

Pegaso S.r.l.

Via Umberto I -53b
24054 Calcio (BG) – Italia

Manuale Qualità e Sicurezza

UNI EN ISO 9001 *Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti*

UNI EN ISO 45001 *Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l'uso*

Data di edizione: 20/01/2019

Redatto da: **Bombonato Matteo** – Responsabile del Sistema di Gestione Integrato

Approvato da: **Nesi Alberto** – Direzione Generale

Revisione	Data	Modifiche effettuate
Rev.01	30/09/2019	Integrazione con ISO 45001
Rev.02	01/10/2021	Aggiornamento generale
Rev.03	13/06/2022	Aggiornamento "Campo di applicazione del SGI"
Rev.04	28/06/2022	Aggiornamento Par. 6.1.2 e marcatura prodotti

Indice

1	Scopo e campo di applicazione	6
1.1	Generalità	6
1.2	Campo di applicazione del SGI	6
1.3	Esclusioni	7
2	Riferimenti normativi	7
3	Termini e definizioni	7
4	Contesto dell'organizzazione	8
4.1	Requisiti generali e presentazione dell'organizzazione	8
4.2	La nostra visione	9
4.3	La nostra missione	9
4.4	SWOT Analysis	9
4.5	Analisi del contesto dell'organizzazione e delle parti interessate	10
4.6	Contesto esterno e relative parti interessate	10
4.6.1	Contesto socio-economico	10
4.6.2	Contesto legislativo e normativo	10
4.6.3	Contesto produttivo tecnologico	11
4.6.4	Parti interessate – Stakeholders	11
4.7	Contesto interno e relative parti interessate	12
4.7.1	Gestione manageriale dell'Azienda	12
4.7.2	Struttura dell'Azienda, ruoli e responsabilità	12
4.7.3	Comunicazione aziendale	12
4.7.4	Capacità e competenze delle persone	12
4.7.5	Infrastrutture, attrezzature e impianti	13
4.7.6	Obiettivi e strategie in atto per raggiungere i propri traguardi	13
4.7.7	Parti interessate - Stakeholderhs	13

4.8 - Pianificazione del Sistema di Gestione Integrato	14
5 Leadership e partecipazione dei lavoratori.....	18
5.1 Leadership e impegno	18
5.1.1 Impegno della Direzione	18
5.1.2 Orientamento al Cliente.....	18
5.2 Politica per la Qualità e la Sicurezza	18
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità	19
5.4 Consultazione e partecipazione dei lavoratori	26
6 Pianificazione.....	27
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	27
6.1.1 Generalità.....	27
6.1.2 Individuazione dei pericoli e valutazione dei rischi e delle opportunità	27
6.1.3. Determinazione dei requisiti legali e altri requisiti	31
6.1.4 Attività di pianificazione.....	32
6.2 Obiettivi di miglioramento e pianificazione per il loro raggiungimento	32
6.3 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità.....	32
7 Supporto	33
7.1 Risorse	33
7.1.1 Generalità.....	33
7.1.2 Persone	33
7.1.3 Infrastrutture	35
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi.....	37
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione.....	37
7.1.6 Conoscenza organizzativa	39
7.2 Competenza	39
7.3 Consapevolezza	39

7.4 Comunicazione interna ed esterna	40
7.5 Informazioni documentate	40
7.5.1 Generalità.....	40
7.5.2 Creazione e aggiornamento.....	41
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate.....	45
8 Attività operative	46
8.1 Pianificazione e controllo operativi	46
8.1.1 Generalità.....	46
8.1.2 Eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la SSL	46
8.1.3 Gestione del cambiamento.....	47
8.1.4 Approvvigionamento	47
8.2 Requisiti per i prodotti e servizi	47
8.2.1 Comunicazione col Cliente	47
8.2.2 Gestione offerte e ordini	48
8.3 Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi.....	52
8.3.1 Generalità	52
8.3.2 Progettazione di prodotto	52
8.3.3 Progettazione di installazione.....	54
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	54
8.4.1 Osservazioni e Note	54
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi	59
8.5.1 Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi.....	59
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	61
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni.....	61
8.5.4 Conservazione dei prodotti.....	61
8.5.5 Consegna ed installazione del prodotto.....	61

8.5.6 RegISTRAZIONI	62
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	62
8.7 Controllo degli output non conformi.....	62
8.8 Preparazione e risposta alle emergenze	64
9 Valutazione delle prestazioni	65
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	65
9.1.1 Generalità.....	65
9.1.2 Soddisfazione del cliente.....	65
9.1.3 Valutazione della conformità	65
9.1.4 Analisi e valutazione	66
9.2 Audit interno	66
9.3 Riesame da parte della Direzione	67
9.3.1 Generalità.....	67
9.3.2 Input al riesame di direzione	67
9.3.3 Output del Riesame di Direzione	68
10 Miglioramento	69
10.1 Generalità	69
10.2 Incidenti, non conformità e azioni correttive	69
10.3 Miglioramento continuo.....	69

1 Scopo e campo di applicazione

1.1 Generalità

Il Manuale Qualità e Sicurezza (MQS) della Pegaso Srl riporta la Politica per la Qualità e la Sicurezza e definisce le procedure messe in atto per assicurare la conduzione aziendale del Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza sul lavoro.

In particolare il Manuale costituisce per l'Azienda un costante riferimento nell'applicazione delle procedure che regolano le attività che influenzano la QUALITÀ e la SICUREZZA intese come:

- capacità di essere in grado di fornire con regolarità prodotti che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- capacità di operare nel proprio settore, perseguendo anche:
 - il miglioramento continuo delle prestazioni in termini di SSL;
 - il soddisfacimento dei requisiti legali e di altri requisiti eventualmente applicabili all'organizzazione;
 - il raggiungimento di obiettivi per la SSL;
- volontà di accrescere la soddisfazione del Cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare in continuo il sistema ed assicurare la conformità ai requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- volontà di predisporre luoghi e condizioni di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro, nonché migliorando proattivamente le proprie prestazioni in termini di salute e sicurezza sul lavoro.

1.2 Campo di applicazione del SGI

Il sistema di gestione della Qualità e della Sicurezza (SGI: Sistema di Gestione Integrato) si applica a tutte le attività svolte dall'organizzazione e per la **"PROGETTAZIONE, PRODUZIONE E INSTALLAZIONE DI SISTEMI ANTICADUTA DALL'ALTO E PARAPETTI; E PARAPETTI; COMMERCIALIZZAZIONE ED INSTALLAZIONE DI SCALE DI SICUREZZA E PRODOTTI PER SPAZI CONFINATI E PRODOTTI PER SPAZI CONFINATI."**

Rientrano nel campo di applicazione del sistema di gestione Qualità e Sicurezza anche le attività completamente o parzialmente affidate a terzi, quali:

- attività di noleggio e/o manutenzione di macchinari e attrezzature;
- realizzazione di prodotti o parti di essi;

sulle quali Pegaso può esercitare un controllo o influenzare le scelte e che possono avere un impatto sulle prestazioni del sistema di gestione integrato. Dall'ultima revisione del manuale il campo di applicazione si è ampliato rispetto allo scopo definito, andando ad interessare anche la commercializzazione ed il noleggio di sistemi anticaduta di Tipo B, specifici per l'utilizzo in spazi confinati e, nello stesso periodo di tempo, è stato sviluppato e commercializzato il nuovo parapetto, conforme alla UNI EN 14122-3 ed alle N.T.C. 2018. Nei prossimi mesi/anni è previsto un continuo sviluppo ed ampliamento dei prodotti realizzati e commercializzati dalla Pegaso Srl sia nell'ambito dei sistemi anticaduta che in quello degli spazi confinati.

1.3 Esclusioni

Tutti i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 45001 trovano applicazione nel sistema organizzativo della Pegaso.

2 Riferimenti normativi

La redazione di questo manuale è stata effettuata in accordo alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti;
- UNI EN ISO 45001 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l'uso.

Sono inoltre state consultate e prese in considerazione le seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000 - Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e terminologia;
- UNI EN ISO 9004 - Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.

L'Azienda, infine, utilizza come riferimento per i vari prodotti realizzati differenti normative internazionali al fine di individuare le caratteristiche tecniche/fisiche dei componenti.

È inoltre disponibile, presso il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, l'elenco delle Norme applicabili che viene mantenuto periodicamente aggiornato.

3 Termini e definizioni

La terminologia utilizzata nella redazione del presente Manuale fa riferimento ai termini e definizioni riportati nelle norme:

- UNI EN ISO 9000 - Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e terminologia;
- UNI EN ISO 45001 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – Requisiti e guida per l'uso.

4 Contesto dell'organizzazione

4.1 Requisiti generali e presentazione dell'organizzazione

In questa parte del Manuale viene sviluppata un'analisi dell'organizzazione con la definizione del relativo contesto. Tale analisi ha l'obiettivo di indentificare chiaramente il contesto operativo in cui opera Pegaso Srl al fine di assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza sia idoneo ed effettivamente performante per il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Il contesto dell'organizzazione può essere definito come l'ambiente, sia interno che esterno, in cui l'organizzazione opera e cerca di raggiungere i propri obiettivi. La Società si impegna ad effettuare un'analisi del contesto operativo e di valutarne l'adeguatezza con frequenza almeno annuale (in corrispondenza del Riesame della Direzione).

Nel presente documento vengono inoltre identificate le parti interessate (stakeholders) rilevanti con le loro aspettative e i loro bisogni.

Pegaso Srl si propone sul mercato come azienda produttrice di:

- Sistemi anticaduta dall'alto
 - Linee vita flessibili, binari rigidi e ancoraggi puntuali;
- Sistemi di protezione collettiva
 - Parapetti e reti;
- Sistemi di accesso
 - Scale e passerelle.

La nostra presenza in questo settore risale al 2005 quando con la carpenteria di cui siamo consociati, la "Lucchini Vittore Srl" di Calcio (BG) in attività da oltre 25 anni, abbiamo iniziato ad approcciarci al settore anticaduta mettendo in produzione un'allora acerba gamma prodotti che, una volta certificati, utilizzavamo per i nostri lavori di coperture, lattonerie e carpenteria.

Le crescenti richieste del mercato e la maggiore regolamentazione normativa e legislativa in materia di sicurezza ci hanno spinto ad affinare la nostra gamma prodotti, a ri-certificarla "ex-novo" con gli enti certificatori "ITALCERT" e "TUV SUD" e a proporci con una nostra linea di sistemi anticaduta a marchio "PEGASO". Oggi siamo presenti, mediante concessionarie, su buona parte del territorio nazionale ed il servizio che siamo in grado di offrire può essere brevemente riassunto in due tipologie:

- servizio di fornitura materiale che, essendo da noi direttamente prodotto, è sempre disponibile a magazzino, consegnabile in 24 ore e modificabile secondo le particolari esigenze e inoltre, qualora il cliente lo ritenesse opportuno, è possibile creare specifici prodotti che si adattino perfettamente alle strutture esistenti;
- Il servizio "chiavi in mano", dove tutto è a nostro carico, dal sopralluogo preventivo, alla redazione del progetto di posa in opera, all'installazione, all'impermeabilizzazione, al collaudo e alla certificazione del sistema.

Particolare attenzione va posta al nostro servizio di copertura assicurativa che offriamo in accordo con la compagnia "AXA". Infatti, tutti i nostri prodotti escono dall'azienda coperti da una R.C. prodotti con massimale pari a 3.000.000 € e siamo in grado di assicurare i lavori di installazione da noi effettuati con

una polizza R.C. verso terzi anch'essa con massimale pari a 3.000.000 €; questo perché collaudiamo mediante un test di trazionamento statico tutti gli impianti da noi posati, il cui esito dà diritto alla garanzia assicurativa sopra descritta.

4.2 La nostra visione

Leadership attraverso il servizio al Cliente:

"In Pegaso la nostra visione è raggiungere la leadership di mercato fornendo un valore d'eccezione per i nostri Clienti. Fornendo prodotti competitivi, garantendo i migliori servizi del settore e operando in modo da garantire sempre la massima sicurezza, sia durante l'installazione dei prodotti sia nella loro fase di vita operativa. Oltre a fornire prodotti competitivi, dobbiamo garantire i migliori servizi del settore. Per far questo i nostri processi di business sono organizzati per servire i nostri clienti in modo proattivo."

4.3 La nostra missione

Fornire prodotti sicuri, qualitativamente elevati e affidabili sia per prestazioni che per durata.

4.4 SWOT Analysis

L'analisi SWOT (conosciuta anche come matrice SWOT) è uno strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza (Strengths), i punti di debolezza (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats) di un'organizzazione

L'analisi può riguardare l'ambiente interno (analizzando punti di forza e debolezza) o esterno di un'organizzazione (analizzando minacce ed opportunità).

SWOT ANALYSIS	
<p>Punti di forza</p> <ul style="list-style-type: none"> • progettazione e realizzazione dei manufatti internamente all'organizzazione • personale giovane e con esperienza • servizio completo al cliente secondo le sue specifiche • modalità operative con elevata attenzione alla sicurezza • flessibilità e tempi di consegna • prodotti certificati e sicuri • competitività dei prezzi 	<p>Punti di debolezza</p> <ul style="list-style-type: none"> • gamma prodotti limitata
<p>Opportunità</p> <ul style="list-style-type: none"> • nuovi prodotti • nuovi settori di mercato • modifiche normative • ricerca di fornitori alternativi • agevolazioni e finanziamenti a tasso agevolato 	<p>Minacce</p> <ul style="list-style-type: none"> • concorrenza spregiudicata a scapito della qualità/sicurezza (poco qualificata) • assenza di cultura dei clienti • assenza di vigilanza e controlli degli Enti preposti • Lockdown o personale in quarantena a causa della situazione pandemica in corso

4.5 Analisi del contesto dell'organizzazione e delle parti interessate

I cambiamenti del contesto interno ed esterno delle società del gruppo vengono periodicamente presi in considerazione nell'ambito del Riesame della Direzione per il Sistema di Gestione Integrata e possono generare revisioni o cambiamenti del Sistema di Gestione stesso, in modo tale da garantire che sia sempre efficace per il raggiungimento degli obiettivi e degli scopi previsti.

È importante ricordare che la norma, al punto relativo al contesto (4.1 comprendere l'organizzazione e il suo contesto) richiede che l'organizzazione determini i fattori esterni e interni rilevanti e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio SG. La comprensione corretta e completa del contesto è quindi un pre-requisito fondamentale per avere una chiara visione dei rischi e delle opportunità che sono legate al raggiungimento degli obiettivi del SG integrato. Nei capitoli che seguono è riportata la descrizione degli elementi di contesto specifici della Pegaso Srl e le correlate aspettative delle parti interessate.

4.6 Contesto esterno e relative parti interessate

4.6.1 Contesto socio-economico

La società Pegaso Srl opera nel contesto italiano e l'attività dell'azienda è orientata sia verso clienti privati (strutture industriali e civili) che pubblici (edifici scolastici e/o sportivi).

L'intera gamma dei prodotti commercializzati è stata progettata e realizzata in Pegaso, direttamente o tramite il nostro stabilimento di Calcio, in provincia di Bergamo in Lombardia, e sono il frutto di anni e anni di consolidata esperienza. L'intera gamma prodotti è sempre disponibile in stock e le consegne sono effettuate entro 48 ore dalla ricezione della conferma d'ordine.

La strategia di mercato è operare una forte pressione commerciale avendo importanti competitors nello stesso settore attraverso la commercializzazione di prodotti qualitativamente elevati e ad un buon rapporto qualità/prezzo (punto di forza). Altro elemento a vantaggio della società sono i ridotti tempi di attesa del cliente fra l'ordine e la consegna/installazione del prodotto oltre alle procedure operative di sicurezza.

La particolare situazione creatasi con la pandemia di Covid-19 ha modificato i rapporti con i Clienti, rendendo il tutto più informatizzato ed ha fatto adottare misure e controlli in materia di sicurezza che comportano un maggiore dispendio di risorse sia temporali che economiche. L'adozione, tuttavia, di queste misure emergenziali consente alla nostra organizzazione di mantenere attiva la produzione e l'installazione, riducendo notevolmente i rischi per i nostri operatori che lavorano presso i Clienti.

