dipendenti, corrispondendo puntualmente la retribuzione stabilita e versando tutti i relativi contributi previdenziali, assistenziali ed assicurativi
- Garantire la tutela della maternità e della paternità, nonché delle persone svantaggiate
- Promuovere e migliorare le condizioni di sicurezza e di benessere fisico e psichico dei propri collaboratori con azioni sia preventive che correttive;
- Coinvolgere tutti i fornitori di beni, attività e servizi ed il loro impegno nei confronti della responsabilità sociale conformandosi a tutti i requisiti della norma di riferimento;
- Sviluppare ed estendere i processi di informazione, comunicazione, formazione ed addestramento e promuovere il dialogo con le parti interessate, per assicurare un'efficiente ed efficace applicazione del sistema integrato aziendale;
- Dare la massima diffusione all'informazione sui rischi e le opportunità legati alle diverse attività svolte e sulle modalità di intervento in situazioni di emergenza, che possano arrecare danno ai Lavoratori, alle persone o all'Ambiente, oppure generare insoddisfazione nel Cliente, del prodotto/servizio, lavoro e/o opera;
- Ridurre gli impatti ambientali negativi durante lo svolgimento delle attività aziendali, attraverso una valutazione degli stessi, già in fase iniziale, e mediante una selezione, valutazione e sensibilizzazione dei fornitori;
- Garantire la consultazione dei lavoratori anche attraverso i loro rappresentanti in merito agli aspetti della sicurezza e salute sul lavoro, agli impatti ambientali legati alle attività, ricercando forme chiare di comunicazione interna e canali di comunicazione verso l'esterno che evidenzino o comportamenti orientati alla collaborazione e coordinamento tra le varie parti interessate e risorse aziendali e le altre imprese presenti in cantiere.

La Politica del Sistema Integrato si fonda inoltre sui seguenti concetti generali:

- a) Impegno diffuso della Direzione, attribuzione di risorse al SGI, promozione della Politica;
- b) Coinvolgimento generale e coordinato dei vari collaboratori dell'Organizzazione al perseguimento di Politica, Obiettivi e Piani di Azione /Miglioramento;
- c) Partecipazione a tutti i livelli in base alla criticità dei compiti e responsabilità di ciascun operatore (interno o esterno);

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	40 di 66

- d) Promozione del miglioramento continuo del soddisfacimento dei requisiti del Sistema di Gestione integrato, della soddisfazione del Cliente e delle Parti Interessate, e dell'efficacia ed efficienza del SGI;
- e) Riesame periodico della Politica e degli Obiettivi aziendali.

TERNI 05 settembre 2017

La Direzione Aziendale

La presente Politica viene comunicata ai lavoratori anche con affissione nei locali dell'impresa e comunicata alle parti interessate anche con l'ausilio del WEB.

5.4 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

5.4.1 Responsabilità ed autorità

Organizzazione societaria

La struttura organizzativa della Salvati s.p.a. è rappresentata dall'Organigramma funzionale riportato nell'Allegato 2 del presente Manuale. La matrice riportata nell'Allegato 3 individua, altresì, le principali mansioni e le responsabilità delle Funzioni che dirigono, eseguono e controllano le diverse attività in ambito ai processi del Sistema di Gestione per la Qualità della società in relazione ai corrispondenti requisiti applicabili della norma di riferimento.

Responsabilità ed autorità delle funzioni interne

I compiti, le responsabilità e l'autorità delle diverse funzioni inserite nella struttura organizzativa della società sono stati assegnati dall'Amministratore Delegato, come riportato nella matrice citata al paragrafo precedente, e descritti nel dettaglio in apposita Procedura Gestionale (Formazione ed Addestramento).

Organigramma nominativo della società

L'Organigramma nominativo della società, necessario ad identificare le persone a cui sono state attribuite le funzioni indicate nei paragrafi precedenti, viene riportato in un documento, separato dal presente Manuale, emesso e mantenuto costantemente aggiornato dal Responsabile Qualità ed approvato da PRESIDENTE. Tale documento viene distribuito in copia a tutti i responsabili di funzione della società e l'originale viene archiviato e conservato presso il RQ.

5.4.2 Comunicazione interna

Consapevole dell'importanza della comunicazione fra le diverse aree operative della Società, al fine di garantire l'interazione e l'integrazione delle rispettive competenze ed esperienze, l'AD si interfaccia costantemente con i responsabili delle diverse funzioni e coinvolge gli stessi nelle decisioni e nella valutazione delle strategie da adottare nei rapporti con i Clienti e con i collaboratori e fornitori esterni. Per mezzo del RQ, attraverso il processo di gestione e controllo dei documenti e dei dati, mantiene inoltre informato il personale della società sulla Politica e gli Obiettivi per la Qualità stabiliti e sulle risultanze delle attività di verifica, analisi, valutazione e riesame dei diversi elementi del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di determinarne la consapevolezza e motivarne la partecipazione al miglioramento.

5.5 PROCEDURE APPLICABILI

SAL 013 Gestione delle Risorse

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	41 di 66

SEZIONE 6
Pianificazione del SGQAS

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	42 di 66

6.1 RISCHI E OPPORTUNITÀ

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda Salvati s.p.a.

La Salvati s.p.a. considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.

La Salvati s.p.a. adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per l'azienda Salvati s.p.a. "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità, così come i suoi processi e attività.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

6.2.1 Definizione degli obiettivi

Gli obiettivi per la Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale strategici per Salvati s.p.a. sono:

1. la soddisfazione del cliente;
2. la formazione e la motivazione del personale;
3. la verifica sistematica che il SQ scelto sia attuato, sia efficace ed efficiente nel tempo;
4. il raggiungimento di quote di mercato definite dalla Direzione;
5. il confronto con la concorrenza;
6. l'attenzione al controllo ed alla gestione del cantiere;
7. il controllo dei costi della qualità;
8. l'eliminazione dei difetti.

Tali obiettivi sono tenuti sotto controllo, aggiornati ed integrati nel tempo da PRESIDENTE, attraverso incontri con i responsabili d'area al primo livello in organigramma, che rendono partecipi i propri collaboratori delle decisioni prese.

L'AD, in collaborazione con i diretti responsabili, definisce annualmente gli obiettivi della Qualità d'ogni funzione. Essi sono formalizzati nel Piano di Analisi durante la riunione di riesame del SQ da parte della Direzione.

6.2.1 a Definizione degli obiettivi per la Sicurezza

In generale questi possono essere gli obiettivi per la Sicurezza:

- Maggiore tutela del lavoratore in varie forme, anche cogliendo eventuali opportunità;
- Minori infortuni;
- Minori malattie professionali;
- Minori quasi infortuni ;
- Miglioramento delle condizioni di lavoro;
- Maggiore consapevolezza e professionalità dei lavoratori;
- Maggiore consapevolezza e professionalità dei fornitori;
- Ottimizzazione dell'assetto operativo ed organizzativo;
- Riconoscimenti pubblici e privati;
- Altro.

6.2.1 b Definizione degli obiettivi per l'Ambiente

In generale questi possono essere gli obiettivi per l'Ambiente:

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	43 di 66

- Maggiori prestazioni ambientali in termini di minori impatti sull'ambiente, anche cogliendo eventuali opportunità;
- Minori reclami provenienti dalle parti interessate;
- Promozione di attività di addestramento e formazione del personale al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane in termini di sensibilità, e capacità di risposta in materia ambientale;
- Riduzione qualitativa/quantitativa di rifiuti, delle emissioni, degli inquinanti, delle polveri e delle vibrazioni;
- Riduzione del consumo di risorse in genere;
- Adozione di buone pratiche;
- Provvedere alla riduzione delle emissioni in atmosfera, scarichi fluidi, rifiuti solidi, contaminazioni dal terreno.

