



Ing. Pietro Zanetti

Le Nuove norme UNI EN ISO 9001:2015

- Implementazione del sistema ex novo -

AICQ

14 marzo 2018

ANCE – Via Guattani, ROMA

M2P S.r.l. – Via San Giacomo n. 17 – 27029 Vigevano (PV)
Tel. 0381 81780 – Fax 0381 84284 – Mail: segreteria@m2p.it

www.m2p.it



Certificato n. 16451



Certificato n. 16451

UNI EN ISO 9001-2015

PRESENTAZIONE

M2P S.r.l. è una società di Ingegneria Civile nata nel 2012 con particolare riferimento al settore delle infrastrutture.

Integra al suo interno professionisti di formazione ingegneristica e architettonica che la qualificano facendovi confluire competenze specialistiche, con la finalità di fornire alle committenze pubbliche e private una struttura adeguata per offrire un'ampia gamma i servizi ingegneristici.

DATI ANAGRAFICI

M2P S.r.l.

Sede: Via an Giacomo, 17 - 27029 – VIGEVANO (PV)

Tel 0381/81780 – FAX 0381/84284

Sito web: www.m2p.it

Email: segreteria@m2p.it

PEC: m2psrl_vigevano@pec.it

P.IVA e CF: 02463440186

UNI EN ISO 9001-2015

BENEFICI DERIVANTI DALL'ADOZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ:

1. Capacità di fornire servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti;
2. Facilitare le opportunità di accrescere la soddisfazione del cliente;
3. Affrontare i rischi e le opportunità associati al contesto in cui l'azienda opera e ai suoi obiettivi;
4. Dimostrare la conformità ai requisiti.

PRINCIPALI NOVITÀ:

1. Il contesto nel quale l'azienda opera;
2. I cambiamenti in tale contesto;
3. La 'Responsabilità della direzione / management' diventa ora 'Leadership';
4. Analisi dei rischi ad esso associati;
5. Compatibilità con altri schemi di certificazione (es: ambiente, sicurezza, ecc).

PRINCIPI DI GESTIONE:

1. Focalizzazione sul cliente
2. Leadership
3. Partecipazione attiva delle persone
4. Approccio per processi
5. Miglioramento
6. Processo decisionale basato su evidenze
7. Gestione delle relazioni

UNI EN ISO 9001-2015

Principi di gestione per la qualità

APPROCCIO PER PROCESSI



UNI EN ISO 9001-2015

Principi di gestione per la qualità

CONTINUO MIGLIORAMENTO

- PLAN** – Pianificare le attività
- DO** – Realizzare le attività
- CHECK** – Controllare le attività
- ACT** – Attivare azioni di miglioramento



UNI EN ISO 9001-2015

Principi di gestione per la qualità

APPROCCIO BASATO SUI RISCHI

Definizione:

Il rischio è la potenzialità che un'azione o un'attività scelta (incluso la scelta di non agire) porti a una perdita o ad un evento indesiderabile.



Incertezza sul raggiungimento degli obiettivi



Effetti NEGATIVI
DANNI

Effetti POSITIVI
OPPORTUNITÀ



UNI EN ISO 9001-2015

Struttura Manuale di Qualità

M2P S.r.l. ha scelto di avere un Manuale di Qualità in cui sono raccolte tutte le informazioni documentate necessarie per svolgere la propria attività.

Sezione	Descrizione
M-01	Introduzione
M-02	Riferimenti normativi
M-03	Termini e definizioni
M-04	Contesto dell'organizzazione
M-05	Leadership
M-06	Pianificazione
M-07	Supporto
M-08	Attività operative
M-09	Valutazione delle prestazioni
M-10	Miglioramento

UNI EN ISO 9001-2015

Struttura della norma

CAPITOLO 1	Scopo e campo di applicazione
CAPITOLO 2	Riferimenti normativi – ISO 9000:2015
CAPITOLO 3	Termini e definizioni – ISO 9000:2015
CAPITOLO 4	Comprensione del contesto dell'organizzazione del proprio sistema di gestione della qualità e dei processi
CAPITOLO 5	Responsabilità della direzione, politica e responsabilità
CAPITOLO 6	Pianificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità
CAPITOLO 7	Processi di supporto, incluse le risorse, le persone e le informazioni
CAPITOLO 8	Processi operativi relativi a clienti, ai prodotti e servizi
CAPITOLO 9	Valutazione delle prestazioni
CAPITOLO 10	Sistema di miglioramento

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 4 – Contesto dell'organizzazione

4.1 **COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO**

Richiede alla società M2P S.r.l. di capire i problemi interni ed esterni che hanno impatto sulla attività e che possono influenzare i risultati.