4.6.2 Contesto legislativo e normativo

Le Norme tecniche di riferimento per i prodotti sono la UNI-EN:795:2012, la UNI 11560:2014, la UNI 16415:2013, UNI 11578:2015 e la UNI EN 14122-3.

Come prescritto dalle vigenti normative del settore sicurezza, ed in conformità con la normativa EN 365, ogni prodotto è immesso sul mercato con una marcatura indelebile. Questo consente di tracciare sia la materia prima impiegata che il prodotto finito, garantendo la copertura assicurativa R.C. Prodotti fino a 3.000.000 € per un periodo di tempo di 10 anni.

La normativa specifica applicabile per tipologia di prodotto o alle attività svolte in Pegaso è mantenuta aggiornata dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato e periodicamente revisionata.

4.6.3 Contesto produttivo tecnologico

Pegaso Srl, nata inizialmente come ramo d'azienda della carpenteria "Lucchini Vittore Srl", ha sempre prodotto in proprio tutti gli elementi costitutivi dei propri sistemi anticaduta.

L'evolversi della gamma prodotti e l'utilizzo di nuovi materiali ha portato Pegaso Srl a mantenere comunque la produzione interna di tutti gli elementi in acciaio e acciaio inossidabile e di spostare la produzione di estrusi verso fornitori esterni ma che operano su stampi concepiti e progettati dall'ufficio tecnico Pegaso; questa scelta demarca la volontà di mantenere un controllo meticoloso su ciascuna fase produttiva.

Quotidianamente i sistemi anticaduta "standard" necessitano di adattamenti, supporti e interfacce per poter essere installati nei modi più ergonomici e solidi possibili. Pegaso Srl grazie al reparto di produzione interna progetta, sviluppa, produce e certifica in completa autonomia tutti questi elementi.

4.6.4 Parti interessate – Stakeholders

Le parti interessate relative al contesto esterno dell'organizzazione sono le seguenti:

Clienti

Pegaso Srl ha clienti distribuiti prevalentemente sul territorio nazionale e le loro principali aspettative sono:

- prodotti con rapporto qualità prezzo elevato;
- rispetto delle specifiche di prodotto;
- rispetto dei tempi di consegna;
- documentazione completa ed esaustiva del prodotto;
- affidabilità dei prodotti;
- supporto nelle attività di manutenzione periodica.

Fornitori

Il numero di fornitori utilizzato da Pegaso per materie prime, componenti, attrezzature è limitato ed essi sono stati selezionati nel tempo dall'azienda in funzione del loro livello di competenza e affidabilità.

Tutti i fornitori nuovi sono preventivamente qualificati e tutti vengono poi periodicamente monitorati nell'erogazione dei loro prodotti e servizi come descritto nel capitolo 8.4.

Le principali aspettative da parte del fornitore sono:

- chiarezza e completezza delle specifiche di acquisto o dei requisiti applicabili;
- pagamenti regolari;
- continuità nei rapporti.

Organismo di Certificazione

Pegaso Srl si avvale dell'Organismo RINA per la certificazione del SGI.

4.7 Contesto interno e relative parti interessate

Per quanto riguarda il contesto interno, Pegaso Srl ha analizzato la propria situazione globale con particolare riferimento agli aspetti successivamente trattati.

4.7.1 Gestione manageriale dell'Azienda

La Direzione ha la responsabilità di assicurare un quadro organizzativo a supporto delle strategie, delle politiche e degli obiettivi di Pegaso Srl, garantendo i migliori risultati di prodotti, processi e servizi.

La Direzione aziendale coincide in Pegaso con la proprietà e ricopre direttamente alcuni ruoli chiave all'interno dell'azienda sia operativi che amministrativi che nel processo di crescita e di miglioramento continuo si stanno via via rendendo distinti rispetto alla Direzione stessa con l'assunzione e la formazione di nuovo personale per la parte Commerciale e Amministrativa e la nomina di figure di riferimento non coincidenti con la proprietà (RSPP). Viene comunque mantenuto un contesto interno che assicura un coinvolgimento diretto della Direzione, che mantiene quindi la possibilità di valutare direttamente l'andamento dei principali processi aziendali, attraverso riunioni periodiche documentate.

4.7.2 Struttura dell'Azienda, ruoli e responsabilità

I ruoli aziendali sono definiti dalla DG ed è stato sviluppato un organigramma aziendale. La descrizione dei singoli ruoli con le relative attività principali e specifiche è riportata nel documento sopra citato e nel Mansionario aziendale riportato nella sez. 5 del presente MQS.

Le risorse interne sono costantemente aggiornate su eventuali cambi o modifiche organizzative.

4.7.3 Comunicazione aziendale

Pegaso Srl adotta diverse modalità e strumenti di comunicazione interna tra le quali:

- Riunioni;
- Affissioni di documenti presso la Bacheca aziendale;
- Comunicazioni via mail.

Le dimensioni dell'azienda, inoltre, garantiscono la possibilità di una comunicazione costante e diretta tra tutti i dipendenti a tutti i livelli dell'organizzazione.

4.7.4 Capacità e competenze delle persone

Le persone che operano all'interno della Pegaso Srl hanno background di varia natura (tecnico, commerciale, amministrativo) a seconda dall'ambito di riferimento. La valutazione delle competenze così come la valutazione della motivazione del personale viene periodicamente monitorata e valutata.

Pegaso, da sempre, ha preferito affidare le fasi di installazione dei propri sistemi anticaduta solo a installatori alle proprie dirette dipendenze. Questa scelta è stata dettata dalla volontà di avere sul campo persone formate, affidabili e di esperienza in grado di gestire in autonomia le fasi di cantiere assicurando sempre un risultato eccellente della posa in opera che risulta la fase più importante del processo.

La sicurezza di un lavoro correttamente eseguito è un obiettivo che Pegaso Srl è in grado di garantire grazie all'esperienza del proprio personale altamente formato e specializzato.

4.7.5 Infrastrutture, attrezzature e impianti

Pegaso Srl ha sede in Via Umberto I -53b - 24054 Calcio (BG) – Italia.

La sede è di proprietà ed è stata interamente ristrutturata nel 2018. I locali risultano idonei e adeguati. Sono presenti spazi adibiti ad ufficio e un locale che funge da magazzino.

La Direzione rende disponibili tutte le attrezzature necessarie a garantire la qualità del lavoro e dei prodotti. Tali attrezzature sono sistematicamente mantenute in efficienza.

Pegaso Srl ha scelto di noleggiare le attrezzature di cui necessita per lo svolgimento delle proprie attività (PLE, tassellatori, avvitatori, flessibili). Questa scelta organizzativa consente a Pegaso di disporre di attrezzature di ultimo modello senza immobilizzare capitali e delegando aspetti connessi alla loro gestione nel tempo (uso discontinuo, oneri di manutenzione, obbligo dei controlli e delle verifiche di legge, ecc.).

4.7.6 Obiettivi e strategie in atto per raggiungere i propri traguardi

Pegaso Srl definisce i propri obiettivi e le strategie messe in atto per perseguirli in sede di Riesame della Direzione, definendo le azioni, le tempistiche, le responsabilità e le risorse per il raggiungimento degli obiettivi. Gli obiettivi di miglioramento possono nascere da diversi fonti ma confluiscono in unico strumento organizzato per pianificare traguardi, tempi, risorse, responsabilità e modalità di monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi.

4.7.7 Parti interessate - Stakeholderhs

Le parti interessate relative al contesto interno dell'organizzazione sono le seguenti:

Direzione /Soci

Le aspettative della Direzione, nella quale rientra anche il ruolo di DL, sono:

- soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate;
- creare una struttura solida e in grado di svilupparsi negli anni;
- lavorare costantemente con degli utili aziendali.
- operare in materia di salute e sicurezza per eliminare i rischi e gestire quelli residui in modo da evitare sanzioni a carico della direzione che possano arrecare danno economico o reputazionale all'azienda nella figura del DL. In particolare, questo viene ottenuto attraverso il rispetto delle norme cogenti di sicurezza dei fornitori in outsourcing, il rispetto delle norme e delle istruzioni di sicurezza da parte del personale e la consapevolezza e partecipazione da parte del personale nel segnalare situazioni di pericolo.
- Rispetto da parte di tutti i dipendenti delle vigenti normative dovute alla situazione emergenziale legata alla pandemia di "Covid-19"

Dipendenti e loro rappresentanti

Pegaso Srl predilige nei confronti dei propri dipendenti rapporti stabili, proficui per ambo le parti e durevoli nel tempo. I dipendenti hanno interesse nel buon andamento aziendale e hanno il bisogno di essere valorizzati e di sentirsi parte dell'organizzazione in cui operano. Sono quindi di interesse per i dipendenti l'armonia aziendale, la collaborazione con i colleghi e con i responsabili. La verifica della motivazione così come la verifica delle competenze del personale viene periodicamente monitorata e valutata.

Per quanto riguarda le aspettative dei dipendenti in termini di salute e sicurezza sul lavoro esse sono state valutate come:

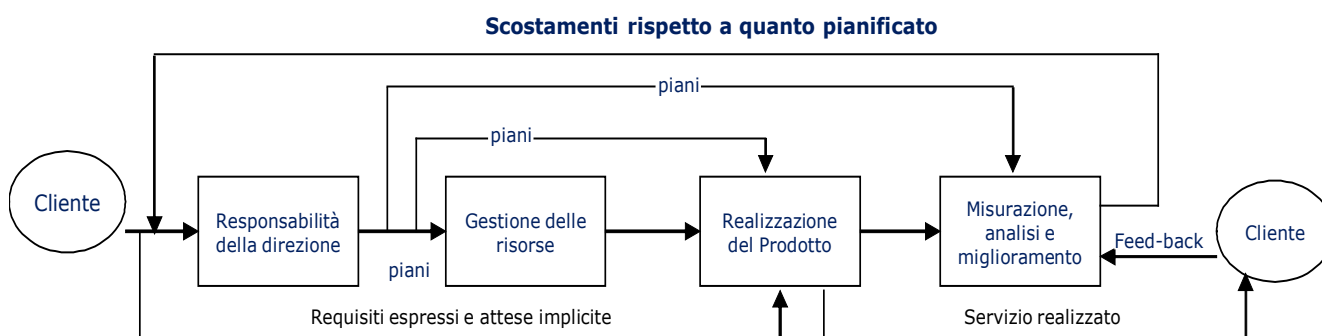
- rispetto delle norme in materia di SSL;
- pronta e completa informazione sui rischi presenti;
- formazione e addestramento continui per poter gestire le attività in sicurezza e consapevolezza;
- disponibilità e competenza delle figure, quali DL, RSPP, MC, RLS;
- periodica e puntuale sorveglianza sanitaria;
- miglioramento continuo degli aspetti di SSL;
- rispetto e valorizzazione del ruolo di RLS.

4.8 - Pianificazione del Sistema di Gestione Integrato

Al Fine di soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate la Pegaso Srl ha instaurato un Sistema di Gestione Integrato efficiente e dinamico.

Il SGI abbraccia tutta l'Azienda, che inizia dal Cliente e finisce col Cliente stesso. Tale Sistema è documentato dall'azienda, in accordo all'impostazione data dalle Norme di riferimento, strutturato in quattro "Macro-processi" (Responsabilità della Direzione; Gestione delle risorse; Realizzazione del prodotto; Misurazione, analisi e miglioramento).

Lo schema che segue rappresenta le relazioni tra i processi delle quattro aree nelle quali è strutturato il Sistema di Gestione per la Qualità.



Vengono anche redatti piani di miglioramento al fine di:

- stabilire i criteri e i metodi necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi;
- assicurare la disponibilità di risorse necessarie per il funzionamento e il monitoraggio dei processi;
- monitorare e misurare i processi;
- attuare azioni per conseguire il miglioramento dei processi stessi.

La documentazione predisposta del sistema di gestione per la qualità specifica le strutture e le correlazioni organizzative, pianificando le modalità gestionali e le responsabilità connesse all'attuazione del sistema della qualità aziendale.

Maggiori dettagli esplicativi delle attività tra loro correlate per quanto riguarda i "macro-processi" di: Responsabilità della Direzione, Gestione delle Risorse, Realizzazione prodotto e di Misura analisi e miglioramento, sono riportati negli schemi di flusso di seguito.

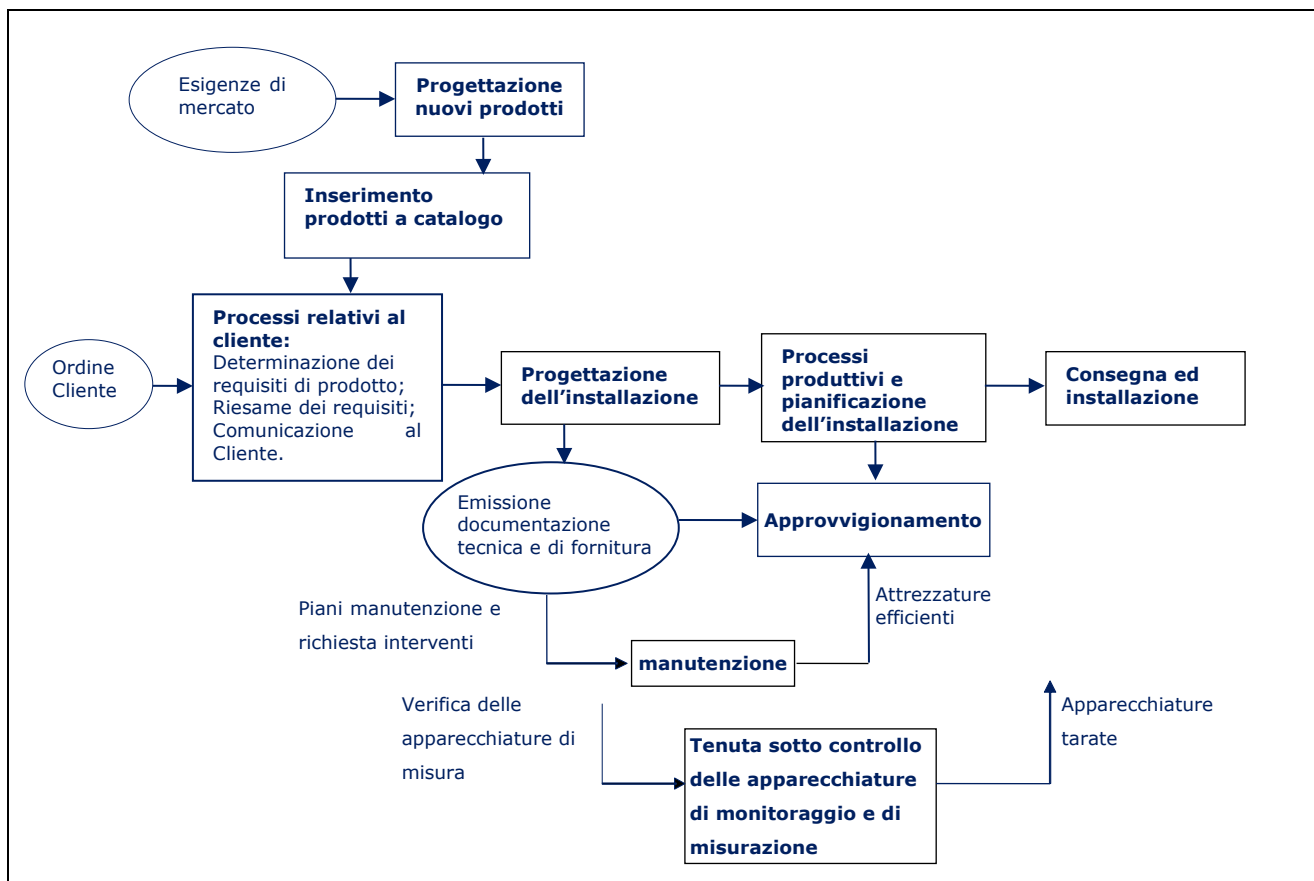
Per quanto riguarda il macro-processo di **Responsabilità della Direzione** è possibile schematizzarlo nel seguente modo (maggiori dettagli sono riportati nelle sezioni MQS-5):