6.2.1 c Definizione degli obiettivi per la Responsabilità Sociale

In generale questi possono essere gli obiettivi per la Responsabilità Sociale:

- Maggiore tutela del lavoratore in varie forme, anche cogliendo eventuali opportunità;
- % di azioni di miglioramento poste in essere in ottica SA 8000 dal personale rispetto al totale delle azioni di miglioramento;
- diminuzione delle ore di assenteismo;
- diminuzione della % delle ore di assenteismo per permessi;
- diminuzione delle ore di assenza per infortunio;

6.2.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

È cura del Presidente e del RQ assicurarsi che la pianificazione del Sistema di Gestione Integrato sia idoneo a conseguire la corretta identificazione, definizione, controllo e miglioramento dei processi della Società, nonché il raggiungimento degli obiettivi della qualità stabiliti.

In particolare, la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità, delle Procedure e della documentazione della Qualità;
- l'acquisizione e la messa a disposizione di risorse adeguate, umane, tecniche e strutturali;
- la definizione dei processi aziendali;
- la gestione di documenti di Registrazione della Qualità.

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione Integrato allo scopo di accrescere la Soddisfazione del Cliente.

L'AD ed il RSIG assicurano che l'integrità del Sistema di Gestione Integrato venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento del sistema stesso.

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE AL SGQAS

Ad intervalli periodici (normalmente annualmente) l'AD provvede a definire i requisiti per assicurare che i cambiamenti che sono necessari per il sistema di gestione siano pianificati, siano considerate le possibili conseguenze e sia assicurata la disponibilità di risorse e la definizione di ruoli e responsabilità.

Tali considerazioni vengono documentate all'interno del riesame della direzione ovvero in relazioni specifiche emesse da AD.

Possono rendersi necessarie modifiche del sistema di gestione nel caso, ad esempio, di acquisizioni di aziende, introduzione di nuovi prodotti o servizi, ecc..

6.4 PROCEDURE APPLICABILI

SAL Identificazione e valutazione dei rischi

SAL 007 Riesame del Sistema di Gestione

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	44 di 66

SEZIONE 7
Strumenti di supporto del SGQAS

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	45 di 66

7.1 RISORSE

7.1.1 Messa a disposizione delle risorse

L'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

Il Personale, a cui sono state attribuite specifiche e definite responsabilità relative al Sistema di Gestione per la Qualità, possiede un adeguato livello di competenza.

Tale livello è assicurato dalla combinazione dei seguenti elementi, in misura variabile in funzione delle responsabilità e delle mansioni del personale:

- Adeguato Grado di Istruzione;
- Esperienza lavorativa;
- Addestramento e formazione continua;
- Aperto scambio di informazioni in tutta l'organizzazione.

7.1.3 Infrastrutture

L'AD garantisce che per tutte le attività dell'organizzazione siano disponibili risorse di personale ed attrezzature adeguate riferite ai seguenti temi:

- posti di lavoro ed attrezzature associate;
- apparecchiature, hardware e software;
- assistenza e manutenzione;
- supporto per ogni responsabile.

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

L'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).

Metodi di lavoro

L'AD favorisce ogni opportunità per il coinvolgimento di tutte le maestranze nel miglioramento dei metodi e dell'ambiente di lavoro, favorendo la creatività attraverso l'attuazione, ove possibile, dei suggerimenti, anche verbali, che chiunque può dargli.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	46 di 66

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

LA SALVATI S.P.A. in ambito al proprio Sistema di Gestione per la Qualità non utilizza dispositivi per le attività di monitoraggio e misurazione associate alla gestione dei processi di realizzazione dei prodotti e di erogazione delle prestazioni correlate nonché ai processi finalizzati alla gestione dell'organizzazione della società e definito i dispositivi necessari a dimostrarne la conformità ai requisiti, pertanto il punto 7.1.5 non è applicabile.

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 Integrato e nel raggiungimento degli Obiettivi del Sistema.

Al fine di ottenere tale coinvolgimento, nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato 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.

Le attività di addestramento e formazione sono gestite con la PG Gestione delle Risorse Umane.

La Direzione si assicura e verifica inoltre che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità, la sicurezza, l'ambiente e la Responsabilità sociale.

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.

L'Organizzazione anche per mezzo di apposite Procedure, assicura le risorse umane e materiali per l'istituzione, mantenimento e miglioramento continuo del SGI conforme alle norme volontarie richiamate.

L'Organizzazione ne da evidenza tramite:

- Organigrammi e mansionari nominativi;
- Procedure specifiche,
- Enfaticazione della comunicazione interna anche informale;
- Verifica periodica delle competenze con attribuzione di risorse ed obiettivi al fine del loro miglioramento.

7.4 COMUNICAZIONE

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	47 di 66

Una comunicazione efficace è essenziale per il presente sistema di gestione, PRESIDENTE 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 esposte in bacheca aziendale
- Esterne: divulgazione attraverso comunicazioni scritte tramite posta elettronica solo nel caso di variazioni significative per la parte interessata.

Qualora le modifiche abbiano impatto sulle risorse interne le stesse verranno formate/addestrate come definito al § 7.2.

Comunicazione Interna:

Il sistema di comunicazione interna comprende sinteticamente:

- circolazione controllata e non controllata della documentazione del SGI;
- predisposizione ed accesso ad archivi scritti o cartacei di documenti gestionali del SGI e ad esso associabile (es. documentazione di commessa, progettazioni, ecc.);
- bacheche e simili;
- comunicazione informale (incontri, dibattiti, riunioni);
- verbalizzazione di specifici incontri;
- distribuzione di materiale informativo.

Comunicazione esterna

Le comunicazioni da/verso l'esterno da chiunque inviate/raccolte, se critiche rispetto al SGI vengono raccolte ed archiviate.

Si tratta sinteticamente di:

- raccolta di corrispondenza molto varia (clienti, fornitori, parti interessate, ecc.)
- raccolta verbali di varia natura;
- raccolta documenti commerciali;
- raccolta bolle o DDT;
- raccolta atti di accertamento, sanzioni, ispezioni, ecc;
- raccolta atti degli OdC.

In considerazione dell'organizzazione interna del lavoro, non esiste unitarietà nella raccolta delle comunicazioni da/verso l'esterno.

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 documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità include:

Documenti di origine interna:

- Il documento relativo alla Politica e gli Obiettivi della Qualità stabiliti dalla Direzione Aziendale ed il RQ ;
- Il Manuale della Qualità;
- Le Procedure richieste dalle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007 e SA 8000:2014 quelle aggiuntive che il RSGI ha ritenuto utile predisporre per definire le modalità di gestione dei processi del Sistema di Gestione Integrato, nonché tutti gli altri documenti necessari per garantirne la pianificazione, l'operatività e il controllo.

Documenti di origine esterna:

- Leggi, decreti e regolamenti applicabili;
- Norme tecniche e di sistema;
- Documentazione tecnica fornita dai clienti.

7.5.2 Manuale della qualità

Il presente Manuale Qualità è redatto in tutte le sue parti, dal RSGI, con la collaborazione dei Responsabili delle funzioni

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	48 di 66

aziendali ed approvato dal Presidente.

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

- Ente Certificatore e personale Salvati s.p.a. : 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 RQ, 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 del Sistema Integrato secondo la Politica per la Qualità, Ambiente e Sicurezza e Responsabilità Sociale e la Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il presente Manuale della Qualità predisposto dall'AD include:

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

7.5.3 Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate

La Salvati s.p.a. ha predisposto una procedura documentata PG Gestione Informazioni Documentate al fine di stabilire modalità e responsabilità per la gestione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, incluse le informazioni documentate della Qualità.