Una volta identificati, monitorarli e rivederli periodicamente.

4.2 **COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE**

Determinare quali sono la parti interessate (clienti, personale interno, azionisti, Pubbliche Amm., Enti di controllo, fornitori, società, ecc).

Definire quali sono le aspettative/requisiti da tenere in considerazione.

4.3 **DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE**

4.4 **DETERMINARE I PROCESSI**

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 4 – Contesto dell'organizzazione

4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

M2P S.r.l. opera nella progettazione, direzione lavori, coordinamento sicurezza e assistenza alla verifica dei progetti sia in ambito civile che infrastrutturale.

L'attuale situazione di mercato che ha visto penalizzare il settore dell'edilizia e delle infrastrutture ha pesantemente condizionato il campo di intervento dell'azienda. M2P si è di conseguenza orientata maggiormente alle commesse di tipo privato dal momento che l'aggiudicazione di gare pubbliche risulta condizionato alla forte tendenza al ribasso e dalla scarsità di nuovi progetti pubblici.

Nella sua attività M2P ha scelto di rimanere legata al territorio lombardo nel quale mantiene rapporti di stretta collaborazione con i committenti sia pubblici che privati, potendo di conseguenza garantire un servizio più accurato e personalizzato.

L'intenzione è di ampliare tale contesto, ma di rimanere comunque nella zona del nord Italia al fine di ottimizzare l'uso delle risorse interne e di garantire un rapporto con la committenza personalizzato.

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

Nella sua attività M2P S.r.l. si trova a dover tenere in considerazione le aspettative non solo dei committenti, ma anche di altre componenti sia interne che esterne.

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 4 – Contesto dell'organizzazione

PARTI INTERESSATE	ASPETTATIVE/ESIGENZE
Proprietà	<ul style="list-style-type: none"> -Ricavo economico -Sostenibilità economica dell'azienda -Utile aziendale
Personale interno	<ul style="list-style-type: none"> -Sicurezza occupazionale -Rispetto dei requisiti contrattuali -Valorizzazione delle proprie capacità -Ambiente di lavoro sereno e collaborativo
Collettività	<ul style="list-style-type: none"> -Soluzioni progettuali che garantiscano il rispetto degli interessi dei cittadini nella realizzazione di opere pubbliche -Minimizzazione dell'impatto sulla viabilità in fase di progettazione e realizzazione dell'opera -Soluzioni rispettose dell'ambiente -Coinvolgimento dei privati interferenti con l'opera e toccati dall'intervento per trovare il minore impatto possibile. -Minimizzazione dei disagi temporanei provocati dalla realizzazione dell'opera -Rispetto delle tempistiche concordate -Comportamento etico
Enti pubblici	<ul style="list-style-type: none"> -Coinvolgimento in fase di progettazione in modo da tenere conto di tutte le componenti (es: Comuni, Provincie, Asl, ecc)
Organizzazioni ambientaliste	<ul style="list-style-type: none"> -Soluzioni rispettose dell'ambiente -Minimizzazione dell'impatto sulla viabilità in fase di progettazione e realizzazione dell'opera
Fornitori e collaboratori esterni	<ul style="list-style-type: none"> -Chiarezza contrattuale -Rispetto dei requisiti contrattuali -Reciproco beneficio e continuità del rapporto

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 4 – Contesto dell'organizzazione

4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione del Sistema Qualità per M2P S.r.l. è il seguente:

*PROGETTAZIONE EDILE E INFRASTRUTTURALE,
DIREZIONE LAVORI, COORDINAMENTO SICUREZZA,
ASSISTENZA ALLA VERIFICA DEI PROGETTI AI FINI DELLA VALIDAZIONE*

4.4 DETERMINARE I PROCESSI

Per la gestione di tale sistema sono state identificate le seguenti tipologie di processi:

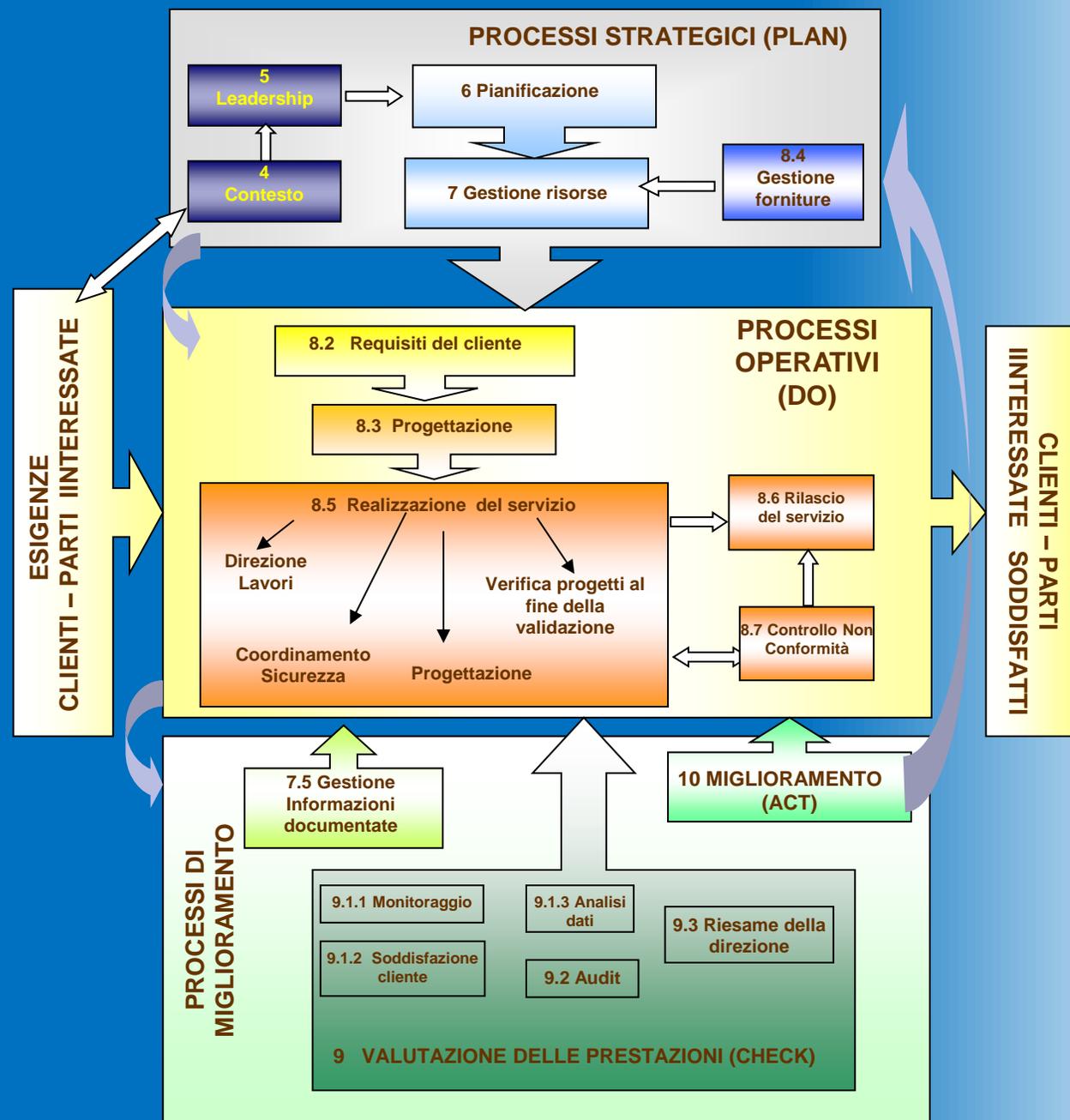
- 1. Processi strategici*
- 2. Processi operativi,*
- 3. Processi di miglioramento.*

*All'interno di questi macro processi, sono stati identificati i singoli processi di gestione.
Tutti i processi hanno l'obiettivo di raggiungere la piena soddisfazione del cliente.*

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 4 – Contesto dell'organizzazione