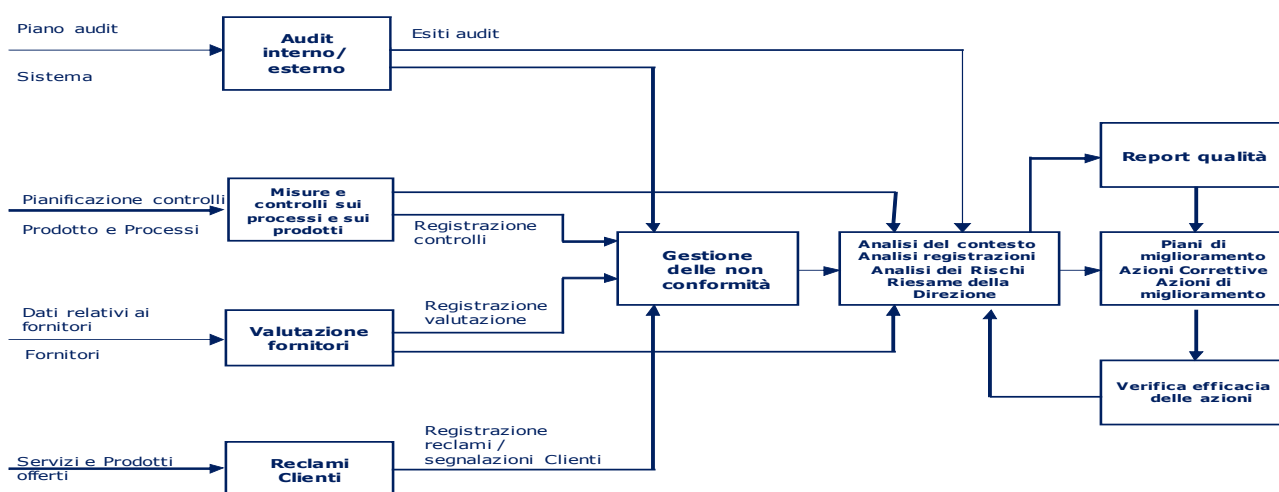
Per quanto riguarda il macro-processo **Gestione delle Risorse** è possibile schematizzarlo nel seguente modo (maggiori dettagli sono riportati nelle sezioni MQS-7):



Per il macro-processo di **Realizzazione Prodotto** si realizza il seguente schema di flusso:



Per il macro-processo di **Misura, analisi e miglioramento** si realizza il seguente schema di flusso:



Al fine di individuare i processi rilevanti/principali per l'Azienda, sui quali poi effettuare una misurazione/monitoraggio sono stati utilizzati i seguenti fattori di significatività:

- Impatto sul Cliente
- Obiettivi dell'Organizzazione
- Costi

I processi primari determinati dall'Azienda sono quindi:

- **Processo Commerciale**
- **Processo di Progettazione**
- **Processo di Approvvigionamento**
- **Processo di Produzione**

Gli altri "processi aziendali", processi di supporto, che sono parte integrante dei processi principali e concorrono nello sviluppo di quest'ultimi sono:

- Processo di individuazione e valutazione dei rischi;
- Processo di formazione e addestramento del personale;
- Processo di raccolta ed analisi delle prescrizioni obbligatorie;
- Processo di gestione della documentazione;
- Processo di tenuta sotto controllo delle registrazioni;
- Processo di conduzione degli Audit;
- Processo di gestione delle Azioni Correttive;
- Processo di Gestione delle Non Conformità;
- Processo di Riesame della Direzione;
- Processo di individuazione e pianificazione delle azioni di miglioramento.

5 Leadership e partecipazione dei lavoratori

5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Impegno della Direzione

La Direzione è impegnata a garantire, nello svolgimento delle proprie attività, la massima attenzione e impegno a creare luoghi e condizioni di lavoro sicuri per i propri dipendenti e i propri Clienti.

La Direzione ha manifestato e reso pubblico il suo impegno per la qualità mediante la **“Politica per la Qualità e la Sicurezza”** nella quale vengono specificati gli obiettivi principali, la politica e la missione aziendale, l’attenzione al Cliente ed alle eventuali disposizioni cogenti.

Date le dimensioni dell’organizzazione, Alta Direzione e Direzione in Pegaso coincidono. La stessa è inoltre anche operativa ed è quindi pienamente coinvolta e impegnata nell’esercizio quotidiano della leadership anche in termini di SSL.

La gamma stessa di prodotti che Pegaso progetta, realizza, installa e commercializza è una tipologia di prodotti in cui i requisiti di sicurezza rappresentano fondamentali imprescindibili. In questo senso siamo attenti, da sempre, a integrare nel nostro business e nella nostra mission gli aspetti di sicurezza.

La Direzione si impegna inoltre a individuare e mettere a disposizione le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi e a tenere monitorato il Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza effettuando riesami come descritti al punto 9.3. La Politica è stata spiegata, durante l’esecuzione di appositi interventi formativi, a tutto il personale ed è pubblicamente esposta in Azienda e sul sito internet.

5.1.2 Orientamento al Cliente

La “Politica per la Qualità e la Sicurezza” contiene esplicito riferimento alla soddisfazione del Cliente che deve essere perseguita, ricercata e misurata mediante l’individuazione e la verifica di appositi indicatori che vengono di volta in volta analizzati e definiti in ambito di Riesame della Direzione.

5.2 Politica per la Qualità e la Sicurezza

Di seguito è riportata la Politica Qualità e Sicurezza di Pegaso. Essa viene periodicamente rivista in occasione del Riesame della Direzione per valutare che resti pertinente e appropriata nel tempo

La Politica è stata affissa nella bacheca aziendale. e si sta valutando di definire un’area del sito internet sul quale pubblicarla insieme alle certificazioni ottenute. L’invio a Clienti e fornitori è valutato periodicamente dalla Direzione in accordo con la funzione Commerciale

POLITICA QUALITÀ E SICUREZZA

La Qualità e la Sicurezza sono oggi, e saranno sempre più in futuro, uno degli strumenti strategici di successo di **Pegaso Srl**

I Clienti rappresentano la base fondamentale dell'azienda.

La ns. capacità di soddisfare le loro esigenze e di anticipare le loro aspettative, è un fattore determinante per la conquista ed il mantenimento della loro fiducia ed il consolidamento della nostra posizione nel settore dei sistemi anticaduta.

Per questo ci siamo impegnati in un programma di progresso continuo teso al miglioramento di tutte le strutture aziendali.

Punti fondamentali di questo programma sono:

- Impegno nel recepire e soddisfare le esigenze presenti e future dei ns. Clienti e delle parti interessate, nel rispetto dei requisiti cogenti e volontari applicabili;
- Miglioramento continuo di tutti i processi aziendali ed in particolare gli standard di sicurezza;
- Impegno ad eliminare i pericoli e a ridurre i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro fornendo condizioni di lavoro sicure e salubri per i propri dipendenti prevenendo infortuni e malattie professionali;
- Coinvolgimento di tutto il personale, affinché la nostra Politica per la Qualità e la Sicurezza sia comunicata e compresa all'interno di tutta la nostra Organizzazione e che tutti partecipino e contribuiscano alla sua piena attuazione nello svolgimento della propria attività lavorativa;
- Ottimizzazione dell'efficacia economica, promuovendo l'approccio per processi e del risk – based thinking.

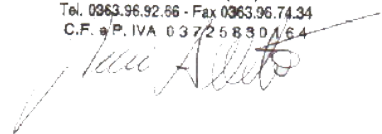
La realizzazione di questo programma, con le opportune risorse necessarie, ci permetterà di migliorare le ns. prestazioni e la ns. competitività, con la soddisfazione di tutto il personale.

Il programma di miglioramento continuo verrà periodicamente rivisto e aggiornato al contesto nei periodici Riesami della Direzione.

Calcio, 20/06/2019

Pegaso Srl
L'Amministratore e DL

PEGASO S.r.l.
Via E. Fermi, 5
24054 CALCIO (BG)
Tel. 0363.96.92.66 - Fax 0363.96.74.34
C.F. e P. IVA 03725830164



5.3 Ruoli, responsabilità e autorità

L'organigramma definisce le funzioni aziendali, i livelli gerarchici ed i rapporti reciproci. Tale documento ove alle funzioni vengono associati i nomi delle persone responsabili è reso noto e disponibile a tutto il personale aziendale. L'organigramma aziendale del Manuale Qualità e Sicurezza è lo stesso riportato all'interno dell'allegato 01 del Documento di Valutazione dei Rischi. La scelta di redigere un documento esterno consente di avere una maggiore flessibilità nelle modifiche delle posizioni aziendali non strettamente connesse con le figure relative alla sicurezza, prevenzione e protezione dei lavoratori.



All_01 Organigramma aziendale

I principali compiti e le responsabilità specifiche di ciascuna posizione sono definite nelle descrizioni riportate di seguito.

Direzione Generale (DG e DL)

- Definire le politiche e le strategie aziendali, fissare gli obiettivi e sorvegliarli;
- Definire e gestire l'organizzazione e le risorse aziendali;
- Riesaminare, a intervalli pianificati, il Sistema di Gestione Integrato per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia;
- Garantire che siano disponibili risorse adeguate (incluse le attrezzature, le risorse umane, la competenza e la formazione del personale) per mantenere il luogo di lavoro salubre e sicuro;
- Garantire la valutazione di tutti i rischi con la conseguente redazione e rielaborazione del documento di valutazione dei rischi, e più in generale ottemperare a tutti gli obblighi previsti dalla normativa cogente;
- Designare o esercitare direttamente il ruolo di RSPP;
- Nominare il Medico Competente;
- Gestire gli investimenti;
- Identificare ed acquisire, con la collaborazione di RSGI, i requisiti applicabili all'organizzazione valutandone l'applicabilità per Pegaso e definendo eventuali piani di implementazione dei requisiti previsti;
- Identificare, con la collaborazione di tutte le funzioni aziendali, le necessità di addestramento e formazione;
- Approvare i piani di addestramento e formazione;
- Definire le politiche e le strategie di marketing.

Responsabile del sistema di gestione integrato (RSGI)

- Sorvegliare l'applicazione e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e Sicurezza;
- Riportare alla Direzione Generale l'andamento del Sistema di Gestione Integrato e supportarla nella predisposizione degli elementi di input al Riesame (andamento indicatori, analisi registrazioni, analisi NC, analisi contesto rischi e opportunità, etc.) e nella valutazione degli stessi elementi al fine di orientare efficacemente il sistema al miglioramento continuo;
- Descrivere il funzionamento del Sistema di Gestione aziendale mediante la definizione e l'aggiornamento della documentazione di sistema: Manuale, Istruzioni e della Modulistica;
- Definire e aggiornare periodicamente le registrazioni obbligatorie nello Scadenziario;

- Collaborare con la direzione nell'acquisire e identificare eventuali requisiti applicabili all'organizzazione e nel definire i relativi Piani di azione e/o miglioramento;
- Gestire le riunioni periodiche sulla qualità;
- Gestire il sistema di azioni correttive;
- Effettuare, con la collaborazione dell'Ufficio Acquisti, la valutazione periodica dei fornitori;
- Sorvegliare la gestione delle non conformità di prodotto, coinvolgere le funzioni competenti per la risoluzione e verificarne la chiusura;
- Gestire la strumentazione di misura;
- Gestione delle "Schede Personali" e delle registrazioni dell'addestramento, mantenendo sempre aggiornate le informazioni relative alle competenze richieste ai lavoratori che influenzano o possono influenzare le prestazioni del Sistema di Gestione Integrato, assicurandone l'eventuale aggiornamento attraverso la pianificazione degli interventi di formazione e informazione, e gestendone le relative registrazioni, come descritto al punto 7.1.2 Persone, del presente Manuale;
- Pianificare i controlli in accettazione, di processo e finali;
- Archiviare la documentazione relativa a prove e controlli;
- Gestione delle Non conformità interne.

Responsabile servizio prevenzione e protezione (RSPP)

- Collaborare con il datore di lavoro per la gestione e l'accrescimento della Sicurezza in azienda;
- Individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi ed individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normative cogenti sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- Elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e i sistemi di controllo di tali misure;
- Elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- Proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- Partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e di sicurezza;
- Fornire ai lavoratori le informazioni sui rischi presenti in azienda.

Medico competente (MC)

- Collaborare con DL e il SPP alla valutazione dei rischi, anche ai fini della programmazione della sorveglianza sanitaria, alla predisposizione della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori, all'attività di formazione e informazione nei confronti dei lavoratori, e alla organizzazione del servizio di primo soccorso;
- Collaborare alla attuazione e valorizzazione di programmi volontari di «promozione della salute», secondo i principi della responsabilità sociale;
- Programmare ed effettuare la sorveglianza sanitaria attraverso protocolli sanitari definiti;
- Istituire, aggiornare e custodire, sotto la propria responsabilità, una cartella sanitaria e di rischio per ogni lavoratore sottoposto a sorveglianza sanitaria;
- Consegnare al DL, alla cessazione dell'incarico, la documentazione sanitaria in suo possesso, nel rispetto della privacy e con salvaguardia del segreto professionale;
- Consegnare al lavoratore, alla cessazione del rapporto di lavoro, copia della cartella sanitaria e di rischio, e fornirgli le informazioni necessarie relative alla conservazione della medesima;

- Fornire informazioni ai lavoratori sul significato della sorveglianza sanitaria cui sono sottoposti e, nel caso di esposizione ad agenti con effetti a lungo termine, sulla necessità di sottoporsi ad accertamenti sanitari anche dopo la cessazione dell'attività;
- Informare ogni lavoratore interessato dei risultati della sorveglianza sanitaria e, a richiesta dello stesso, rilasciargli copia della documentazione sanitaria;
- Comunicare per iscritto, in occasione delle riunioni periodiche, al DL, al RSPP, ai RLS, i risultati anonimi collettivi della sorveglianza sanitaria effettuata e fornire indicazioni sul significato di detti risultati ai fini della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori;
- Visitare gli ambienti di lavoro almeno una volta all'anno o a cadenza diversa stabilita in base alla valutazione dei rischi;
- Partecipare alla programmazione del controllo dell'esposizione dei lavoratori i cui risultati gli sono forniti con tempestività ai fini della valutazione del rischio e della sorveglianza sanitaria;
- Comunicare, mediante autocertificazione, il possesso dei titoli e requisiti previsti al Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali.

Preposto

- Sovrintendere e vigilare sulla osservanza da parte dei singoli lavoratori dei loro obblighi di legge, nonché delle disposizioni aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettivi e dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) e, in caso di persistenza della inosservanza, informare i loro superiori diretti;
- Verificare che soltanto i lavoratori che hanno ricevuto adeguate istruzioni accedano alle zone che li espongono ad un rischio grave e specifico;
- Richiedere l'osservanza delle misure per il controllo delle situazioni di rischio in caso di emergenza e dare istruzioni affinché i lavoratori, in caso di pericolo grave, immediato e inevitabile, abbandonino il posto di lavoro o la zona pericolosa;
- Informare il più presto possibile i lavoratori esposti al rischio di un pericolo grave e immediato circa il rischio stesso e le disposizioni prese o da prendere in materia di protezione;
- Astenersi dal richiedere ai lavoratori di riprendere la loro attività in una situazione di lavoro in cui persiste un pericolo grave ed immediato;
- Segnalare tempestivamente al datore di lavoro o al dirigente sia le deficienze dei mezzi e delle attrezzature di lavoro e dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI), sia ogni altra condizione di pericolo che si verifichi durante il lavoro, delle quali venga a conoscenza sulla base della formazione ricevuta;
- Frequentare specifici corsi di formazione, secondo quanto disposto dalle norme di riferimento;
- Verificare che siano rispettate, da parte dei lavoratori che coordina, eventuali limitazioni rilasciate dal medico competente.