La procedura documentata definisce:

- le funzioni responsabili, in fase di prima emissione, di redigere, verificare, ed approvare i documenti;
- il contenuto e le modalità per l'identificazione di ogni documento del SGQAS;
- le modalità per revisionare/modificare i documenti (funzioni responsabili di aggiornare, verificare ed approvare i documenti revisionati e modalità per identificare le modifiche e lo stato di revisione dei documenti);
- le modalità di distribuzione, archiviazione e conservazione della documentazione.

7.5.4 Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate della qualità sono conservate dall'azienda per dimostrare il conseguimento dei livelli di qualità previsti e l'efficacia del SGQ attuato.

I documenti di registrazione della qualità costituiscono un'importante fonte d'informazione per il RQ nella valutazione dell'andamento della qualità e per la Direzione, allo scopo di poter verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche.

Tutte le informazioni documentate sono sempre leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

La procedura di riferimento (SAL 008 Gestione e controllo della documentazione) definisce le modalità per identificare, rintracciare, archiviare e conservare le informazioni documentate della qualità.

7.6 PROCEDURE APPLICABILI

SAL 008 Gestione e controllo della documentazione

SAL 005 Documenti di registrazione

SAL 13 Gestione delle Risorse

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	49 di 66

SEZIONE 8

Attività operative

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	50 di 66

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

In ambito alla pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati definiti i processi correlati alla realizzazione dei prodotti ed all'erogazione delle prestazioni da parte della società e predisposta la documentazione necessaria ad assicurarne l'attuazione, il monitoraggio e la registrazione nel rispetto della Politica e degli Obiettivi per la Qualità stabiliti. La definizione di tali processi e delle relative caratteristiche e modalità esecutive si è basata su un'attenta analisi dei requisiti associati ai prodotti da realizzare ed alle prestazioni da erogare, sulla valutazione della potenzialità ed adeguatezza delle risorse disponibili e sulla coerenza degli stessi con i requisiti e gli obiettivi stabiliti per gli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

Detti processi, come definiti e procedurizzati, si configurano e si sviluppano, nella loro attuazione, in modo diversificato in relazione alle richieste/aspettative dei Clienti, agli obiettivi della società ed alle esigenze degli eventuali Fornitori coinvolti alla realizzazione delle commesse acquisite.

Il Presidente, pur riservandosi l'autorità sulle decisioni, in merito alla programmazione, alla pianificazione ed alle modalità di sviluppo delle commesse ed all'impiego o approvvigionamento delle risorse necessarie, ha affidato le responsabilità per il corretto svolgimento del processo di realizzazione delle opere e delle prestazioni e per il coordinamento, lo svolgimento e la rendicontazione delle attività di commessa al Responsabile della Commessa.

Tale funzione si interfaccia con le altre funzioni gestionali della società per la definizione dei requisiti, l'analisi delle problematiche, l'individuazione delle risorse, la programmazione e pianificazione delle attività di esecuzione e controllo e lo sviluppo delle metodologie esecutive, ed è coadiuvata dal personale tecnico a disposizione per l'esecuzione e la registrazione delle attività inerenti la realizzazione dei prodotti e l'erogazione delle prestazioni previste/i e definite/i.

In ambito alle attività di programmazione e pianificazione delle commesse vengono prese in considerazione le seguenti attività:

- adeguato controllo dell'offerta e riesame dei requisiti del prodotto/servizio;
- attenta gestione delle attività di definizione e controllo dei documenti e dati di base;
- individuazione, approvvigionamento e mantenimento delle risorse da impiegare;
- individuazione, selezione e valutazione dei fornitori;
- definizione e pianificazione delle attività gestionali ed operative da eseguire;
- definizione e pianificazione dei controlli finali necessari e delle responsabilità ed interfacce correlate;
- informazione, addestramento ed eventuale qualifica del personale incaricato;
- identificazione, preparazione e gestione dei documenti e delle registrazioni necessarie ed applicabili per ciascuna delle fasi ivi definite di gestione, controllo, prova e collaudo del processo.

In seguito all'accettazione e stipula di contratto, il COM mette a disposizione delle funzioni competenti, la documentazione tecnica e quella inerente le condizioni di realizzazione del prodotto/servizio richiesto ricevuta dal Cliente o predisposta in fase contrattuale.

AD debitamente informato, con il TEC e con i responsabili delle funzioni interessate, da avvio alle attività finalizzate alla definizione e organizzazione, la programmazione e la pianificazione generale della commessa acquisita.

Durante tali attività viene sostanzialmente definito il piano di programmazione commessa con riferimento alle fasi essenziali del processo, alle risorse disponibili ed ai fabbisogni ed alle attività fondamentali applicabili per la realizzazione ed il controllo del prodotto e delle prestazioni previste, associate ad una programmazione temporale che copre la completa esecuzione della commessa.

Successivamente vengono definite dai Responsabili delle funzioni coinvolte, in collaborazione con il TEC, le modalità per la gestione del processo di erogazione delle prestazioni e l'entità e la tipologia dei controlli, delle prove e dei collaudi intermedi e finali, necessari a garantirne il continuo monitoraggio, a favorirne la valutazione e a determinarne l'accettazione e la validazione da parte del Cliente.

Lo sviluppo e le risultanze delle attività di apertura vengono documentate su apposita modulistica, successivamente utilizzati dalle altre funzioni coinvolte per lo sviluppo delle attività di competenza, nel quale sono individuati i Responsabili coinvolti per la commessa, le risorse umane e tecnologiche messe a disposizione, i Fornitori coinvolti, i documenti di riferimento applicabili e gli elementi critici del processo, le modalità del controllo previste.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	51 di 66

8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

8.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio

L'organizzazione ha delegato a COM la responsabilità di determinare:

- I requisiti specificati dal cliente attraverso disegni, campioni, specifiche richieste documentate al fine di individuare le aspettative e le prescrizioni in essere previste e richieste.
- Eventuali requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per lo sviluppo di tutte le fasi di erogazione del servizio, inclusi quelli che non sono a conoscenza del cliente ma influiscono sulla funzionalità finale.
- I requisiti cogenti, i regolamenti e quant'altro necessario.
- Requisiti aggiuntivi emersi nel corso di elaborazione ed analisi del servizio.

8.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio

La Salvati s.p.a. all'atto dell'ordine da parte del cliente, esegue un completo riesame dei requisiti relativi al prodotto in piena collaborazione con il cliente, al fine di evitare ogni possibile inconveniente.

Questo riesame può includere anche incontri tecnici con il cliente ed è documentato da uno o più dei seguenti modi:

- Apposizione di timbro e firma di accettazione su ordine del cliente, da parte di AD.
- Emissione di lettera di conferma d'ordine da parte di AD.
- Richiamo a specifiche e/o capitolati tecnici.

A completamento delle suddette fasi, comunque AD si è assicurato che:

- I requisiti del prodotto siano definiti e concordati col cliente.
- Siano state risolte eventuali divergenze tra i requisiti del contratto/ordine e quanto espresso in precedenza.
- Che la Salvati s.p.a. abbia le capacità di soddisfare i requisiti definiti.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni sono conservate nella cartella offerte.

In caso il cliente non fornisca adeguate indicazioni documentate, i requisiti del prodotto del cliente verranno confermate da Salvati s.p.a. della loro accettazione.

In caso i requisiti di prodotto vengano modificati, la Salvati s.p.a. assicura che siano emendati i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

8.2.3 Comunicazioni con il Cliente

In tutte le fasi della trattativa il l'AD attua efficaci modalità per comunicare col cliente in merito a:

- Informazioni relative al prodotto/servizio;
- requisiti relativi a gestione contratto, ordini ed eventuali emendamenti;
- informazioni di ritorno dal cliente, inclusi i suoi reclami.