Responsabile dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

- Fornire parere in merito a:
 - Valutazione dei rischi;
 - Individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione nell'Organizzazione;

- Designazione del RSPP e degli ASPP, nonché degli incaricati dell'attuazione delle misure di emergenza, evacuazione, prevenzione incendi, primo soccorso;
- Attività di prevenzione incendi, primo soccorso, evacuazione dei luoghi di lavoro;
- L'organizzazione della formazione;
- Tenersi aggiornato sulla valutazione del rischio;
- Raccogliere le informazioni provenienti dai servizi di vigilanza;
- Formarsi adeguatamente e, comunque, in maniera non inferiore a quella prevista dalla legge;
- Promuovere l'elaborazione, l'individuazione e l'attuazione delle misure di prevenzione idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori;
- Formulare osservazioni in occasione di visite e verifiche effettuate dalle autorità competenti;
- Partecipare alla riunione periodica;
- Fare proposte in merito alla attività di prevenzione;
- Avvertire il responsabile aziendale dei rischi individuati nel corso della sua attività;
- Fare ricorso alle autorità competenti qualora ritenga che le misure di prevenzione e protezione dai rischi adottate dal datore di lavoro o dai dirigenti e i mezzi impiegati per attuarle non siano idonei a garantire la sicurezza e la salute durante il lavoro.

Lavoratori

- Contribuire all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Osservare le disposizioni e le istruzioni impartite ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- Utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, le sostanze e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto, nonché i dispositivi di sicurezza;
- Utilizzare in modo appropriato i DPI messi a disposizione;
- Segnalare immediatamente al datore di lavoro, al dirigente o al preposto le deficienze dei mezzi e dei dispositivi, nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente;
- Evitare di rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;
- Evitare di compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
- Partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;
- Sottoporsi ai controlli sanitari previsti dal D.lgs. 81/08 o comunque disposti dal medico competente;
- Non effettuare attività che possano andare contro le limitazioni rilasciate dal medico competente.

Addetti emergenza e primo soccorso

- Partecipare ai corsi di formazione specifici per l'addestramento al ruolo e ai periodici aggiornamenti;
- Mettere in atto le misure specifiche previste dal piano di emergenza;
- In caso di evacuazione totale o parziale dell'edificio, indicare al personale interno ed esterno le vie di fuga e, qualora necessario, anche la posizione del punto di raccolta esterno;
- Intervenire in caso di infortunio occorso al personale interno o esterno o in caso ci fosse del personale interno o esterno colto da malore, mettendo in pratica quanto previsto dal piano di emergenza interno.

Ufficio commerciale (UC)

- Ricercare nuovi Clienti;
- Ricevere le richieste di offerta e valutarne la fattibilità sia tecnica che di consegna;
- Predisporre le offerte e la relativa documentazione tecnica con la collaborazione dell'Ufficio Tecnico;
- Ricevere gli ordini dei clienti riesaminandoli ed accettandoli;
- Gestire gli agenti esterni;
- Interfacciare il Cliente dopo l'acquisizione dell'ordine, gestendo le richieste di quest'ultimo.

Ufficio tecnico (UT)

- Gestire la documentazione tecnica dei Clienti;
- Valutare la fattibilità tecnica, i tempi ed i costi dello sviluppo dei nuovi prodotti;
- Assicurare che il programma di progettazione sia rispettato e gestire;
- Documentare le attività di riesame e validazione della progettazione coinvolgendo gli Enti necessari;
- Gestire i Fascicoli Tecnici dei prodotti e le pratiche di certificazione dei prodotti;
- Assicurare il costante aggiornamento delle norme e degli standard tecnici relativi ai prodotti disponibili in azienda;
- Gestire le richieste di modifica per il miglioramento dei progetti;
- Produrre tutta la documentazione necessaria alla messa in produzione/all'approvvigionamento ed installazione dei nuovi prodotti;
- Sviluppare la documentazione di controllo/collaudato;

Ufficio acquisti (UA)

- Gestire gli ordini di acquisto;
- Assicurare il controllo dei termini e delle condizioni di consegna;
- Ricercare e qualificare i fornitori, con la collaborazione del RSGI;
- Verificare sulla base della documentazione ricevuta dai fornitori la conformità agli ordini;
- All'atto dell'acquisto, di macchine, impianti, prodotti o sostanze che possano avere impatto sulla sicurezza coinvolgere il servizio di prevenzione e protezione perché possa valutare la necessità di aggiornare il DVR e le conseguenti relative implicazioni.

Responsabile commessa (RC)

- Assicurarsi che la produzione avvenga in accordo alle richieste dell'ordine;
- Emettere la documentazione per l'attività di produzione/installazione;
- Emettere DDT di spedizione dei prodotti finiti produzione;
- Pianifica l'attività di manutenzione macchine;
- Gestire il magazzino prodotti/materiali;
- Pianificare le attività di assemblaggio in accordo alle giacenze previste;
- Pianificare e gestire le attività di installazione.

Addetto magazzino e assemblaggio

- Controlla i materiali in accettazione;
- Stocca il materiale a magazzino al ricevimento;
- Produce/assembla i materiali in accordo alle istruzioni operative;

- Esegue i controlli previsti dalla documentazione tecnica garantendo la qualità dei semilavorati/prodotti;
- Disporre a magazzino i semilavorati nelle aree destinate e con le modalità ed i mezzi definiti;
- Rilevare le non conformità di prodotto accertando l'avvio delle procedure definite;
- Operare in accordo alle disposizioni relative alla sicurezza;
- Assicurare l'ordine e la pulizia del proprio posto di lavoro;
- Assicurare lo stato di conservazione dei materiali immagazzinati;
- Segnalare al Responsabile Produzione gli eventuali danneggiamenti ai materiali ed alle strutture;
- Eseguire e registrare i controlli previsti.

Installazione

- Installare in accordo alle commesse pianificate, ai disegni e alle eventuali istruzioni di lavoro;
- Eseguire le attività di installazione in accordo alla documentazione tecnica fornita;
- Eseguire i controlli dell'attività in accordo alle specifiche interne;
- Eseguire le attività in sicurezza e nel rispetto delle informazioni e formazione ricevute.

Amministrazione (AM)

- Gestire i rapporti finanziari con le banche e con i Fornitori;
- Gestire le fatture emesse a Cliente e verificarne il pagamento.

5.4 Consultazione e partecipazione dei lavoratori

La Direzione è consapevole dell'importanza del coinvolgimento e dalla partecipazione. Tutti devono avere la consapevolezza che ognuno, nell'ambito del proprio ruolo, può contribuire per garantire il buon funzionamento del sistema di gestione e al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

In Pegaso, anche grazie alle dimensioni dell'azienda, la consultazione e la partecipazione dei lavoratori avviene in modo diretto e/o indiretto attraverso il RLS.

Per mantenere traccia ed evidenza del processo di informazione e consultazione del RLS, Pegaso Srl ha definito a sistema un modulo specifico



5.4-yy Verbale informazione e consultazione RLS

Con yy numero di revisione (vedi Sezione 7.5.3).

6 Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

6.1.1 Generalità

Ogni processo viene valutato nella sua interazione con l'organizzazione aziendale per la componente del rischio/opportunità. Per tutti i processi identificati viene valutata la componente di rischio, identificando i rischi stessi e classificandoli in base alla loro priorità.

La priorità è determinata dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri. Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità possono essere così sintetizzate:

- evitare il rischio;
- condividere il rischio al fine di perseguire un'opportunità;
- eliminare la fonte di rischio;
- modificarne la probabilità o gli effetti.

6.1.2 Individuazione dei pericoli e valutazione dei rischi e delle opportunità

Le modalità per l'identificazione continua e proattiva dei pericoli, per la valutazione dei rischi e per l'individuazione delle misure di miglioramento e delle relative priorità di intervento, sono descritte nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) a cui si rimanda per gli specifici approfondimenti.

Per la valutazione dei rischi e delle opportunità, inoltre, sono stati utilizzati due metodi differenti; uno per la Qualità e uno per la parte relativa alla SSL.

Per la stima e la valutazione dei rischi relativi agli aspetti di qualità sono definiti:

- Indice di Probabilità (IP): probabilità che avvenga il danno;
- Indice di Gravità (IG): gravità potenziale del danno;
- Indice di Rischio (IR): definito come prodotto tra IG e IP.

L'indice di probabilità degli eventi considerati, viene definito nella Tabella 1 – Indice di probabilità (IP).

Tabella 1 - Indice di probabilità (IP)

Termini comuni	Valore associato	Significato
Improbabile	1	La mancanza rilevata può provocare un danno per concomitanza di più eventi poco probabili indipendenti. Non sono noti episodi già verificatisi.
Possibile	2	La mancanza rilevata può provocare un danno, anche se non in modo automatico o diretto. È noto qualche episodio in cui alla mancanza rilevata ha fatto seguito il danno.
Molto Probabile	3	Esiste una correlazione diretta tra la mancanza rilevata ed il verificarsi del danno ipotizzato. Evento già verificatosi in maniera ripetitiva.

La gravità e i danni associati ai vari pericoli sono stati classificati nella Tabella 2 - Indice di gravità (IG).

Tabella 2 - Indice di gravità (IG)

Termini comuni	Valore associato	Significato
Lieve	1	Nessun impatto economico sull'azienda, non è impattata la continuità del business. Nessun impatto al Cliente e nella soddisfazione dei suoi requisiti espressi. Lieve impatto associato all'erogazione del prodotto/servizio
Medio	2	Impatto economico sull'azienda; non è impattata la continuità del business. Nessun impatto al Cliente e nella soddisfazione dei suoi requisiti espressi. Impatto moderato associato all'erogazione del prodotto/servizio
Grave	3	Impatto economico sull'azienda; impattata la continuità del business. Moderato impatto economico al Cliente; possibilità di Reclamo. Impatto rilevante sull'erogazione del prodotto/servizio

L'indice di rischio è definito come: $IR = IP \times IG$ e Pegaso Srl ha definito le seguenti fasce di valori:

	IP	3	2	1
IG				
3		9	6	3
2		6	4	2
1		3	2	1

RISCHI BASSI:

I valori ≤ 3 risultano essere rischi trascurabili e quindi non è necessario nessuna azione particolare.

RISCHI MEDI:

I valori compresi fra 3 e 4 sono rischi medi per cui l'azienda valuta se intervenire con azioni mirate per mitigare il rischio o assumerne le conseguenze.

RISCHI ALTI:

I valori compresi da 6 a 9 sono considerati rischi alti, per cui l'azienda valuta di intraprendere azioni particolari.

Pegaso ha deciso di assumersi rischi bassi mentre ha identificato le azioni da attuare per gestire rischi medi e alti.

L'indice di Opportunità è associato all'impatto dell'Opportunità individuata, data dalla combinazione (prodotto) dei due seguenti elementi:

- Probabilità che l'opportunità si concretizzi in un miglioramento reale (P);
- Potenzialità dell'opportunità (Pot).

L'indice di probabilità (P) che l'opportunità si concretizzi, viene definito nella tabella sotto riportata:

Tabella 3 - Indice di probabilità (IP)

Termini comuni	Valore associato	Significato
Improbabile	1	Non sono noti episodi già verificatisi. Bassa probabilità di accadimento.
Possibile	2	L'opportunità rilevata può portare a un beneficio, anche se non in modo automatico o diretto. È noto qualche accadimento in settori analoghi.
Molto Probabile	3	Esiste una correlazione diretta tra l'opportunità individuata e i benefici attesi. Evento già verificatosi in maniera ripetitiva.

I livelli di Potenzialità dell'opportunità sono stati classificati nella Tabella 4.

Tabella 4 – Potenzialità dell'opportunità (Pot)

Termini comuni	Valore associato	Significato
Bassa	1	Bassa influenza sui processi aziendali; impatto sul business poco rilevante.
Medio	2	Presente un'influenza positiva sui processi aziendali; emerge una possibilità di incremento di business.
Elevata	3	Miglioramento dei processi aziendali; concreta possibilità di incremento di business.

L'indice di opportunità è definito come: $IO = P \times Pot$

	P	3	2	1
Pot				
3		9	6	3
2		6	4	2
1		3	2	1

OPPORTUNITÀ BASSA:

I valori ≤ 3 risultano essere opportunità trascurabili.

OPPORTUNITÀ MEDIA:

I valori compresi fra 3 e 4 risultano essere opportunità media; l'azienda valuta se intervenire con azioni mirate per cavalcare l'opportunità.

OPPORTUNITÀ ALTA:

I valori compresi fra 6 e 9 risultano essere opportunità alta; l'azienda valuta di intraprendere azioni per cogliere l'opportunità.

Pegaso considera la possibilità di intraprendere azioni per opportunità con valori medi e alti, mentre esclude azioni per opportunità basse.

I rischi e le opportunità degli aspetti di salute e sicurezza, sono stati invece valutati secondo un sistema qualitativo così definito:

Per i rischi sono state definite 5 aree potenziali di impatto sull'organizzazione, che possono:

- Compromettere o influenzare negativamente la capacità di raggiungere gli obiettivi individuati;
- Compromettere o influenzare negativamente la capacità di mantenere la conformità normativa;
- Compromettere o incidere negativamente sulla reputazione aziendale;
- Generare o aumentare potenzialmente il rischio di incidenti e/o infortuni;
- Generare o aumentare potenzialmente il rischio di multe e/o sanzioni;

In base alla valutazione incrociata di queste aree di impatto il rischio può complessivamente avere 3 differenti valori:

RISCHIO BASSO:

Se l'impatto può determinare una deviazione facilmente recuperabile dal raggiungimento degli obiettivi ma che non ha conseguenze sulle altre aree di impatto.

RISCHIO MEDIO:

Se l'impatto può determinare una deviazione facilmente recuperabile ma che comunque ha conseguenze su almeno due aree di impatto.

RISCHIO ALTO:

Se l'impatto può determinare una deviazione difficilmente recuperabile e che comunque ha conseguenze su almeno tre aree di impatto.

Per quanto concerne le opportunità, la loro rilevanza viene valutata in base alla possibilità di generare un beneficio per l'organizzazione e in funzione dell'investimento richiesto, arrivando a definire 2 casistiche:

OPPORTUNITÀ ELEVATA:

Ovvero che può generare benefici tangibili o intangibili nel medio periodo (6 - 12 mesi) con impiego di mezzi e risorse sostenibili per l'organizzazione;

OPPORTUNITÀ BASSA:

Ovvero di scarso impatto e/o interesse per l'organizzazione o che necessita di investimenti e/o risorse attualmente non disponibili.

La scelta se, come e con quale tempistiche intraprendere azioni per gestire i rischi o cogliere le opportunità sono definite dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato e dalla Direzione.

Questo processo di valutazione, per la Qualità, porta a produrre il documento di "Analisi dei rischi e delle opportunità Q" che permette di identificare in modo semplice e intuitivo l'indice di Rischio/Opportunità sulla base dell'analisi di attività/processi intrapresi. In particolar modo viene identificata sulla base del processo in esame la problematica o opportunità potenziale determinando così lo strumento di analisi/controllo. A fronte dell'analisi vengono stabiliti gli indici di Gravità e Probabilità per formulare l'indice di Rischio. In base ai risultati della suddetta analisi vengono stabiliti gli obiettivi e, ove previsto, le conseguenti azioni di miglioramento.

Il documento "Analisi dei rischi e delle opportunità Q" è finalizzato a raccogliere tutte le informazioni tecniche necessarie a:

- valutare il rischio di processo;

- identificare i diversi rischi derivanti da processi esterni;
- identificare i diversi rischi derivanti da processi interni;
- realizzare azioni di mitigazione da attuare, programmare o pianificare per ottenere, ove possibile, una riduzione del rischio totale.

La stima del rischio associato alle fasi di tali processi viene definita mediante la costruzione di una matrice che esprime la combinazione tra un indice numerico di gravità ed un indice numerico di probabilità, che determinano la necessità di adottare, da parte dell'azienda, apposite azioni di miglioramento, sintetizzata nello specifico documento:

 6.1.2 Q-yy Analisi dei rischi e delle opportunità

Analogamente gli esiti della valutazione dei rischi e delle opportunità per la parte di salute e sicurezza, sono riportati nel documento di sistema sotto riportato, nel quale sono individuate le eventuali azioni di gestione

 6.1.2 SSL-yy Analisi dei rischi e delle opportunità

Tali documenti vengono aggiornati a seconda delle necessità dell'azienda (es: presentarsi di un rischio o di un'opportunità precedentemente non valutati, modifica di un prodotto/servizio, modifica significativa del contesto di riferimento, etc.) e sono comunque riesaminati con frequenza almeno annuale, come valutazione propedeutica al Riesame della Direzione.