In particolare la SALVATI S.P.A. ha individuato le modalità per comunicare con il cliente in merito a:

- informazioni relative ai lavori;
- requisiti, gestione dei contratti o ordini relativi e relativi emendamenti;
- informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami;

la **SALVATI SPA** applica le seguenti modalità di comunicazione con il cliente:

- presso il cantiere, il personale tecnico si interfaccia con il committente o i soggetti dallo stesso delegati e provvede a registrare e rimettere all'attenzione del responsabile qualità le eventuali osservazioni/reclami da quest'ultimo effettuate;
- dalla sede il la funzione commerciale e tecnica provvede ad interfacciarsi con il committente in merito alla gestione delle migliorie, delle varianti, sospensioni o proroghe;

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	52 di 66

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

La Salvati s.p.a. ha verificato che il punto 8.3 non è applicabile, in quanto la documentazione tecnica ed i progetti per le realizzazioni della Salvati, vengono sempre forniti dal Cliente.

Salvati S.p.A.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	53 di 66

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

8.4.1 Processo di approvvigionamento

La SALVATI S.P.A. tiene sotto controllo i processi di approvvigionamento per assicurare che i prodotti e servizi approvvigionati risultino conformi ai requisiti specificati negli ordini o nei contratti di fornitura. A tale scopo è stata predisposto il documento "Gestione fornitori ed approvvigionamenti" (SAL 002), che definisce le modalità per la qualifica dei fornitori.

Il processo consiste nella definizione e nel mantenimento di un "elenco fornitori" valutati positivamente tra i quali scegliere quelli da cui acquistare prodotti/servizi

I fornitori oggetto di qualifica sono quelli che forniscono prodotti critici per il raggiungimento della qualità richiesta. I fornitori che storicamente forniscono materiali e/o prodotti sono considerati automaticamente affidabili al momento della valutazione e quindi inseriti nello "Elenco fornitori" (Mod.06/02). Occorre da questo momento tenerli sotto controllo per le successive forniture.

Di seguito i criteri da utilizzare per la qualifica dei fornitori di prodotti o servizi

A) Fornitore di prodotti:

- Qualità costruttiva;
- Conformità materiale ad ordine;
- Velocità nell'emettere l'offerta;
- Rispetto tempi consegna;
- Livello di istruzioni/documentazione di accompagnamento (manuali..);
- Chiarezza e rispetto dei prezzi dichiarati;
- Assistenza tecnica all'acquisto;
- Integrità del pervenuto.

B) Fornitore di Servizi

- Conformità dei risultati alle specifiche;
- Rispetto dei tempi di lavoro concordati;
- Disponibilità.

I punteggi attribuiti ad ogni singolo criterio variano dal diverso peso attribuito a ciascun criterio in base a quanto definito nella **SAL 002 e SAL 009**.

I fornitori oggetto di qualifica sono monitorati per un periodo significativo e comunque per un numero minimo di tre forniture. Al termine dell'osservazione viene attribuito un punteggio che fa rientrare il fornitore in una delle seguenti categorie:

- A fornitore ottimo
- B buon fornitore ma deve attuare alcune azioni correttive
- C fornitore che può essere sostituito a breve
- D fornitore da eliminare se possibile

Un fornitore si intende qualificato se al termine della valutazione ottiene il punteggio minimo definito nella PO-06.

I fornitori che hanno superato il livello minimo di qualifica sono inseriti direttamente nello "Elenco fornitori".

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	54 di 66

Per ognuno dei fornitori occorre gestire una scheda di “Valutazione ed aggiornamento qualifica dei fornitori”. La gestione di tale scheda consiste nell’attribuzione, annualmente, ad ogni fornitore di un punteggio sulla base delle Non Conformità riscontrate.

Qualora il nuovo punteggio non dovesse consentire la riqualifica del fornitore questi va eliminato dall’elenco fornitori.

La documentazione che testimonia la qualifica dei fornitori e le relative variazioni costituisce registrazione della qualità e, come tale, viene gestita come descritto nel paragrafo 4.2.4. del presente manuale.

8.4.2 Informazioni per l’approvvigionamento

Per la SALVATI S.P.A. gli approvvigionamenti consistono nel reperimento della capacità produttiva e dei materiali necessari all’erogazione del servizio.

I documenti di acquisto devono contenere le informazioni necessarie per descrivere chiaramente il materiale/servizio acquistato e per permetterne una inequivocabile accettazione.

Qualora necessario sull’ordine va specificato:

- dati del fornitore;
- riferimento a precedenti documenti/accordi;
- oggetto della fornitura, attività e modalità di esecuzione; i requisiti per la qualificazione del personale ed i requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- modalità e criteri di valutazione della fornitura;
- condizioni di tipo economico;
- clausole di tipo amministrativo e di legge;
- data dell’ordine;
- pagina progressiva e totale pagine dell’ordine;
- luogo di consegna-esecuzione del servizio;
- spedizione;
- data di consegna;
- firme di redazione e di verifica approvazione secondo quanto specificato nella procedura.

Il controllo del processo di approvvigionamento è attuato attraverso la definizione accurata ed il riesame sistematico dei dati specificati sui documenti di acquisto.

I dati di acquisto documentati devono identificare in modo certo e completo l’oggetto dell’acquisto (prodotti/servizi), attraverso la specificazione di tutte le caratteristiche tecniche (condizioni di fornitura), economiche (costo e modalità di pagamento) e di qualità (vedere SAL002 , “Gestione dei fornitori e degli approvvigionamenti”).

In ogni caso la SALVATI s.p.a. si assicura che, prima della loro comunicazione al fornitore, i requisiti per l’approvvigionamento siano adeguati alle necessità, mediante l’approvazione di ogni singolo ordine e contratto.

8.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

La SALVATI S.P.A. verifica i servizi ed i prodotti approvvigionati al fine di assicurare che questi siano conformi ai requisiti specificati negli ordini e nei contratti di approvvigionamento. La SAL 002 (Approvvigionamenti) descrive le modalità di controllo dei servizi e dei prodotti approvvigionati.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	55 di 66

Qualora la SALVATI s.p.a. o un cliente intenda effettuare verifiche presso il fornitore, tra i dati di acquisto sono specificate le disposizioni relative alle verifiche e al rilascio del prodotto/servizio.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

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

Il processo di erogazione dei servizi è svolto in condizioni controllate, sotto la responsabilità di TEC e CANT in collaborazione con RSGL, in quanto vengono messe a disposizione, tramite il sistema di gestione per la qualità, le informazioni presenti nel Manuale e nelle Procedure correlate.

Le attività necessarie all'effettuazione di monitoraggi e misurazioni, nonché per il rilascio e la consegna dei prodotti, sono disponibili in maggior dettaglio nella SAL 01 Produzione, che riporta anche le modalità di identificazione dei prodotti e della loro rintracciabilità documentale.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Tutte le commesse sono identificate con un codice alfanumerico riportato sulla documentazione di registrazione della qualità richiamata dalle varie procedure applicabili ed in grado di permettere la rintracciabilità delle seguenti informazioni:

- oggetto della commessa;
- dati del cliente;
- dati delle risorse umane interne coinvolte;
- luogo del cantiere;
- tempi di esecuzione;
- esiti dei controlli eseguiti durante, ed al termine dei lavori;
- i materiali utilizzati;
- tutte le altre informazioni necessarie.

La documentazione di registrazione della qualità sopra citata viene conservata all'interno di un "Cartella di commessa".