A seguito dell'unificazione degli audit periodici da parte dell'ente certificatore e nell'ottica di una gestione sempre più integrata dei due sistemi qualità e sicurezza, i precedenti documenti sono stati uniti e sostituiti da un unico modulo di riferimento:

 6.1.2-yy Analisi dei rischi e delle opportunità

6.1.3. Determinazione dei requisiti legali e altri requisiti

La Direzione e il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, nello svolgimento delle proprie attività operative e attraverso la consultazione di newsletter e banche dati, possono intercettare nuovi requisiti applicabili procedendo eventualmente ad aggiornare il Registro che funge anche da scadenziario.

 6.1.3-yy Registro requisiti applicabili e scadenziario

Nel Registro sono raccolte le prescrizioni legali e le normative ed i regolamenti (codici di buona pratica, linee guida etc.,) applicabili al proprio contesto e attività.

Tale registro consente di:

- definire i requisiti legali e volontari applicabili al SGI;
- definire i contenuti e le responsabilità di applicazione all'interno dell'organizzazione;
- controllare eventuali scadenze correlate ai requisiti applicabili e monitorarne l'attuazione nei tempi previsti;

- verificare periodicamente la conformità normativa dell'organizzazione e l'adeguatezza delle misure adottate.

In occasione del Riesame, uno spazio di approfondimento è dedicato alla eventuale analisi di nuove normative o regolamenti applicabili all'azienda.

6.1.4 Attività di pianificazione

Le azioni individuate da Pegaso per l'attività di pianificazione si possono riassumere nei seguenti punti:

- Modulo 6.2 "Registro Obiettivi e Traguardi" per affrontare i rischi e le opportunità;
- Modulo 6.1.3-yy Registro requisiti applicabili e scadenziario per soddisfare i requisiti applicabili, eventualmente rimandate e approfondite in ulteriori azioni nel "Registro Obiettivi e Traguardi";
- Schede informative di emergenza ed evacuazione per prepararsi a rispondere alle emergenze.

In occasione del Riesame viene effettuata un'analisi relativa allo stato di avanzamento delle azioni pianificate.

6.2 Obiettivi di miglioramento e pianificazione per il loro raggiungimento

Nel corso dei riesami periodici, la Direzione con il supporto del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, pianifica e aggiorna gli obiettivi di miglioramento di Qualità e di Sicurezza definendo azioni, responsabilità e risorse necessarie al loro raggiungimento

Gli obiettivi, le eventuali azioni individuate per il loro raggiungimento e gli indicatori di prestazione vengono monitorati periodicamente per valutare se sono necessarie modifiche a quanto pianificato. Tali obiettivi devono quindi:

- essere misurabili e monitorabili nel tempo;
- tenere in considerazione i requisiti applicabili e la Politica aziendale;
- essere pertinenti alla conformità dei prodotti e all'aumento della soddisfazione del Cliente e integrati nei processi primari dell'organizzazione;
- essere il più possibile dettagliati nell'individuare le risorse, i tempi e le responsabilità previste al loro raggiungimento.

RSGI mantiene aggiornate le informazioni documentate e il relativo registro nel quale è riportato l'insieme della documentazione di sistema e il suo stato di aggiornamento



6.2-yy Registro obiettivi e traguardi

6.3 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

Il sistema di gestione per la qualità è correttamente pianificato in ottemperanza a quanto contenuto nella Norma e la sua gestione è affidata ad una persona responsabile così come descritto al precedente punto 5.3.

Eventuali modifiche rese necessarie da evoluzioni, cambiamenti e sviluppi dell'organizzazione sono gestite/pianificate mediante azioni correttive o di miglioramento.

7 Supporto

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

Tutte le necessità di risorse sia umane che di infrastrutture sono identificate dalla Direzione, con la collaborazione dei Responsabili di funzione, e valutate annualmente in occasione del Riesame della Direzione. Ulteriori esigenze che dovessero essere riscontrate successivamente al Riesame comporteranno un aggiornamento della pianificazione stabilita.

7.1.2 Persone

Lo schema di flusso "Gestione delle risorse umane", di seguito riportato, definisce la procedura utilizzata dall'azienda per:

- individuare le competenze necessarie al personale aziendale;
- pianificare le necessità di addestramento;
- valutare l'efficacia delle azioni intraprese;
- conservare le appropriate registrazioni.

Tale attività è finalizzata ad avere personale con livelli di competenza adeguati ai profili richiesti dalle posizioni attuali, così come descritto anche al punto "5.3 Ruoli, responsabilità e autorità" del presente Manuale.

È cura del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato la gestione della documentazione relativa ai punti elencati in precedenza. Nello specifico di questa sezione, si segnala il modulo che contiene le informazioni relative al personale aziendale:



7.1.2-yy Personale aziendale

Si riportano, infine, le modalità di registrazione e archiviazione dei dati relativi al personale e al piano di addestramento:

Registrazioni

Registrazione	Archiviata da:	Tempo archiviazione	Criterio archiviazione
"Piano annuale addestramento del personale"	RSGI	1 anno	Anno
"Scheda personale aziendale"	RSGI	3 anni dopo dimissioni	Dipendente

Gestione delle risorse umane

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	INPUT	OUTPUT
<pre> graph TD Start([Necessità assegnazione nuova mansione]) --> Step1[Verifica con competenze del personale] Step1 --> Dec1{idonee?} Dec1 -- SI --> Step2[Assegnazione altra mansione] Dec1 -- NO --> Step3[Pianificazione addestramento necessario] Step3 --> Step4[Approvazione Piano di addestramento] Step4 --> Step5[Erogazione addestramento] Step5 --> Step6[Valutazione addestramento] Step6 --> Dec2{Sufficiente?} Dec2 -- SI --> Step7[Assegnazione mansione ed aggiornamento profilo personale] Dec2 -- NO --> Dec1 Step7 --> Step1 </pre>	<p>DG (per primi livelli) + Resp. Funzione</p> <p>DG (per primi livelli) + Resp. Funzione</p> <p>DG (per primi livelli) + Resp. Funzione</p> <p>RSGI</p> <p>Direz. Generale</p> <p>Ente interno o esterno</p> <p>Diretto Responsabile</p> <p>DG</p>	<p>Nuovo assunto o riscontrate nuove necessità</p> <p>"Matrice delle competenze/polivalenza" "Schede personale Aziendale" Le "Schede personale aziendale" devono riportare oltre alle competenze anche le mansioni assegnate</p> <p>Individuata necessità di addestramento</p> <p>"Piano addestramento"</p> <p>Approvazione Piano addestramento</p> <p>Le modalità di valutazione possono essere: attestato valutazione sul "campo"</p>	<p>Verifica competenze al fine dell'assegnazione della mansione</p> <p>"Piano addestramento" o Riesame della Direzione</p> <p>Firma su "Piano addestramento"</p> <p>Registrazione addestramento sul "Piano addestramento" e su "Schede personale aziendale" Evidenza della valutazione sul "Schede personale aziendale"</p> <p>Aggiornamento "Schede personale aziendale" (a cura di RSGI)</p>

7.1.3 Infrastrutture

Le infrastrutture di cui ci serviamo per la realizzazione dei prodotti sono costituite da:

- Impianti di processo;
- Attrezzature di produzione;
- Strumentazione di controllo;
- Sistema informatico.

Per quanto riguarda le necessità di nuove infrastrutture o di modifiche di quelle esistenti, queste sono gestite come espresso al punto 6.1.

La manutenzione delle macchine e delle attrezzature di produzione è procedurata nel flusso di seguito riportato, mentre la manutenzione del sistema informatico è assegnata a fornitore esterno.

Si veda come riferimento il modulo:



7.1.3-yy Elenco macchine-attrezzature

All'interno del quale sono riportate le varie "scheda manutenzione" delle varie attrezzature.

Attività di manutenzione preventiva e a guasto

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
Identificazione interventi di manutenzione preventiva	Responsabile Produzione	Elenco macchine e attrezzature; Manuali di manutenzione macchine/attrezzature Precedenti guasti Tempo stimato utilizzo macchina/ attrezzature	Stesura piano di manutenzione su "Scheda di manutenzione"
↓ Effettuazione interventi pianificati	Responsabile Produzione	"Scheda di manutenzione"	Effettuazione intervento pianificato
↓ Registrazione interventi pianificati	Responsabile Produzione	Intervento effettuato	Registrazione intervento su "Scheda di manutenzione"
Segnalazione guasto	Operai	Guasto macchina/attrezzatura	Valutazione se far intervenire Ditta esterna/costruttore
↓ Valutazione anomalia	Responsabile Produzione	Richiesta intervento	Riparazione effettuata
↓ Effettuazione intervento	Operai/Ditta esterna	Manuale operativo Fornitori di manutenzione	Eventuale richiesta di Azione Correttiva (es. Eventuale modifica "Scheda di
↓ Analisi della causa	Responsabile Produzione	"Scheda macchina/impianto"	manutenzione"

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

L'analisi dell'idoneità dell'ambiente di lavoro al fine di mantenere la conformità ai requisiti dei prodotti è effettuata dalla Direzione (vedi punto 6.1 del presente manuale) che non solo valuta tali necessità per il mantenimento della conformità sopra citata, ma anche qualsiasi opportunità per il miglioramento delle condizioni di lavoro del proprio personale. Eventuali modifiche rivolte in questo senso sono gestite mediante "Piani di Miglioramento".

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

La strumentazione di misura presente in azienda è soggetta a taratura/verifica ed è identificata in modo univoco.

Gli intervalli di taratura vengono stabiliti dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, sulla base dell'analisi della tendenza dello strumento a perdere di precisione (analisi comparata dei rapporti di taratura) e in funzione della frequenza con cui lo strumento è utilizzato. L'elenco e le tarature degli strumenti sono registrate nel modulo:



7.1.5-yy Strumenti di misura

ed archiviate con allegati i report di taratura (all'interno del modulo si trovano le "Schede strumenti di controllo"). Relativamente agli strumenti "metro", utilizzati in azienda per le verifiche lineari, questi sono soggetti a controlli visivi di integrità/leggibilità al fine di garantire la rispondenza dello strumento ai parametri qualitativi.

Gestione strumentazione di misura

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<pre> graph TD A[Censimento strumenti di misura aziendali] --> B[Definizione dell'intervallo di taratura/verifica] B --> C[Richiamo strumenti per taratura/verifica] C --> D[Effettuazione taratura] D --> E[Verifica rapporto di taratura/verifica] E --> F{OK?} F --> G[Aggiornamento documentazioni strumento] F --> H[Rottamazione o riparazione dello strumento] G --> I[Riconsegna strumento ad operatore] H --> J[Valutazione precedenti misure effettuate con lo strumento] </pre>	RSGI	Strumenti in utilizzati in Azienda per controlli	Stesura Elenco Strumenti
	RSGI	Il tipo di utilizzo dello strumento Analisi precedenti taratura	Identificazione strumenti con etichetta Definizione intervallo di taratura
	RSGI	Frequenze di taratura definite sull'elenco strumenti	
	RSGI o Laboratorio esterno	Procedure di taratura, campioni tarati elenco Laboratori riconosciuti/accreditati.	Report/certificati di taratura con riferibilità ai campioni utilizzati Nel caso di taratura/verifica interna registrazione su "Schede strumenti di controllo"
	RSGI	Rapporto di taratura Precisione richiesta (riportata su Elenco strumenti)	Analisi deriva dello strumento ed eventuale modifica dell'intervallo di taratura
	RSGI	Rapporto di taratura	
	RSGI	Rapporto di taratura	Aggiornamento "Elenco Strumenti"
	RSGI	Rapporto di taratura Documentazione di prodotto: specifiche Cliente Disegni	Aggiornamento "Elenco Strumenti"
			Relazione delle decisioni intraprese sui prodotti precedentemente controllati

Registrazione	Archiviata da:	Tempo archiviazione	Criterio archiviazione
Elenco strumenti	RSGI	3 anni	Anno
Rapporti di taratura	RSGI	5 anni	Strumento
Schede strumenti di misura	RSGI	5 anni	Strumento

7.1.6 Conoscenza organizzativa

L'organizzazione ha individuato come fondamentale l'importanza della disponibilità costante, al proprio interno, della conoscenza adeguata per ottenere la conformità di prodotti e servizi, e di programmarne la disponibilità in caso di mancanza della stessa. Tale patrimonio è gestito come riportato alla sezione 7.1.2 del presente MQS.

7.2 Competenza

L'organizzazione ha determinato le competenze necessarie per ogni attività da effettuare e assicura che le persone che effettuano tali attività abbiano le competenze necessarie. Tale procedura è riportata nello schema di flusso di sezione 7.1.2 del presente MQS.

La Direzione di Pegaso Srl è consapevole che la competenza e la professionalità del proprio personale sono un elemento fondamentale per garantire la qualità del servizio ed un efficace funzionamento del Sistema di Gestione.

In occasione del Riesame viene effettuata l'analisi delle esigenze formative e pianificate le attività per l'anno successivo.

A supporto della valutazione delle competenze e dalla seguente attività di pianificazione sono redatti i moduli:

 7.2.A-yy Piano addestramento

 7.2.B-yy Matrice delle competenze - Polivalenza

7.3 Consapevolezza

L'organizzazione garantisce che il personale operante al proprio interno, anche quello non direttamente dipendente ma coinvolto nei processi dell'organizzazione stessa, sia consapevole dell'importanza del suo lavoro come contributo all'efficacia del Sistema di Gestione.

Le metodologie messe in atto per rendere consapevoli i dipendenti possono variare e possono comprendere:

- comunicazioni dirette;
- comunicazioni tramite bacheca aziendale;
- riunioni;
- audit sul sistema di gestione;
- formazione specifica;

- condivisione di obiettivi/risultati;
- condivisione NC o near miss riscontrati;
- condivisione dei contenuti della politica;
- condivisione di istruzioni/procedure operative.

Nel corso degli audit periodici viene verificata la consapevolezza del personale coinvolto.

7.4 Comunicazione interna ed esterna

La struttura di Pegaso Srl e la sua organizzazione consentono un processo di comunicazione interna estremamente semplice e diretto, che si attua attraverso l'utilizzo di:

- comunicazioni interne;
- verbali di riunione;
- comunicazioni verbali;
- esposizione in bacheca di documenti informativi per tutto il personale.

L'eventuale comunicazione verso l'esterno dell'organizzazione viene, invece, di volta in volta condivisa e concordata dalla Direzione e dall'Ufficio Commerciale con l'eventuale supporto del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

La documentazione prodotta e utilizzata si compone di:

- Manuale della Qualità e della Sicurezza;
- Istruzioni operative;
- Moduli;
- Registrazioni documentali;
- Politica per la Qualità e la Sicurezza.

Manuale della Qualità e della Sicurezza

Il presente Manuale è strutturato in 10 capitoli, correlati alle sezioni delle Norma UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 4500.

Nei capitoli del MQS vengono identificati, definiti e descritti i processi (identificando i principali input ed output, i documenti di riferimento, le registrazioni necessarie) che consentono di avere una descrizione completa del Sistema di Gestione Integrato.. La descrizione del processo là dove ritenuto necessario è stata effettuata attraverso uno "schema di flusso". Nel caso in cui la difficoltà dei processi e delle loro interazioni lo richieda, sono state predisposte Istruzioni operative richiamate dalla specifica sezione del Manuale

Istruzioni operative

Sono documenti che derivano dalle descrizioni dei processi e vengono predisposte nel caso in cui vi siano attività che, per la loro complessità/criticità, richiedano maggiori dettagli.

Moduli

Sono formati predisposti per la creazione uniforme di documenti o come supporto per l'effettuazione delle registrazioni previste dal Sistema di Gestione Integrato.

Registrazioni documentali

Costituiscono l'evidenza oggettiva della costante applicazione del Sistema di Gestione Integrato e del raggiungimento dei livelli di qualità e sicurezza stabiliti per i servizi erogati dalla organizzazione.