STATO DI AVANZAMENTO

Nei documenti di pianificazione dell'esecuzione dei lavori vengono specificati oltre all'identificazione della commessa, anche le singole fasi esecutive correlate alla documentazione applicabile ed i necessari controlli; gli stessi documenti vengono aggiornati con il procedere delle lavorazioni e dei relativi controlli rendendo così evidente lo stato di avanzamento delle attività di monitoraggio e misurazione.

Gestione dei materiali

IN PARTICOLARE L'IDENTIFICAZIONE E LA RINTRACCIABILITÀ VIENE GARANTITA NELLE FORNITURE DI CALCESTRUZZO A RESISTENZA E NELLE FORNITURE DI FERRO ENTRAMBI PER STRUTTURE PORTANTI:

FORNITURE DI CALCESTRUZZO A RESISTENZA

Le forniture di calcestruzzo a resistenza utilizzate per strutture portanti sono soggette a prelievo di provini (cubetti) in conformità alla legge 1086 e relativi decreti attuativi, specificati nel registro della documentazione esterna.

Al fine di permettere una rintracciabilità dell'utilizzo del calcestruzzo all'interno dell'opera, il prelievo viene formalizzato su apposito modulo di registrazione della qualità specificante tra le altre informazioni anche il documento di trasporto con cui il calcestruzzo è stato consegnato, l'identificazione dei cubetti, la parte dell'opera in cui il prelievo è stato effettuato.

FERRO/ACCIAIO

Anche l'acciaio utilizzato per le strutture portanti è soggetto a controllo, secondo quanto richiesto dalla legge 1086 e relativi decreti attuativi, specificati nel registro della documentazione esterna.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	56 di 66

I prelievi di barre e l'utilizzo effettuatone vengono opportunamente registrati al fine di permetterne la rintracciabilità.

Tutti i materiali accettati in via preliminare, dalla **SALVATI SPA**, (fase di scarico), in accordo con quanto stabilito con la **PO APV 001**, o vengono immediatamente utilizzati ed in tal caso non è necessaria l'identificazione (se non nel caso in cui ciò sia ritenuto necessario dal DT o CT) o stoccati in aree prestabilite a seconda della loro qualità (in tal caso saranno identificati con il numero d'ordine o con il numero del documento di accompagnamento).

8.5.3 Proprietà del cliente

Quando il partecipante fornisce documenti di natura riservata, l'azienda assicura che essi siano:

- Identificati con il nome del cliente (ove applicabile);
- Archiviati/conservati in modo da evitarne la perdita o il danneggiamento.

La perdita o il danneggiamento di tali proprietà sono registrate come non conformità e comunicate al cliente.

Proprietà intellettuale

La Salvati s.p.a. è organizzata in modo da garantire ad ogni fase del processo la completa riservatezza dei dati forniti e di quanto ricevuto per l'espletamento della commessa.

Il sistema informatico esistente è dotato di server con firewall e sistema anti-intrusione con password di accesso, inoltre ogni addetto all'atto del suo inserimento in azienda è istruito a rispettare nel proprio lavoro i criteri di riservatezza dei dati.

8.5.4 Conservazione del prodotto

La conservazione dei dati forniti dai partecipanti e che entrano a far parte del servizio erogato è descritta al paragrafo precedente.

Nell'esecuzione dell'opera la **SALVATI SPA** può utilizzare materiali o documentazione fornita dal committente.

Rientra tra la documentazione fornita dalla committente:

- capitolati d'appalto;
- elaborati tecnici e progettuali;
- computi metrici.

In entrambi i casi sopra specificati la **SALVATI SPA** provvede ad applicare i requisiti definiti dal sistema di gestione per la qualità e ad effettuare

- il controllo dell'adeguatezza rispetto agli accordi contrattuali (formalizzato, nel caso di accettazione materiali, sugli appositi timbri di controllo, mentre nel caso di documentazione, sugli appositi moduli di riesame del contratto);
- la definizione delle modalità di identificazione (appositi cartellini identificativi del committente, della commessa/cantiere), gestione (comprese eventuali prescrizioni per la movimentazione e per evitare immistioni), utilizzo, conservazione;
- la notifica al cliente in caso inadeguatezza, perdite o comunque inutilizzabilità ed il conseguente avvio della procedura interna di gestione delle non conformità.

Le proprietà del cliente comprendono anche i dati personali della committente dei quali viene assicurata la gestione in conformità alle normative applicabili.

8.5.5 Attività post consegna

Non è prevista l'attività di assistenza ai clienti.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	57 di 66

8.5.6 Controllo delle modifiche

Le modifiche non pianificate del prodotto / servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

8.5.7 Rilascio di prodotti e servizi

L'organizzazione monitora e misura le caratteristiche del prodotto/servizio per verificare che i requisiti siano stati soddisfatti, l'evidenza della conformità ai requisiti viene conservata presso gli archivi (cartacei o informatici) dell'azienda e riporta informazioni relative al soggetto che ha autorizzato il rilascio del prodotto per la consegna al cliente.

8.5.8 Controllo degli output non conformi

Il requisito è inteso a evitare che i prodotti/servizi non conformi vengano ulteriormente lavorati, utilizzati o consegnati. Una volta identificato, indipendentemente da quando ciò accada (es. durante il processo produttivo o dopo la consegna), qualsiasi prodotto non conforme da l'avvio a un processo in base al quale un soggetto autorizzato e competente deve decidere che cosa fare:

- Scartare;
- fornire in deroga;
- destinare a usi alternativi;
- rilavorare o richiamare il prodotto;
- etc..

Il processo è regolamentato secondo quanto meglio descritto in § 10.1 e in procedura di riferimento specifica.

8.6 PROCEDURE APPLICABILI

SAL 002 Gestione degli approvvigionamenti

SAL 011 Gestione delle NC e Miglioramenti

SAL 009 Qualifica Fornitori

SAL 001 Produzione

SAL 013 Gestione delle Risorse

SAL 004 Riesame del Contratto

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	58 di 66

SEZIONE 9

Valutazione delle Prestazioni

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	59 di 66

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 Generalità

La Salvati s.p.a. ha impostato il proprio Sistema di Gestione Integrati in un'ottica di continuo miglioramento, definendone gli obiettivi ed i processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del Cliente, la motivazione del personale e l'adempimento della Politica per la Qualità definita dall'Amministratore Delegato.

In tale ambito ha definito, quali elementi caratteristici e significativi del proprio Sistema di Gestione Integrati e della sua adeguata implementazione:

- le opere realizzate e le prestazioni erogate, in relazione ai requisiti applicabili;
- i rapporti con i Clienti/Committenti e con il mercato, in virtù delle aspettative e delle esigenze correlate;
- l'organizzazione e la gestione della società, in funzione delle esigenze interne individuate;
- i rapporti con i fornitori, secondo le prescrizioni applicabili.