La Politica per la Qualità e la Sicurezza

Riportata nella sez. 5.2 del presente MQS definita e analizzata periodicamente dalla Direzione Generale in occasione del Riesame, al fine di assicurarne la continua idoneità allo scopo aziendale di continuo miglioramento e di soddisfazione del Cliente, rappresenta un quadro strutturale all'interno del quale individuare gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato.

Oltre alla documentazione sopra citata il Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza è supportato da una serie di documenti e dati individuati come necessarie al funzionamento efficace del sistema. Questi comprendono ad esempio: disegni, documentazione del Cliente, Norme e Decreti, Piani e programmi di miglioramento, Documento di valutazione dei rischi, monitoraggio degli indicatori, Verbale di Riesame o di consultazione del RLS e/o dei lavoratori, Verbali di sopralluogo del MC, Verbali di audit, registrazioni relative a controlli (es: presidi antincendio) e manutenzioni, registrazione di infortuni e/o near miss, registrazione sopralluoghi operativi in cantiere, ...

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Tutti i documenti utilizzati in azienda, sia di origine interna che di provenienza esterna, sono gestiti in forma controllata.

Gli schemi di flusso di seguito riportati procedurano le attività di gestione per:

- l'emissione, l'approvazione e la distribuzione di un nuovo documento;
- la modifica, approvazione e distribuzione di un documento già esistente;
- la gestione e distribuzione dei documenti di origine esterna.

Emissione della documentazione

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<pre> graph TD Start([Nuovo documento]) --> Prep[Preparazione/verifica del documento] Prep --> Approv[approvazione del documento] Approv --> OK{OK?} OK -- NO --> Prep OK -- SI --> Distrib[Distribuzione controllata del documento ed aggiornamento elenco documenti] Distrib --> Arch[archiviazione del documento] </pre>	<p>Personale aziendale</p> <p>RSGI</p> <p>Direzione</p> <p>RSGI RSGI</p>	<p>Individuazione necessità di nuovo documento</p> <p>Individuazione necessità di nuovo documento</p> <p>Nuovo documento elaborato e verificato</p> <p>Nuovo documento approvato Tabella allegata</p> <p>Registrazione distribuzione Archiviazione</p>	<p>Individuata necessità</p> <p>Stesura / verifica del documento (evidenza della verifica è rappresentata dalla firma del documento stesso)</p> <p>Firma su documento per autorizzarne l'utilizzo</p> <p>Aggiornamento "Elenco documenti /distribuzione</p> <p>Archiviazione documento</p>

Modifiche alla documentazione

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT	
<pre> graph TD A[Richiesta di modifica] --> B[Esame della richiesta] B --> C{Accettata?} C -- NO --> B C -- SI --> D[Modifica del documento] D --> E[Verifica del documento] E --> F[approvazione del documento] F --> G{OK?} G -- NO --> B G -- SI --> H[Distribuzione controllata del documento] H --> I[archiviazione del documento ed aggiornamento elenco documenti] I --> J[Comunicazione a richiedente] </pre>	<p>Personale aziendale</p> <p>RSGI</p> <p>RSGI</p> <p>Direzione</p> <p>Direzione</p> <p>RSGI</p>	<p>Riscontrata necessità di modifica</p> <p>Comunicazione richiesta di modifica</p> <p>Richiesta di modifica</p> <p>Documento modificato</p> <p>Documento verificato</p> <p>Nuovo documento approvato</p> <p>Registrazione distribuzione</p>	<p>Comunicazione a RSGI</p> <p>Evidenza sulla comunicazione stessa</p> <p>Modifica al documento evidenziando le modifiche e lo stato di revisione aggiornato</p> <p>Firma su documento</p> <p>Firma su documento (autorizzazione all'applicazione dello stesso)</p> <p>Registrazione distribuzione</p> <p>Archiviazione documento unitamente alla Registrazione distribuzione ed aggiornamento specifico elenco documenti</p>	

Gestione dei documenti di origine esterna

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<pre> graph TD A[Raccolta documentazione di origine esterna] --> B[Verifica applicabilità] B --> C[Inserimento in elenco specifico] C --> D{distribuita?} D -- NO --> E[Archiviazione] D -- SI --> F[Registrazione distribuzione] F --> E E --> G[Annuale verifica dello stato di aggiornamento] G --> H{aggiornata?} H -- SI --> I[Evidenza verifica] H -- NO --> J[Aggiornamento documentazione] J --> B </pre>	<p>Direzione, Ufficio Tecnico, Commerciale</p> <p>Direzione, RSGI</p> <p>RSGI</p> <p>RSGI</p> <p>RSGI</p> <p>RSGI</p>	<p>Individuazione nuove Norme</p> <p>Verifica applicabilità in azienda</p> <p>Approvazione del documento</p> <p>Richiesta o necessità di distribuzione</p> <p>Elenco doc. di origine esterna</p> <p>Consultazione elenchi Enti responsabile dell'emissione Siti Internet Sito UNI Gazzetta Ufficiale</p>	<p>Riscontrata applicabilità potenziale</p> <p>Aggiornamento "Registro requisiti applicabili e scadenziario"</p> <p>Distribuzione copia come da punto 7.4</p> <p>Aggiornamento "Registro requisiti applicabili e scadenziario"</p> <p>Aggiornamento "Registro requisiti applicabili e scadenziario"</p> <p>Evidenza verifica, data su elenco doc. di origine esterna</p>

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Ciascun documento emesso dall'Azienda deve essere:

- redatto dall'incaricato alla stesura del documento;
- verificato e approvato sia per quanto riguarda il contenuto sia per quanto riguarda la verifica di congruità del documento stesso nell'ambito della documentazione di sistema predisposta.

Per le diverse tipologie di documenti viene mantenuto e aggiornato un elenco riportante i documenti emessi e il relativo stato di aggiornamento.

7.5.3-yy Documentazione di sistema e norme applicabili

Nel corso degli Audit interni viene inoltre verificata sia la corretta conservazione dei documenti distribuiti sia il corretto utilizzo di quelli aggiornati.

Tutti i documenti sono dotati di un identificativo numerico dello stato di aggiornamento (Rev.00 in prima emissione). Le successive revisioni dei documenti sono identificate con l'incremento dello stato di revisione e le modifiche che sono state attuate. Il Manuale del Sistema di Gestione della Qualità e della Sicurezza, riporta sul documento stesso lo storico delle revisioni apportate.

Chiaramente ogni revisione di un documento comporta la redistribuzione del documento stesso a tutti gli interessati che dovranno eliminare le copie obsolete. Il salvataggio dei dati informatici avviene attraverso back up automatico giornaliero sia sul server interno che esterno

Responsabilità di controllo della documentazione di origine interna

DOCUMENTO	IDENTIFICAZIONE	REDAZIONE/ VERIFICA	APPROVAZIONE	ARCHIVIAZIONE e DISTRIBUZIONE
Manuale Qualità	MQ	RSGI	Direzione	RSGI
Istruzioni operative	IO xx-yy Yy: numero revisione	Resp. Funzione	Direzione	RSGI
Moduli	Mod.xxx-yy Xx: sez. MQ di riferimento Yy numero revisione	RSGI	RSGI	RSGI

Responsabilità di controllo della documentazione di origine esterna

DOCUMENTO	RESPONSABILE (Verifica, archiviazione, distribuzione aggiornamento)	Metodo di aggiornamento	Frequenza aggiornamento
Norme	Direzione norme del SGQ e Sicurezza; UT Norme tecniche d prodotto; Commerciale Norme Tecniche	Consulenti Esterni + Internet	12 mesi
Specifiche del Cliente	Uff. Commerciale	Invio da parte del Cliente (validità per commessa)	//

8 Attività operative

8.1 Pianificazione e controllo operativi

8.1.1 Generalità

La presente sezione del MQS si prefigge lo scopo di definire e pianificare le modalità adottate dall'organizzazione per:

- verificare l'adeguatezza e la correttezza dei dati assunti come base per una offerta o accettazione di ordine Cliente, mediante il riesame dei documenti forniti dal Cliente e il coordinamento delle relative attività;
- pianificare le attività di progettazione e verificarne gli output;
- regolamentare le attività di approvvigionamento, in modo da assicurare la conformità ai requisiti specificati dei prodotti e dei servizi approvvigionati;
- programmare modalità operative per l'effettuazione dei processi di realizzazione dei prodotti;
- mantenere il controllo sia delle attrezzature di produzione sia della strumentazione di misura utilizzata per i controlli al fine di mantenerli in perfetta efficienza;
- mantenere inalterata la conformità dei prodotti durante le lavorazioni interne fino alla consegna a destinazione;
- assicurare che l'identificazione e la rintracciabilità dei documenti aziendali sia attuata in conformità alle esigenze dell'Azienda e alle richieste del Cliente.

Questi processi sono descritte nei paragrafi di seguito riportati.

8.1.2 Eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la SSL

L'insieme stesso delle attività del sistema è finalizzata allo scopo di eliminare i pericoli e ridurre i rischi. Pegaso Srl applica al proprio processo di valutazione e gestione dei rischi il principio internazionale di gestione delle misure di prevenzione e protezione "hierarchy of controls" che individua una scala preferenziale di interventi di gestione:

- eliminazione dei pericoli;
- sostituzione di processi, attività, attrezzature con analoghi meno pericolosi;
- utilizzare misure tecniche/progettuali di riorganizzazione del lavoro;
- investimento nella formazione del personale;
- utilizzazione di dispositivi di protezione adeguati ed efficaci.

L'insieme di questi principi è calato nella metodologia di valutazione dei rischi e nella definizione delle misure di miglioramento ad esso correlate che poi confluiscono nel documento di sistema:



6.2-yy Registro obiettivi e traguardi

8.1.3 Gestione del cambiamento

La gestione delle modifiche, temporanee o permanenti, che hanno o possono avere un impatto sulle prestazioni del SG è gestita attraverso l'applicazione delle procedure relative a:

- individuazione e valutazione dei rischi;
- analisi del contesto, rischi e opportunità ed aspettative degli stake holders rilevanti;
- aggiornamento e valutazione dei requisiti applicabili;
- Riesame della Direzione.

L'insieme e la correlazione di questi processi consente di mantenere un controllo puntuale sulle modifiche, governando le attività in modo proattivo.

8.1.4 Approvvigionamento

Pegaso Srl mantiene un elenco aggiornato dei fornitori dei quali si avvale e sui quali intende mantenere un'influenza e un controllo particolari, ed effettua periodicamente una valutazione della loro prestazione.



8.1.4-yy Monitoraggio fornitori

L'individuazione dei pericoli e la valutazione di rischi specifici legati ad attività affidate ad appaltatori all'esterno o all'interno di Pegaso, vengono valutate con specifici POS e/o DUVRI.

8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

8.2.1 Comunicazione col Cliente

La Direzione ha individuato come interfaccia aziendale di riferimento l'Ufficio Commerciale con l'obiettivo di mantenere un canale efficace di comunicazione col Cliente al fine di:

- ottenere e/o fornire informazioni relative al prodotto;
- gestire contratti e ordini;
- ottenere informazioni di ritorno su reclami;
- individuare il grado di soddisfazione del Cliente.

L'Ufficio Commerciale avrà la responsabilità di coinvolgere nella trattazione dei dati e/o nella risoluzione delle eventuali problematiche segnalate tutte le funzioni necessarie.

I reclami Clienti sono registrati su uno specifico file:



8.2.1-yy Gestione reclami

dal RSGI che ha la responsabilità, coinvolgendo l'Ufficio Commerciale, di individuare la possibile causa del reclamo stesso e di attuare una risoluzione immediata al problema riscontrato dal Cliente verificandone e registrandone l'attuazione della risoluzione.

8.2.2 Gestione offerte e ordini

Lo "schema di flusso" di seguito riportato definisce la procedura utilizzata dall'azienda per individuare sia i requisiti specificati dal Cliente che gli eventuali non precisati comprensivi dei requisiti cogenti relativi ai prodotti, al fine di far in modo che tutti i documenti relativi alla formulazione dell'offerta e all'accettazione dell'ordine sono esaminati per garantire da una parte il rispetto dei requisiti e delle aspettative del Cliente e dall'altra la capacità dell'Azienda di soddisfarle.

Emissione offerte

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<pre> graph TD Start([Richiesta offerta Cliente]) --> Step1[Verifica richiesta, eventuale necessità di sopralluogo e documentazione allegata] Step1 --> Step2[Esame fattibilità] Step2 --> Dec1{Fattibile?} Dec1 -- SI --> Step3[Progettazione dell'installazione] Dec1 -- NO --> Step4[Contatto col Cliente per risoluzione problematiche] Step4 --> Dec2{OK?} Dec2 -- SI --> Step3 Dec2 -- NO --> Step5[Declino offerta] Step3 --> Step6[Stesura offerta] Step6 --> Step7[Invio offerta al cliente] Step7 --> Step8[Declino offerta] </pre>	<p>CLIENTE/AGENTE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE UFFICIO TECNICO</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p>	<p>Fax o lettera del Cliente/, posta elettronica, telefonica</p> <p>Richiesta d'offerta Registrazione eventuale sopralluogo</p> <p>Schede tecniche prodotto Verifica disponibilità magazzino Se prodotto non standard valutazione con UT</p> <p>Requisiti del Cliente, Documentazione fornita dal Cliente, FT prodotto, Norma En 11560</p>	<p>richiesta Cliente/Agente</p> <p>Interfaccia con il Cliente per individuare caratteristiche del sito</p> <p>Iniziale verifica della richiesta d'offerta</p> <p>Interfaccia con il Cliente al fine di valutare l'applicabilità e le eventuali discrepanze emerse.</p> <p>Emissione Progetto dell'installazione</p> <p>Emissione offerta</p> <p>Invio offerta al Cliente</p> <p>Declino richiesta di offerta</p>

Accettazione ordini

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<pre> graph TD Start([Ricezione ordine del Cliente]) --> Dec1{Riesame ordine Differenze?} Dec1 -- NO --> Declino[Declino ordine] Dec1 -- SI --> Contatto[Contatto col Cliente per risoluzione problematiche] Contatto --> Dec2{Risolte deviazioni?} Dec2 -- NO --> Declino Dec2 -- SI --> Dec3{Nuovo Cliente?} Dec3 -- NO --> Declino Dec3 -- SI --> Raccolta[Raccolta dati per anagrafica e verifica solvibilità per importi superiori a € 5000] Raccolta --> Stampa[Stampa ordine ed Eventuale invio C.O. invio al Cliente] Stampa --> Declino </pre>	<p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p>	<p>Fax o lettera del Cliente, Mail</p> <p>Verifica ordine con offerta o nel caso di ordine di Cliente</p> <p>Discrepanze emerse in fase di riesame</p> <p>Interfaccia Cliente per risoluzione discrepanze</p> <p>Raccolta dati Cliente Cerved</p> <p>Ordine cliente Risoluzione eventuali discrepanze emerse in fase di riesame</p> <p>Discrepanze emerse in fase di riesame non risolte</p>	<p>Evidenziazione eventuali discrepanze emerse sull'ordine stesso del Cliente</p> <p>Inserimento anagrafica nel gestionale</p> <p>Inserimento "Ordine" nel gestionale ad evidenza dell'avvenuto Riesame Se richiesto dal Cliente o riscontrate discrepanze nell'ordine rispetto all'offerta Stampa C.O. ed invio al Cliente</p> <p>Risposta scritta al Cliente</p>

Modifiche agli ordini

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<pre> graph TD Start([Richiesta modifica ordine da parte del Cliente]) --> Exam[Esame ordine Accettato] Exam --> Check{Verifica fattibilità richiesta OK?} Check -- NO --> Decline[Declino richiesta di modifica ed eventuale nuova offerta a Cliente] Check -- SI --> Modify[Modifica ordine nel gestionale] Modify --> Send[Invio a Cliente C.O.] Send --> Decline </pre>	<p>CLIENTE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p> <p>COMMERCIALE</p>	<p>Telefonata, fax o lettera del Cliente, e-mail, verbale</p> <p>Esame ordine e avanzamento ordine stesso,</p> <p>Accettazione richiesta di modifica ordine</p>	<p>Se la richiesta è verbale viene comunque chiesto al cliente di formalizzare per iscritto</p> <p>Modifica dell'ordine" nel gestionale</p> <p>Stesura C.O ed invio al Cliente che deve ritornarla firmata.</p> <p>Risposta al Cliente ed eventuale invio nuova offerta per lavorazione richiesta</p>

Registrazioni

Registrazione	Archiviata da:	Tempo di archiviazione	Criterio di archiviazione
Offerte	COMMERCIALE	5 anni	Data
Ordini dei clienti	COMMERCIALE	5 anni	Data
Conferme d'ordine	COMMERCIALE	5 anni	Data
Reclami Cliente	RSGI	5 anni	Data

8.3 Progettazione e Sviluppo di prodotti e servizi

8.3.1 Generalità

La Progettazione per la Pegaso Srl può essere intesa in due modalità differenti:

- *Progettazione di prodotto*: attività sviluppata per la definizione di nuovi prodotti o modifica di prodotti esistenti;
- *Progettazione di installazione*: orientata alla specifica commessa offerta al fine di soddisfare la richiesta del Cliente con i prodotti a "listino Pegaso" adattandoli al sito del Cliente.

Il processo di progettazione e sviluppo è tenuto sotto controllo nel rispetto dello schema sotto riportato (vedi diagrammi di flusso), in modo da garantire che le caratteristiche del prodotto fornito, in termini di prestazione, affidabilità, sicurezza e tecnologia produttiva, siano conformi alle specifiche tecniche di riferimento.

8.3.2 Progettazione di prodotto

Il documento elaborato al fine di tenere sotto controllo il processo di progettazione (in termini di individuazione delle fasi e delle responsabilità di progettazione e sviluppo) deve contenere anche le attività di riesame, verifica e validazione. Tale documento è il modulo:

 8.3.2-yy Piano della progettazione

Il Piano della Progettazione è inoltre utilizzato sia come strumento di registrazione delle attività di verifica della documentazione prodotta nello sviluppo del progetto, sia per registrare l'avanzamento del progetto stesso. Tale documento inoltre deve essere aggiornato e revisionato col progredire della progettazione.

Tra gli elementi in ingresso della progettazione riportati sulla "Specificazione funzionale" occorre individuare, se presenti, i requisiti funzionali/prestazionali, i requisiti cogenti applicabili, le progettazioni di riferimento precedentemente sviluppate ed eventuali requisiti economici.

Ai riesami della progettazione, pianificati in corrispondenza di appropriate fasi della progettazione stessa, devono partecipare tutte le funzioni coinvolte al fine di valutare la capacità dei risultati di soddisfare i requisiti e di individuare/risolvere le eventuali criticità/problematiche emerse nel corso della progettazione. Tali Verbali di Riesame dovranno documentare le decisioni prese e le scelte effettuate.

La validazione della progettazione è effettuata, a fronte di test finali, con lo scopo di garantire che il prodotto soddisfi i requisiti per l'applicazione specificata e prevista.

Progettazione e Sviluppo Nuovi Prodotti

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<pre> graph TD A[Identificazione Nuovo Prodotto] --> B[Valutazioni tecniche ed economiche nuovo prodotto] B --> C[Decisione sulla fattibilità] C --> D[Pianificazione attività e responsabilità di progettazione] D --> E[Sviluppo progetto prodotto: Elaborati tecnici e disegni] E --> F[Effettuazione delle verifiche e Riesami come da programma] F --> G{OK?} G -- NO --> D G -- SI --> H[Realizzazione prototipo] H --> I[Effettuazione prove] I --> J{OK?} J -- NO --> I J -- SI --> K[Validazione progettazione] K --> L[Emissione documenti tecnici] </pre>	<p>DIREZIONE</p> <p>UFFICIO TECNICO</p> <p>DIREZIONE</p> <p>UFFICIO TECNICO</p> <p>UFFICIO TECNICO</p> <p>UFFICIO TECNICO</p> <p>UFFICIO TECNICO</p> <p>UFFICIO TECNICO</p> <p>UFFICIO TECNICO + Funzioni coinvolte</p> <p>UFFICIO TECNICO + RC</p> <p>UFFICIO TECNICO + Eventuali laboratori esterni</p> <p>DIREZIONE</p> <p>UFFICIO TECNICO</p>	<p>Informazioni commerciali/strategie di mercato, adeguamento alla Normativa e alle prospettive di evoluzione della tecnica, specifiche richieste del Cliente.</p> <p>Ritorni economici</p> <p>Specifica funzionale</p> <p>Specifica funzionale</p> <p>Vincoli e obiettivi riportati nella "specifica funzionale".</p> <p>Analisi disponibilità risorse</p> <p>Vincoli e obiettivi riportati nella "specifica funzionale" e Piano della progettazione</p> <p>Specifica funzionale</p> <p>Elaborati tecnici e disegni</p> <p>Prove/verifiche</p> <p>Documenti tecnici: Disegni ed eventuali specifiche di acquisto</p> <p>Realizzazione prototipo</p> <p>Scheda collaudo prototipo</p> <p>Risultati di prova</p> <p>Specifica funzionale</p> <p>Verbale di validazione</p>	<p>Specifica funzionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche del prodotto • Norme di riferimento, • fascia di mercato • Tempi di progetto <p>Specifica funzionale</p> <p>Specifica funzionale</p> <p>Piano della progettazione</p> <p>Disegni, calcoli, distinta base, relazioni di calcolo,</p> <p>Verifiche: Documenti approvati, Riesami Verbali di Riesame</p> <p>Realizzazione prototipo</p> <p>Verbali di prova interno e/o presso laboratori</p> <p>Verbale di validazione</p> <p>Emissione e distribuzione documenti tecnici</p>

Le eventuali modifiche della progettazione seguono il flusso previsto per lo sviluppo dei nuovi prodotti.

8.3.3 Progettazione di installazione

Nel caso di progettazione di installazione i requisiti in ingresso sono riportati nel documento di sopralluogo e nei disegni e fotografie inviate dal Cliente. Tali requisiti in ingresso consentendo di individuare:

- la tipologia di struttura portante e tutte le caratteristiche tecniche dei materiali presenti;
- le caratteristiche geometriche del fabbricato o comunque dell'area di intervento.

Le attività progettuali svolte mirano a produrre la documentazione per l'offerta e consistono in un elaborato grafico, dove si evidenziano i sistemi forniti, con il quale si preventiva l'installazione degli stessi. Evidenza del riesame della progettazione coincide con il riesame contrattuale mentre la validazione della progettazione coincide con il collaudo dell'opera.

La documentazione emessa ed archiviata è: preventivo, disegno, certificato di collaudo. Tale documentazione è archiviata in formato digitale nella cartella di commessa per 10 anni.

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

Tutti i fornitori nuovi sono preventivamente qualificati e tutti vengono poi periodicamente monitorati nell'erogazione dei loro prodotti e servizi. Il modulo di sistema:



8.1.4-yy Monitoraggio fornitori

Riporta i criteri utilizzati per la valutazione e gli esiti della valutazione stessa.

Gli schemi riportati nelle pagine successive definiscono il processo di approvvigionamento (dalla qualifica del fornitore e l'emissione dell'ordine di acquisto fino al ricevimento e controllo della merce approvvigionata), al fine di assicurare la qualità degli approvvigionamenti e verificare che i prodotti acquistati siano conformi ai requisiti specificati nei documenti di acquisto.

Pertanto, al fine di garantire la fornitura di prodotti conformi, si provvede alla selezione e successiva rivalutazione dei fornitori, considerando la loro capacità di fornire nel tempo prodotti conformi alle specifiche di approvvigionamento.

Inoltre le caratteristiche e i requisiti dei prodotti da approvvigionare riportano in modo chiaro e completo tutte le caratteristiche e requisiti dei prodotti stessi.

8.4.1 Osservazioni e Note

La procedura di seguito riportata si applica a tutti gli approvvigionamenti di prodotti e/o servizi la cui qualità influenza il prodotto finale. Nel caso non ci si approvvigioni per più di 5 anni da un fornitore questo deve essere preventivamente ri-qualificato prima dell'utilizzo. Si veda modulo:

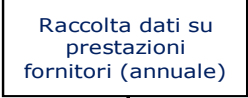

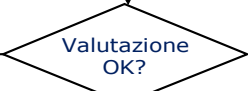

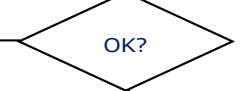




8.4.1-yy Controlli in accettazione

Qualifica preventiva fornitori

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT	
<pre> graph TD A[Fornitore da valutare] --> B[Individuazione Fornitore] B --> C{Valutazione OK?} C -- SI --> H[Fornitore qualificato] C -- NO --> D[Richiesta Azioni Correttive] D --> E{OK?} E -- SI --> H E -- NO --> F[Abbandono fornitore] </pre>	UFFICIO ACQUISTI	Necessità nuovo fornitore	Ricerca fornitore	
	UFFICIO TECNICO	Dati Storici di conoscenza fornitore	Inizio utilizzo del nuovo fornitore con "ordini di prova"	
	UFFICIO ACQUISTI	Carenza individuata		
	UFFICIO ACQUISTI	Valutazione efficacia Azione correttiva	Azione correttiva	
	UFFICIO ACQUISTI			
	UFFICIO ACQUISTI			
	UFFICIO ACQUISTI			
	UFFICIO ACQUISTI			
	UFFICIO ACQUISTI			Inserimento e valutazione fornitore in. "Elenco fornitori qualificati"

Valutazione periodica fornitori

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
	RSGI	Non conformità su prodotto o su servizio (documentazione incompleta, ritardi di consegna)	
	RSGI	Non conformità riscontrate Materiale consegnato o sul servizio erogato	Analisi del servizio offerto dal fornitore nel periodo preso in considerazione
			
	RSGI	Analisi prestazioni, valutazione fornitori alternativi PUNTEGGIO QUALIFICA > 17 QUALIFICATO	Valutazione andamento fornitore/forniture Azione correttiva
			
	RSGI	Analisi statistica fornitore/forniture Carenze individuate	
	RSGI/UA/DIR	Risultati Azione Correttiva Non efficacia Azione Correttiva	Aggiornamento: mod. "Elenco fornitori qualificati"
	RSGI	Positiva analisi prestazione del fornitore o dei risultati delle Azioni Correttive messe in atto	Aggiornamento: • mod. "Elenco fornitori qualificati"

Approvvigionamento

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT	
<pre> graph TD A[Necessità di acquisto ed individuazione fornitore] --> B{Fornitore qualificato?} B -- SI --> D[Emissione ed approvazione ordine di approvvigionamento] B -- NO --> C[Raccolta informazioni] C --> D </pre>	UFFICIO ACQUISTI	Richiesta da reparto per materiale gestito a scorta Richiesta da funzione specifica per acquisti non legati alla produzione	Individuazione fornitore e materiale da approvvigionare	
	UFFICIO ACQUISTI	Fornitore individuato <i>Elenco fornitori qualificati</i>		
	UFFICIO ACQUISTI	Informazioni raccolte sul fornitore	Qualifica del fornitore come da flusso precedente	
	UFFICIO ACQUISTI	Eventuale richiesta di offerta a fornitore	Emissione ordine di approvvigionamento scritto (mail). L'ordine di acquisto deve riportare codice del prodotto, e/o una descrizione completa del prodotto/servizio da approvvigionare e l'eventuale richiesta di certificati e/o report di prova.	

Verifica del prodotto approvvigionato

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
	<p>MAGAZZINO</p> <p>RSGI</p> <p>RSGI</p> <p>RSGI</p> <p>MAGAZZINO</p>	<p>Ordine a fornitore DDT</p> <p>Procedura di gestione della NC</p> <p>Procedura di gestione della NC NC segnalata</p> <p>Copia dell'ordine, Disegni, verifica l'eventuale presenza della certificazione dei materiali. "Tabella Controlli in accettazione"</p> <p>Procedura di gestione della NC</p> <p>Procedura di gestione della NC</p> <p>Materiale accettato</p>	<p>Ricevimento materiale da controllare. Controllo DDT con ordine e verifica certificati. Verifica DDT con materiale consegnato</p> <p>Eventuale segnalazione al RSGI Identificazione materiale con copia DDT, compilazione RNC e coinvolgimento enti interessati per la risoluzione</p> <p>Restituzione materiale NC a fornitore</p> <p>Trasmissione certificazione fornitore a UT per verifica ed archiviazione</p> <p>Identificazione Materiale con copia DDT</p> <p>Compilazione RNC e coinvolgimento Enti per la risoluzione: Accettazione materiale; Rilavorazione materiale; Selezione materiale e controllo; Restituzione materiale a fornitore</p> <p>Marcatura materiale. Stoccaggio materiale in aree identificate</p>

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

Gli schemi riportati nelle pagine successive definiscono i criteri e le modalità adottate dall'Azienda per il controllo del processo di assemblaggio di alcuni sottoassiemi e del processo di installazione.

8.5.1 Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

Per garantire la corretta esecuzione dei vari processi produttivi e la qualità del prodotto finale, le attività che consentono la realizzazione dei prodotti devono essere svolte in condizioni controllate. Questo è ottenuto mediante:

- disponibilità di adeguate informazioni sulle caratteristiche del prodotto e su "cosa deve essere fatto";
- disponibilità di istruzioni di lavoro quando necessarie;
- utilizzo di macchinari e apparecchiature adeguate alle attività da svolgere (vedi sez. 7.1 MQS);
- disponibilità di strumenti adeguati per verificare le caratteristiche del prodotto. Gli operatori sono addestrati alla scelta e al corretto uso degli stessi;
- disponibilità di personale addestrato e qualificato per le lavorazioni;
- idonea identificazione di tutti i prodotti nelle differenti fasi di lavorazione;
- idonea registrazione delle fasi lavorative svolte e dei controlli effettuati;
- rintracciabilità garantita mediante le registrazioni apportate/archivate nel processo di assemblaggio/installazione;
- garantire un processo di assistenza post-vendita e manutenzione dei prodotti installati.

Di seguito viene riportato il flusso delle attività svolte dalla Pegaso Srl.

Processo di pre-assemblaggio ed installazione

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT
<pre> graph TD Start([Portafoglio ordini Clienti]) --> Emissione[Emissione DDT per magazzino] Emissione --> Verifica[Verifica disponibilità pezzi a magazzino] Verifica --> OK1{ OK? } OK1 --> Prelievo[Prelievo materiale e preparazione commessa] Prelievo --> OK2{ OK? } OK2 -- NO --> Verifica OK2 -- SI --> Identificazione[Identificazione materiale in spedizione con rif. al Cliente] Identificazione --> Apertura([Apertura cantiere]) Apertura --> Installazione[Installazione] Installazione --> Collaudo[Collaudo] Collaudo --> Ok{ Ok? } Ok -- NO --> Installazione Ok -- SI --> EmissioneCert[Emissione certificato] </pre>	<p>RC</p> <p>MAGAZZINO</p> <p>MAGAZZINO</p> <p>MAGAZZINO</p> <p>MAGAZZINO</p> <p>MAGAZZINO</p> <p>Operatore</p> <p>Operatore</p> <p>Operatore</p> <p>Operatore</p>	<p>Ordini Cliente Sistema gestionale: Danea Easy Fatt Disegni di assemblaggio</p> <p>Giacenze di magazzino</p> <p>DDT</p> <p>Materiale, Disegni, Manuale d'installazione, Attrezzature e strumenti, POS</p>	<p>Emissione DDT riportante: Codice prodotto; Descrizione; Quantità</p> <p>Prelievo materiale e invio al Cliente (se prevista solo fornitura) o in cantiere se prevista l'attività di installazione</p> <p>Evidenza del controllo con firma su DDT ed archivio nel'Uff. Magazzino assemblaggio</p> <p>Materiale in spedizione identificato con rif. al Cliente</p> <p>Effettuazione attività di installazione</p> <p>Emissione certificato di collaudo</p>

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Tutti i materiali, componenti e prodotti sono correttamente identificati all'interno dell'organizzazione e le modalità adottate sono quelle riassunte nella tabella sotto riportata. I codici di fornitore materia prima/semilavorato e fornitore lavorazione sono riportati nel modulo 8.1.4-yy Monitoraggio fornitori.