Di conseguenza ha pianificato ed attuato opportuni processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento finalizzati a dimostrarne la conformità, evidenziarne l'efficacia e determinarne il continuo miglioramento. La pianificazione e l'attuazione di tali processi sono state affidate alle diverse funzioni interne della Società, in relazione alle specifiche competenze e responsabilità, si sviluppano secondo le modalità definite in apposite procedure gestionali e si identificano sostanzialmente con:

- la misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti attraverso la gestione dei reclami e la sistematica raccolta ed analisi delle informazioni e dei dati inerenti le aspettative e la percezione degli stessi nei confronti della qualità dei prodotti e delle prestazioni della Società
- la verifica costante della efficace attuazione del Sistema di Gestione Integrato e della sua adeguatezza e conformità alla politica, ai requisiti ed alla pianificazione stabilita da AD ed ai requisiti della normativa di riferimento applicabile, attraverso gli Audit Interni;
- il monitoraggio e la misurazione, ove applicabile, dei processi e di erogazione delle prestazioni mediante le attività di controllo, prova e collaudo delle attività svolte e dei risultati ottenuti definite nei documenti di pianificazione e programmazione applicabili ed il periodico riesame del Sistema di Gestione Integrato;
- l'identificazione, la gestione ed il controllo delle non conformità inerenti le prestazioni erogate, la conduzione dei processi e l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento delle stesse e per l'attuazione delle conseguenti azioni necessarie a governarne gli effetti, reali o potenziali e la predisposizione di specifici strumenti di comunicazione e registrazione.
- l'analisi e l'elaborazione periodica dei dati risultanti dall'attuazione dei diversi processi del Sistema di Gestione Integrato e dallo sviluppo delle commesse acquisite, raccolti attraverso le registrazioni di pertinenza, allo scopo di dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e valutarne le opportunità di miglioramento.
- l'individuazione la pianificazione e l'attuazione di azioni correttive e preventive, ove necessario ed applicabile, per eliminare le cause delle non conformità e dei problemi evidenziati o prevenirne il verificarsi, riesaminandone gli effetti e l'efficacia allo scopo di garantire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione Integrato ed assicurare il costante rispetto degli obiettivi stabiliti e la soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate.

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

La Salvati s.p.a. consapevole dell'importanza della soddisfazione dei Clienti per il consolidamento della propria posizione di mercato e per lo sviluppo e la crescita delle proprie potenzialità ha attivato un processo di rilevazione, raccolta ed analisi dei dati e delle informazioni necessari a determinarne il perseguimento e assicurarne il miglioramento.

La misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti si basa rispettivamente su una valutazione quantitativa derivante dall'analisi dei dati inerenti le offerte emesse, le commesse acquisite e la fatturazione, delle segnalazioni e dei reclami pertinenti e su una valutazione qualitativa rilevata attraverso la raccolta ed analisi dei dati e delle informazioni in merito alla percezione degli stessi nei confronti delle qualità dei prodotti e delle prestazioni fornite dalla società.

9.1.3 Analisi e valutazione

Analisi dei dati

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	60 di 66

Per i diversi processi definiti in ambito al Sistema di Gestione Integrato della Società sono stati individuati i dati utili per dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e per valutarne e determinarne le opportunità di miglioramento.

Tali dati vengono raccolti durante lo sviluppo quotidiano dell'attività dei diversi responsabili di funzione, attraverso le registrazioni definite e previste dalle procedure applicabili per la realizzazione e lo sviluppo dei processi di competenza.

Periodicamente il Responsabile Qualità provvede alla raccolta dei dati derivanti dalle attività di monitoraggio e misurazione di propria competenza, con la collaborazione dei responsabili delle altre funzioni, relativamente alla raccolta e catalogazione delle registrazioni riportanti i dati inerenti lo sviluppo ed i risultati dei processi di pertinenza.

Di conseguenza ne cura l'elaborazione e la registrazione in modo da evidenziarne le criticità e permetterne la successiva analisi e la valutazione in relazione agli obiettivi ed ai requisiti applicabili.

Sono pertanto oggetto di analisi e valutazione, le registrazioni ed i dati concernenti i seguenti elementi de Sistema di Gestione per la Qualità:

- le attività relative alla gestione delle risorse umane;
- la gestione e l'utilizzo delle risorse tecnologiche e delle infrastrutture;
- la capacità dei fornitori di soddisfare i requisiti e le esigenze;
- l'esito delle attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione e di Gestione dei reclami dei Clienti;
- i risultati derivanti dalla conduzione degli audit interni;
- i risultati di eventuali audit interni nei confronti della Società da parte di organizzazioni esterne e/o di Clienti/Committenti;
- le prestazioni e lo stato di conformità dei processi di gestione di cantiere;
- lo stato e l'efficacia delle azioni correttive e preventive definite ed attuate.

La raccolta e l'analisi dei dati non è comunque limitata alla valutazione degli elementi caratteristici del Sistema di Gestione Integrato ma può riguardare altri dati di tipo contabile/amministrativo (esempio: analisi dei costi di gestione e dei consumi), che possono avere impatto sul Sistema stesso o influenzarne il miglioramento. L'analisi dei dati può rappresentare infatti uno strumento utile per la valutazione dei costi derivanti dalle carenze di qualità e per l'individuazione e la successiva definizione di azioni nei confronti delle procedure del Sistema di Gestione Integrato di competenze finalizzate a rimuoverne le relative cause.

L'analisi dei dati viene condotta allo scopo di individuare gli aspetti più significativi di ciascun elemento del Sistema di Gestione Integrato interessato, valutarne le tendenze e la criticità, definire adeguate proposte di trattamento e soluzione dei problemi eventualmente individuati e determinare le opportunità e le proposte di miglioramento.

Le risultanze dell'elaborazione e dell'analisi dei dati vengono riportate in una relazione riepilogata a cura del Responsabile Qualità.

La valutazione delle risultanze dell'analisi e delle proposte di miglioramento correlate, avviene normalmente in sede di riesame del Sistema di Gestione Integrato da parte dell'AD.

Le decisioni e le considerazioni dell'ADn seguito alla valutazione, che possono riguardare anche l'aggiornamento degli obiettivi per la qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale, vengono registrate e gestite a cura del Responsabile RSGI e successivamente diffuse dallo stesso a tutti i responsabili di funzione interessati.

Monitoraggio e misurazione dei processi

La Salvati s.p.a. utilizza metodi atti a misurare, tenere sotto controllo e migliorare in modo continuo l'efficienza dei processi correlati alla gestione SGI.

I metodi applicati sono finalizzati a valutare rispetto a target di riferimento l'effettivo stato di attuazione dei principali processi ed a rivedere periodicamente i target.

Le misurazioni da effettuare ed i dati da raccogliere ed elaborare sono definiti, di volta in volta, dai responsabili d'area in collaborazione con RSGI, i quali mettono a disposizione i supporti, mezzi e formazione necessari al personale preposto alle misurazioni, raccolta ed elaborazione dati.

Le misurazioni sono mirate a confermare la capacità dei singoli processi di soddisfare con continuità i requisiti stabiliti. RQ è preposto alla divulgazione dei metodi statistici in azienda.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	61 di 66

Monitoraggio e misurazione dei prodotti

Le caratteristiche dei prodotti vengono monitorate in fase di approvvigionamento e di produzione mediante apposite schede di registrazione.

Tramite la modulistica descritta nelle suddette schede processo viene documentata l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione. Le registrazioni così prodotte indicano la o le persone che autorizzano il rilascio dei prodotti.

Il rilascio dei prodotti non è effettuato fino a che quanto pianificato non sia stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte delle autorità aventi titolo e, quando applicabile, del cliente.

9.2 AUDIT INTERNI

In ambito alla Salvati s.p.a. vengono eseguite periodicamente verifiche ispettive Interne (Audit) per stabilire se le attività del Sistema di Gestione Integrato ed i relativi risultati soddisfano le disposizioni pianificate, i requisiti della norma di riferimento ed i requisiti interni definiti e valutare se il Sistema è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

In particolare attraverso gli Audit interni la società si propone di:

- valutare il livello di applicazione delle procedure gestionali e dei documenti in base ai quali la funzione verificata deve operare, valutando altresì la competenza e la consapevolezza maturata dal personale della funzione stessa in merito ai criteri ed alle prescrizioni riportate nella suddetta documentazione e per la sua applicazione;
- valutare le modalità operative, le interfacce, le prescrizioni e le responsabilità stabilite nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e di conseguenza stabilirne l'efficacia, considerando le difficoltà e le problematiche riscontrate dal personale nell'attuazione.

La conduzione delle verifiche ispettive interne è affidata a personale che risponde ai seguenti requisiti:

- possiede solida conoscenza delle attività svolte dalla Società;
- è indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività sottoposte ad audit;
- assicura l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva;
- è stato preventivamente qualificato ed abilitato all'esercizio di tale funzione.

L'attribuzione e la notifica dell'abilitazione avviene a cura dell'AD attraverso una dichiarazione scritta riportante gli estremi ed i riferimenti della qualifica.

La pianificazione degli Audit Interni è attuata da RQ secondo criteri che tengono conto dell'importanza e criticità delle aree oggetto di verifica e dei risultati di precedenti verifiche.

Gli Audit Interni avvengono sulla base di apposite liste di riscontro e le registrazioni degli esiti sono documentate, sottoposti all'attenzione dei responsabili coinvolti e conservati da RQ.

Le responsabilità, le modalità ed i requisiti per la conduzione delle verifiche ispettive sono definiti nella procedura SAL 012 Audit interni, cui si rimanda.

9.3 RIESAME DA PARTE DELL'AMMINISTRATORE

9.3.1 Generalità

L'AD sottopone periodicamente a riesame (almeno una volta all'anno) il Sistema di Gestione per la Qualità della Società per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, in virtù della Politica e degli Obiettivi per la Qualità stabiliti e dei requisiti cogenti e dei Clienti/Committenti applicabili ai diversi processi interni.

Il riesame da parte della Direzione avviene, normalmente, in abito ad una riunione collegiale a cui partecipano i diversi responsabili di funzione della Società e si prefigge di sottoporre a valutazione le risultanze e le proposte ed opportunità di miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché di identificare ed analizzare le esigenze di modifica e pianificarne l'attuazione anche attraverso l'aggiornamento della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

La conduzione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità avviene secondo le prescrizioni e le modalità riportate in apposita procedura gestionale interna SAL 007 Riesame del Sistema di Gestione Integrato) e le risultanze vengono documentate in apposito verbale, redatto e firmato dall'Amministratore.

Gli Obiettivi a breve termine stabiliti dal Presidente vengono descritti in un documento denominato "Obiettivi" emesso congiuntamente al Verbale del Riesame.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	62 di 66

Copie di tali Documenti vengono distribuite ai Responsabili delle funzioni interne della società, allo scopo di garantire la consapevolezza degli stessi in merito all'origine, alla natura ed alle conseguenze attuative delle valutazioni effettuate, delle decisioni prese e degli obiettivi stabiliti in sede di riesame.

L'archiviazione e la conservazione del verbale del riesame e delle registrazioni ad esso correlate avviene a cura del RQ in accordo con i criteri e le modalità descritte nella procedura di competenza per l'argomento.

9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame

Al fine di pianificare la conduzione del riesame da parte del Presidente e favorire una facile e corretta interpretazione e valutazione delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, il RQ, con la collaborazione delle altre funzioni della società, predispone, preventivamente alla riunione pianificata allo scopo, un rapporto riepilogativo inerente il periodo in esame nel quale raccoglie i documenti, i dati e le informazioni correlate all'attuazione dei diversi processi interni e di quelli all'interfaccia con il Cliente.

Nel corso del riesame, anche in relazione al rapporto presentato dal RQ, sono pertanto oggetto di valutazione i seguenti elementi:

- Avanzamento delle azioni dei riesami precedenti
- Cambiamenti interni o esterni di rilievo per il sistema di gestione per la qualità
- Performance ed efficacia del sistema di gestione
- Adeguatezza delle risorse
- Efficacia delle azioni intraprese a fronte di rischi e opportunità
- Opportunità di miglioramento

Vengono inoltre esaminate le proposte avanzate dal RQ e provenienti dai responsabili di funzione e le raccomandazioni per il miglioramento.

9.3.3 Elementi in uscita dal riesame

Dall'esecuzione del riesame scaturiscono le decisioni del Presidente e le azioni in merito:

- al miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi;
- al miglioramento dei prodotti e delle prestazioni erogate dalla società;
- all'adeguamento o all'eventuale acquisizione delle risorse.

Nel caso che dai risultati del riesame scaturiscano delle necessità di aggiornamento o modifica del Sistema di Gestione per la Qualità, il Presidente provvede a definire e/o approvare le modalità di intervento ed incarica il RQ di pianificare ed attuare le modifiche ai documenti di competenza che costituiscono e definiscono il Sistema stesso.

9.4 PROCEDURE APPLICABILI

Identificazione e valutazione dei rischi

SAL 012 Audit interni

SAL 007 Riesame della Direzione

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	63 di 66

SEZIONE 10

Miglioramento

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	64 di 66

10.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

10.1.1 Generalità

In ambito alla Salvati s.p.a. è stata predisposta e resa attuativa una specifica procedura gestionale PG Gestione delle NC e dei Reclami finalizzata a precisare le modalità e le responsabilità ed autorità connesse all'identificazione e gestione delle non conformità inerenti i prodotti, i servizi, i processi ed il Sistema di Gestione Integrato..

Le non conformità, considerate come lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche relative alla qualità di un prodotto/servizio e prestazione realizzata o di elementi dimostrativi dell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità rispetto ai requisiti specificati applicabili, interessa qualsiasi aspetto delle attività della società, come la realizzazione ed il controllo, la gestione delle risorse, il controllo dei documenti e delle registrazioni e la gestione dei rapporti con i fornitori e con i Clienti.

La gestione delle non conformità è affidata al RSGI.

Per la definizione delle modalità per il trattamento e la soluzione delle non conformità lo stesso si avvale della collaborazione dei responsabili delle altre funzioni interessate, come per la successiva eventuale definizione ed attuazione delle azioni correttive e/o preventive necessarie ad eliminarne le cause o a prevenirne gli effetti.

La gestione delle non conformità, attraverso la definizione delle correzioni necessarie al trattamento e di eventuali controlli o verifiche successive finalizzate a dimostrare il ripristino delle condizioni di conformità ai requisiti, nonché l'identificazione e gestione delle eventuali azioni correttive necessarie ad eliminarne le cause avviene in modo differenziato e commisurato alla natura ed agli effetti, reali o potenziali, derivanti dalle stesse.

Normalmente tale gestione prevede le seguenti fasi esecutive e di controllo:

- individuazione ed identificazione delle non conformità;
- valutazione della non conformità e dei relativi effetti;
- segregazione del prodotto non conforme;
- sospensione delle prestazioni in corso interessate dalla non conformità;
- individuazione delle funzioni/organizzazioni coinvolte;
- raccolta dei dati e delle informazioni necessarie alla valutazione ed all'analisi delle cause della non conformità;
- definizione delle correzioni necessarie e delle responsabilità e modalità per l'attuazione;
- definizione delle responsabilità e modalità per le successive attività di controllo e verifica dei risultati delle correzioni attuate;
- attivazione, ove necessario, dei flussi informativi nei confronti dei fornitori coinvolti e/o verso i Clienti interessati per eventuali concessioni;
- attuazione delle correzioni e delle attività di controllo e verifica definite;
- eliminazione e sostituzione dell'eventuale prodotto risultato definitivamente non conforme;
- svincolo per l'utilizzo o consegna del prodotto corretto con esito soddisfacente o eventualmente accettato con concessione da parte del Cliente;
- chiusura, raccolta, catalogazione ed archiviazione dei documenti e delle registrazioni di competenza e correlate alla non conformità gestita.

10.1.2 Individuazione ed identificazione

In seguito all'individuazione di una non conformità il personale coinvolto informa il Responsabile della funzione interessata per permettere una prima valutazione della stessa, al fine di identificarne la tipologia e l'entità.