Tipo di materiale	Tipo di identificazione	Note
Materie prime/componenti approvvigionati	Stoccaggio materiale a magazzino identificato mediante punzonatura riportando cod. art. e lotto di arrivo	Esempio di codice: 01C22EG 01F22AA 01=n° lotto del mese di ordine; C=Mese di ordine (Es. C=Marzo) 22=Anno dell'ordine 22=Anno E=Fornitore materia prima/semilavorato (Es. E=Pasturi) G=Fornitore lavorazione (Es. G=Beretta) A=forn.mat; A=forn.lavor

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

L'Azienda non accetta materiale del Cliente da inserire in commessa. L'attività d'installazione si svolge presso il sito del Cliente e nel caso si verificassero danneggiamenti alle proprietà dello stesso, sarà cura dell'Ufficio Commerciale (UC), registrare e gestire col Cliente la risoluzione di tali eventi.

Per quanto riguarda i fornitori esterni, si usufruisce di un servizio di noleggio per gli utensili elettrici di maggior utilizzo e soggetti a maggior degrado e di un servizio di comodato d'uso di specifici macchinari presso l'officina della consociata Lucchini Vittore Srl. Entrambi i servizi sono regolamentati da contratti regolarmente sottoscritti e archiviati nella rete aziendale ed in cartaceo presso la Direzione.

8.5.4 Conservazione dei prodotti

Non sono richieste particolari precauzioni, se non quella di essere stoccati al coperto, relativamente al tipo di immagazzinamento da effettuare per proteggere e preservare il materiale da eventuali danneggiamenti. Periodicamente, si veda 6.1.3 - Registro requisiti applicabili e scadenziario, viene effettuato un inventario del magazzino, anche allo scopo di individuare eventuali prodotti/componenti danneggiati.

Prima di essere spedito al Cliente il materiale viene protetto accuratamente al fine di prevenire danneggiamenti durante il trasporto. Le fasi di caricamento dei materiali per la spedizione è direttamente seguita dal Responsabile di Produzione.

8.5.5 Consegna ed installazione del prodotto

Nel caso in cui il Cliente lo richieda l'Azienda ha le adeguate risorse per consegnare ed installare presso il Cliente il prodotto oggetto del contratto. Il personale che esegue tale attività è fornito di adeguata documentazione (planimetrie) e attrezzature, sia tecnologiche che di sicurezza. Ultimata tale attività viene verificata e registrata la corretta esecuzione dei lavori nel documento:

 8.5.5-yy Attività di installazione

8.5.6 RegISTRAZIONI

RegISTRAZIONE	Archiviata da:	Tempo di archiviaz.	Criterio di archiviaz.
Conferma d'ordine interna	COMMERCIALE	10 anni	data
DDT di ricevimento materiale	MAGAZZINO	10 anni	data
DDT di preparazione commessa	MAGAZZINO	10 anni	data
Certificato di collaudo	UFFICIO TECNICO	10 anni	data

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Le modalità e le responsabilità adottate dall'Azienda per pianificare, effettuare e registrare i controlli sui prodotti sono descritte nel paragrafo 8.5 del presente Manuale. Le registrazioni archiviate di tali controlli consentono di individuare le persone che hanno deliberato i prodotti stessi. Non è prevista la possibilità che un prodotto finito o un semilavorato sia messo a magazzino, inviato al Cliente o installato senza che il previsto controllo sia stato effettuato con esito positivo.

8.7 Controllo degli output non conformi

I prodotti non conformi agli standard qualitativi prefissati vengono individuati generalmente nelle diverse fasi di controllo previste; dalla fase di controllo dei prodotti dei fornitori, al controllo in produzione, compresi i controlli finali. Le modalità e le responsabilità di identificazione, risoluzione, registrazione e controllo del prodotto riscontrato non conforme al fine di precluderne l'involontario utilizzo sono descritte nello schema di flusso di seguito riportato.

Le registrazioni delle eventuali non conformità vengono riportate nel file:

 8.7-yy Rapporto di non conformità

REGISTRAZIONI

RegISTRAZIONE	Archiviata da:	Tempo di archiviazione	Criterio di archiviazione
File Modulo "Rapporto di Non Conformità"	RSGI	3 anni	anno

Gestione dei prodotti Non Conformi

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	INPUT	OUTPUT	
<pre> graph TD A[Individuazione particolare non conforme] --> B[Identificazione materiale N.C.] B --> C[Segnalazione a UT e AQ] C --> D[Apertura N.C.] D --> E[Analisi N.C. e individuazione azioni per risoluzione. Valutazione se aprire A.C.] E --> F[Esecuzione, disposizione e verifica/controllo risoluzione] F --> G{OK?} G -- NO --> A G -- SI --> H[Chiusura Non Conformità] H --> I[Archiviazione Non Conformità] </pre>	<p>Personale addetto al controllo</p>	<p>Risultati attività di controllo</p>		
			<p>Esiti del controllo</p>	<p>Stoccato in area apposita e identificato con etichetta materiale NC</p>
	<p>Personale addetto al controllo</p>		<p>Esiti del controllo</p>	<p>Segnalazione NC a UT e RSGI</p>
	<p>Personale addetto al controllo</p>		<p>Riscontrata NC</p>	<p>Apertura mod. "Registro N.C." Registro informatico gestito in toto da RSGI</p>
	<p>RSGI</p>		<p>"Registro N.C." Coinvolgimento Enti interessati ed eventualmente Cliente</p>	<p>Registrazione disposizioni sul file "Registro N.C." Analisi registrazione CAUSA</p>
	<p>RSGI</p>		<p>Decisione presa</p>	
	<p>Ente coinvolti nella risoluzione: produzione e/o commerciale</p>		<p>Come previsto al par. 8.5</p>	<p>Registrazione dei controlli come previsto al parag. 8.5 Nel caso di rilavorazione</p>
	<p>Personale addetto al controllo</p>		<p>Esito positivo del controllo</p>	<p>Registrazione sul file "Registro N.C." la chiusura</p>
	<p>RSGI</p>			<p>Valutazione di RSGI se necessario intraprendere Azioni Correttive</p>
	<p>RSGI</p>		<p>Chiusura NC</p>	

8.8 Preparazione e risposta alle emergenze

Sebbene Pegaso Srl non sia attualmente tenuta, per la tipologia di attività svolte e il numero di risorse presenti, alla redazione di un Piano di Emergenza, nell'ottica di promuovere la prevenzione, l'informazione e la consapevolezza, ha redatto delle schede informative che utilizza per l'informazione al personale.

Le schede, contenenti le norme comportamentali da adottare in caso di emergenza e riportate nel Piano di emergenza ed evacuazione, sono diffuse e comunicate a tutti i lavoratori e ad eventuali soggetti esterni interessati.



Piano di emergenza ed evacuazione

9 Valutazione delle prestazioni

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

L'Azienda pianifica ed esegue attività di controllo, misurazione e miglioramento al fine di:

- dimostrare la conformità delle lavorazioni effettuate;
- assicurare la conformità del sistema di gestione integrato;
- valutare l'efficacia del sistema di gestione integrato;
- valutare le prestazioni del sistema di gestione integrato.

Al fine di misurare, monitorare e analizzare le prestazioni del sistema di gestione integrato, in tema di Salute e Sicurezza sul Lavoro, Pegaso ha individuato una serie di indicatori che tiene monitorati periodicamente e che sono riportati nello specifico Modulo di sistema



9.1.1-yy Indicatori di prestazione

Nel modulo sono inoltre stabilite le modalità di monitoraggio, la frequenza e le responsabilità. L'analisi complessiva dell'andamento degli indicatori viene comunque effettuata come elemento di valutazione durante il Riesame della Direzione.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

L'Azienda ha deciso di valutare la soddisfazione del Cliente mediante un'analisi diretta o in alternativa (in funzione della numerosità delle risposte dei Clienti) indiretta considerando:

- reclami/segnalazioni ricevute;
- registrazioni di visite Clienti;
- valutazione delle forniture per i maggiori clienti (fatturato) e per clienti ripetitivi;
- attraverso la compilazione di un questionario a cura del Cliente o mediante un'intervista/valutazione dello stesso.

Il suddetto questionario è elaborato dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato che ha prodotto il modulo:



9.1.2-yy Soddisfazione cliente

Lo stesso modulo è archiviato sempre dal RSGI per un periodo di un anno e i dati sono oggetto di discussione nel riesame annuale della Direzione.

9.1.3 Valutazione della conformità

L'azienda stabilisce e mantiene sotto controllo i requisiti normativi applicabili alla propria attività attraverso uno strumento dedicato:

 6.1.3-yy Registro requisiti applicabili e scadenziario

che viene aggiornato, almeno semestralmente dal RSGI. Il Registro è lo strumento operativo che oltre a raggruppare l'insieme degli adempimenti applicabili alle attività svolte da Pegaso, consente di gestire eventuali scadenze periodiche e di valutare lo stato di conformità ai requisiti definiti.

Qualora l'emissione di un nuovo requisito normativo applicabile a Pegaso, determini la necessità di definire delle azioni di implementazione, esse vengono riportate nello stesso Registro.

9.1.4 Analisi e valutazione

Pegaso raccoglie sistematicamente i dati ritenuti significativi allo scopo di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e la sicurezza ed individuare potenziali miglioramenti. Ogni qualvolta quindi si renda necessario (ad es. quando le non conformità sono ricorrenti) ma comunque sempre prima dell'effettuazione del Riesame della Direzione vengono utilizzati gli opportuni metodi statistici per elaborare e aggregare i dati al fine di dedurre informazioni su:

- qualità dei processi/prodotti realizzati;
- qualità dei prodotti e del servizio approvvigionato;
- soddisfazione del Cliente.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato si occupa del coordinamento delle attività necessarie alla raccolta dei dati, oltre che dell'elaborazione degli stessi.

9.2 Audit interno

Gli audit interni sono voluti dalla Direzione allo scopo di:

- verificare l'applicazione di quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità nel rispetto della Norma UNI EN ISO 9001, e per la sicurezza nel rispetto della Norma UNI EN ISO 45001;
- individuare le necessità di aggiornamento del Sistema di Gestione Integrato al fine di migliorarne l'efficacia/efficienza.

Annualmente, in occasione del Riesame, la Direzione approva il "Piano annuale degli audit" elaborato dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato che lo formalizza nel modulo di sistema:

 9.2.A-yy Piano di audit interno

Il Piano viene elaborato considerando l'importanza dei processi, i risultati delle verifiche precedenti, eventuali modifiche al contesto, l'andamento degli indicatori di prestazione e quant'altro ritenuto utile dalla Direzione e dal RSGI. Il Piano comprende la frequenza prevista, eventuali strumenti utilizzati per la verifica e la composizione del team di audit.

Chi esegue l'audit deve avere:

- conoscenza del Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza;

- conoscenza delle Norme di riferimento;
- conoscenza delle tecniche di audit;
- conoscenza dell'azienda;
- indipendenza dalle aree oggetto di audit.

In base a quanto sopra, Pegaso può avvalersi di risorse esterne all'azienda.

Indipendentemente da chi effettua l'audit, Pegaso ha definito di classificare gli eventuali scostamenti da quanto atteso come:

- non conformità - nel caso vi sia il mancato soddisfacimento di un requisito;
- raccomandazioni - nel caso si evidenzi un'area di miglioramento.

I rilievi emersi, devono essere riportati nel "Rapporto di audit" e contestualizzati in riferimento alle evidenze utilizzate per effettuare la valutazione.

Il modulo:



9.2.B-yy Rapporto di audit interno

viene quindi analizzato dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato che valuterà insieme ai responsabili di area oggetto della verifica, le azioni correttive necessarie a rimuovere le cause di non conformità o le azioni preventive da intraprendere al fine di migliorare l'efficacia/efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità. Le registrazioni (Piano di audit e Rapporto di audit) vengono archiviate dall'RSGI ed archiviate per 3 anni.

9.3 Riesame da parte della Direzione

9.3.1 Generalità

La Direzione riesamina annualmente il SGI per garantirne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo.

9.3.2 Input al riesame di direzione

Per effettuare un Riesame efficace, RSGI, predispone l'analisi e la valutazione di una serie di elementi in entrata, tra i quali:

- stato delle azioni derivanti da precedenti riesame;
- grado di realizzazione della Politica e degli obiettivi;
- cambiamenti per i fattori interni/esterni rilevanti per il SGI;
- soddisfazione Cliente e altre informazioni di ritorno dalle parti interessate;
- opportunità di miglioramento ed individuazione dei rischi e delle opportunità;
- andamento indicatori;
- risultati degli audit;
- non conformità e azioni correttive;
- consultazione e partecipazione dei lavoratori;
- prestazioni dei fornitori;

9.3.3 Output del Riesame di Direzione

Il RSGI può proporre elementi aggiuntivi di valutazione ed argomenti di discussione che ritiene utili o necessari alla valutazione del sistema nel suo complesso. Il riesame rappresenta infatti il momento in cui viene effettuata un'analisi e una valutazione complessiva e integrata degli elementi che influenzano l'andamento del sistema e come tale deve poter disporre di tutte le informazioni utili a questo scopo. Il verbale del riesame rappresenta un'informazione documentata e il suo formato è definito a livello di sistema:



9.3.3-yy Verbale di riesame

Esso riporta e formalizza le decisioni in uscita che devono comprendere come minimo quelle relative a:

- idoneità, adeguatezza e efficacia del SGI nel conseguimento dei risultati attesi;
- opportunità di miglioramento continuo (Piano degli Obiettivi e dei Programmi);
- eventuali esigenze di modifiche al SGI;
- risorse e azioni specifiche necessarie;
- eventuali opportunità per migliorare l'integrazione del SG con altri processi di business;
- eventuali implicazioni con le strategie dell'organizzazione.

Anche il verbale di riesame viene archiviato dal RSGI per un tempo di conservazione di 5 anni.

10 Miglioramento

10.1 Generalità

L'azienda determina e seleziona le opportunità di miglioramento, pianifica azioni correttive al fine di eliminare eventuali non conformità (NC), riscontrate o potenziali, e valuta il miglioramento delle prestazioni dei prodotti/servizi e del sistema, definendone modalità, risorse e responsabilità necessarie.

10.2 Incidenti, non conformità e azioni correttive

Le azioni correttive sono azioni che mirano alla risoluzione delle cause di non conformità individuate, ripetitive o importanti, che riguardano il processo, il prodotto e/o l'organizzazione. Tutte le non conformità riscontrate in Azienda (da audit o controlli pianificati) o segnalate dal Cliente (reclami) sono esaminate al fine di individuarne le cause (vedi sezione 9.2 e 8.2.1 del MQS). Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI) registra le cause e gli enti coinvolti nella definizione delle azioni stesse, le eventuali azioni correttive e si impegna a pianificare le modalità, le responsabilità e le risorse necessarie alla eliminazione e/o attenuazione delle cause di non conformità. Lo strumento utilizzato è il modulo:



10.2.A-yy Non conformità e azioni correttive

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato verifica inoltre la chiusura ed efficacia dell'azione intrapresa. Nel caso di raccomandazioni viene effettuata l'analisi ma non necessariamente viene individuata un'azione correttiva. Gli incidenti, gli infortuni e i mancati incidenti (near miss), sono registrati su un modulo specifico:



10.2.B-yy Rilevazione infortunio, incidente o mancato incidente

Le eventuali azioni individuate a valle dell'analisi di questi eventi sono poi riportate nei piani e programmi di miglioramento del SGI (Modulo 6.2 Registro obiettivi e traguardi). Il comportamento dei lavoratori che può portare a possibili incidenti, infortuni o mancati incidenti e l'individuazione delle azioni correttive e di miglioramento vengono individuati anche attraverso sopralluoghi periodici in cantiere. Le registrazioni vengono archiviate dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI) per un tempo di 3 anni.



10.2.C-yy Sopralluogo operativo in cantiere

10.3 Miglioramento continuo

Pegaso Srl è tesa verso un miglioramento costante, focalizzato sul continuo incremento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione. Lo scopo è quello del raggiungimento degli obiettivi espressi nella Politica e ripresi nel corso del Riesame della Direzione.