Conseguentemente all'identificazione ed alla valutazione da parte del Responsabile della funzione interessata, la non conformità evidenziata viene segnalata al RQ che provvede a registrarne gli estremi ed i riferimenti in apposito rapporto.

Se la non conformità si riferisce a prodotti/elaborati realizzati gli stessi vengono opportunamente identificati con i riferimenti del relativo rapporto emesso e segregati ed isolati in apposite aree predisposte allo scopo in ambito all'ufficio o ad area identificata presso officina fornitore in outsourcing, onde evitarne la loro involontaria utilizzazione.

Ove la non conformità si riferisce a prestazioni in corso di realizzazione, il Responsabile della funzione coinvolta, previa indicazione del RQ ed eventuale approvazione dell'AD, provvede a sospendere le attività in corso e ad informare gli eventuali collaboratori e fornitori esterni interessati.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	65 di 66

10.1.3 Trattamento delle non conformità

Il RQ registra il tipo e la natura della non conformità identificata e raccoglie le informazioni supplementari necessarie alla valutazione ed all'analisi delle cause della stessa.

In seguito alla raccolta ed all'analisi dei dati e delle informazioni disponibili, in collaborazione con il Responsabile della funzione interessata, il RSGI provvede alla definizione e registrazione della proposta di correzione da adottare.

Qualora, in seguito all'identificazione, al trattamento ed alla soluzione della non conformità, si determina la necessità di eliminarne le cause, il RSGI, previa approvazione del Presidente, attiva eventuale azione correttiva.

10.1.4 Notifica e comunicazione esterna

Quando la non conformità sia imputabile ad un fornitore o coinvolga in qualche maniera il Cliente (identificata come reclamo cliente), per quanto riguarda le scelte di trattamento e soluzione o l'eventuale definizione e/o approvazione delle correzioni e/o azioni correttive necessarie è compito del RQ attivare i necessari flussi informativi con il fornitore e/o il Cliente interessati, gestire le interfacce ed assicurare le opportune registrazioni.

10.1.5 Registrosi e loro gestione

Il RSGI mantiene la rintracciabilità delle registrazioni delle non conformità emesse e gestite in appositi rapporti e registri, riportando essenzialmente i dati identificativi di ogni non conformità, le funzioni coinvolte, la ricostruzione temporale della sua gestione ed i riferimenti alle correzioni ed eventuali concessioni ottenute e/o azioni correttive attivate di conseguenza.

Eventuali non conformità in merito ai prodotti realizzati e/o ai servizi ed alle prestazioni erogate rilevate dopo la consegna del Cliente vengono prese in considerazione come oggetto di insoddisfazione del Cliente stesso e trattate secondo i criteri e le modalità previste per i reclami e definite nell'apposita procedura di competenza PG Gestione delle NC e Reclami.

10.2 AZIONI CORRETTIVE

La Salvati s.p.a. ha definito, attraverso apposita procedura documentata PG Gestione Azioni Correttive, i criteri e le modalità per l'attuazione delle azioni correttive, quali strumenti per la rimozione dei fattori che influenzano negativamente la qualità di progetti, prodotti, dei processi o del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'adeguamento ed il miglioramento degli stessi.

Al fine di assicurare che le azioni correttive intraprese siano appropriate all'importanza dei problemi e delle non conformità rilevate e commisurate ai relativi effetti, le stesse vengono definite in seguito ad una approfondita analisi dell'origine, della natura e delle cause generatrici ed un'adeguata valutazione del loro impatto con la Politica e gli Obiettivi per la Qualità definiti.

Il RSGI ha il compito di definire, in collaborazione con il Responsabile della funzione interessata, la pianificazione degli interventi relativi all'azione correttiva da intraprendere e prevederne i tempi di esecuzione, con riferimento alle modalità di attuazione e di registrazione attraverso apposita modulistica. Egli ha inoltre il compito di verificare l'attuazione degli interventi previsti, nei tempi stabiliti, analizzandone i risultati e valutandone l'efficacia.

L'esito di tali attività viene successivamente documentato a cura del RQ attraverso opportune registrazioni e notificato al responsabile della funzione interessata, nonché al Presidente in sede di riesame del Sistema Qualità.

Le azioni correttive scaturiscono, a titolo indicativo e non esaustivo, dalla necessità di eliminare le cause che hanno prodotto le seguenti situazioni non conformi:

Non conformità di prodotto: Non soddisfacimento di requisiti specificati relativi al prodotto/servizio; identificate, gestite e documentate attraverso appositi Rapporti di Non Conformità.

Non conformità di processo: Non soddisfacimento della pianificazione e dei requisiti stabiliti per la realizzazione ed il controllo dei processi; identificate, gestite e documentate attraverso appositi Rapporti di Non Conformità.

Non conformità di sistema: Non soddisfacimento di prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità ivi compresi gli obiettivi e la politica per la qualità della società; normalmente identificate e documentate per mezzo delle registrazioni derivanti dalle Verifiche Ispettive Interne e dal riesame da parte della Direzione.

SALVATI S.P.A.	Manuale Integrato della Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale	Rev.	00
		Del	05/09/2017
		Pag.	66 di 66

Reclami e segnalazioni di insoddisfazione dei Clienti: Identificati e documentati attraverso appositi moduli di registrazione e i documenti relativi provenienti dal Cliente.

La gestione delle azioni correttive si sviluppa sostanzialmente attraverso le seguenti fasi esecutive:

- il riesame delle non conformità e dei problemi rilevati;
- l'individuazione e l'analisi delle relative cause;
- la valutazione degli effetti e delle possibili conseguenze della non conformità;
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie ad evitarne il ripetersi;
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate e delle conseguenti verifiche effettuate.

Alla scadenza dei termini stabiliti per l'attuazione delle azioni correttive definite, il RQ, in concomitanza con i responsabili delle funzioni coinvolte, verifica se gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti e successivamente ne valuta l'efficacia, registrando gli estremi e l'esito di tale attività nella modulistica predisposta allo scopo.

Il RQ inoltre mantiene documentato in un registro dedicato lo stato delle azioni correttive intraprese.

Tale documento consente una visione sintetica ed immediata dei dati e delle informazioni essenziali riguardanti le azioni correttive attuate riportandone l'origine, le date di attuazione, l'esito e l'efficacia; pertanto viene utilizzato come strumento di supporto per il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte del Presidente.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Salvati s.p.a. ha impostato la propria organizzazione, la realizzazione e lo sviluppo dei propri processi sulla base di una Politica per la Qualità improntata verso la soddisfazione del Cliente ed il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Tale miglioramento viene assicurato attraverso:

- la definizione, la diffusione e l'aggiornamento periodico della Politica e degli Obiettivi per la Qualità;
- la pianificazione e l'attuazione delle attività di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti;
- la pianificazione, l'attuazione ed il riesame dei risultati degli Audit Interni;
- l'analisi dei dati in uscita e dei risultati dei diversi processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la definizione, l'attuazione di azioni correttive e preventive e la valutazione della relativa efficacia;
- il riesame programmatico dello Stato del Sistema di Gestione per la Qualità da parte del Presidente.

L'insieme delle attività descritte in precedenza permette all'Amministratore Unico di avere un quadro rappresentativo dello stato del Sistema di Gestione Integrato e della sua evoluzione e di ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione, favorire l'attuazione di azioni di miglioramento appropriate e sostenere l'aggiornamento e la pianificazione di obiettivi precisi e concreti.

10.4 PROCEDURE APPLICABILI

SAL 011 Gestione delle NC e RECLAMI

SAL 007 Riesame del Sistema di Gestione Integrato