Definizione dei processi e delle interazioni con riferimento al ciclo PDCA



UNI EN ISO 9001-2015

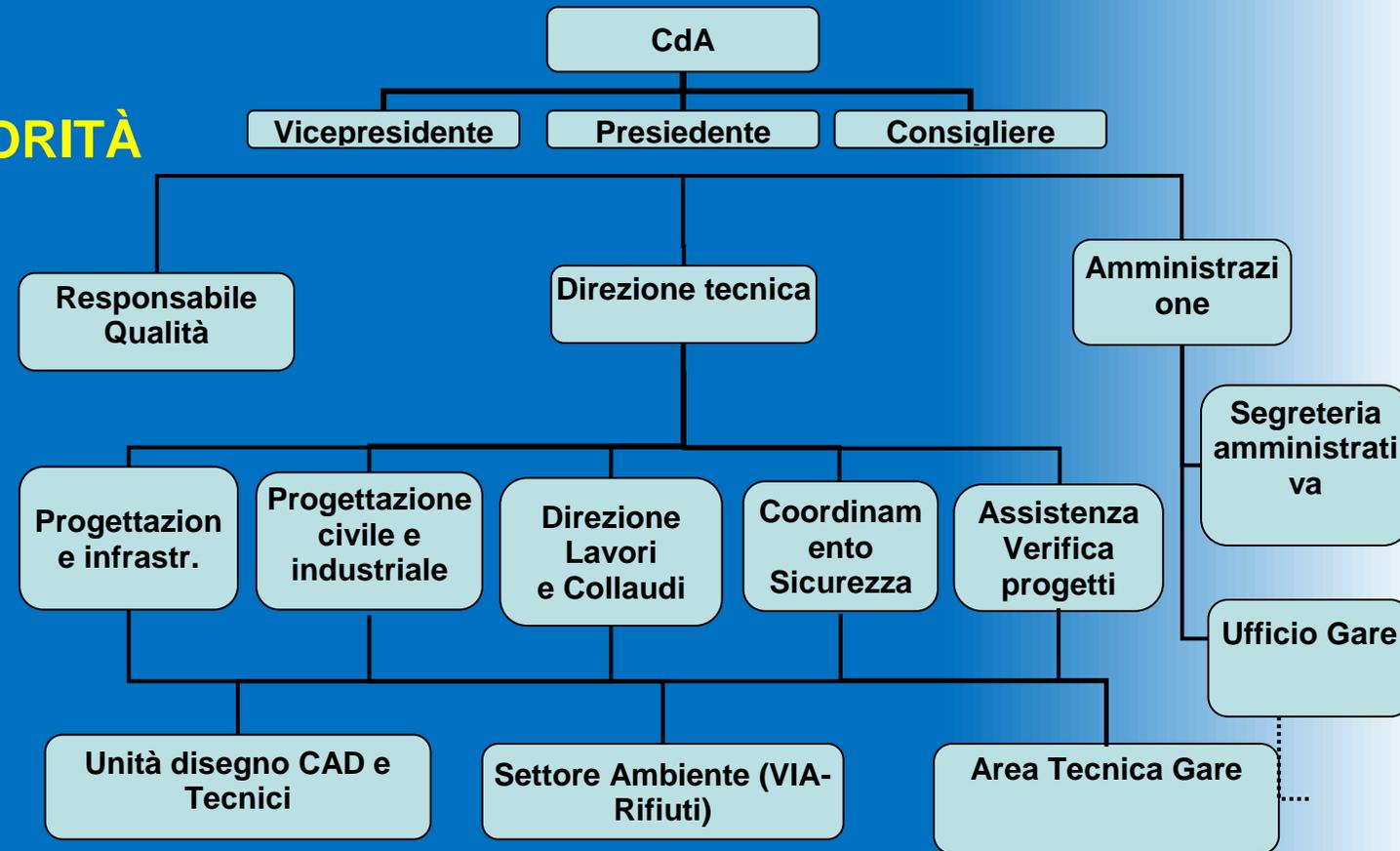
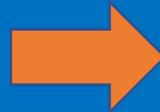
Capitolo 5 – Leadership

5.1 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ

5.3 RUOLI RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

Funzionigramma M2P S.r.l.



UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 6 – Pianificazione

6.1 AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

1. Valutare problemi interni ed esterni e come questi possono influire sul sistema di gestione aziendale;
2. Determinare rischi e opportunità che devono essere affrontate nel suo contesto per:
 - Raggiungere i risultati attesi;
 - Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
 - Ottenere il miglioramento continuo;
3. Stabilire come si intende affrontare i rischi;
4. Definire azioni in linea con il potenziale impatto del rischio o opportunità sulla conformità dei prodotti e/o servizi, nonché sulla soddisfazione del Cliente, per:
 - Evitare il rischio;
 - Assumere il rischio in vista di una opportunità;
 - Eliminare la sorgente di rischio;
 - Modificare la probabilità o le conseguenze;
 - Mitigare il rischio.

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 6 – Pianificazione



RISK BASED THINKING: che cosa fare?

Analizzare e gerarchizzare i rischi e le opportunità nella propria organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> Che cosa è accettabile? Che cosa non è accettabile?
Planificare azioni per affrontare i rischi	<ul style="list-style-type: none"> Come evitare o eliminare il rischio? Come mitigare il rischio?
Attuare il Piano	<ul style="list-style-type: none"> Intraprendere le azioni
Controllare l'efficacia delle azioni	<ul style="list-style-type: none"> Funziona?
Apprendere dall'esperienza	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento continuo

34

MATRICE DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO

	Gravità			
Probabilità	1 Lieve	2 Media	3 Alta	4 Inaccettabile
1 - Improbabile	1	2	3	4
2 - Poco probabile	2	4	6	8
3 - Probabile	3	6	9	12
4 - Altamente probabile	4	8	12	16

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 6 – Pianificazione

Probabilità	Descrizione
Improbabile	L'avvenimento non è mai successo Il suo verificarsi susciterebbe incredulità Potrebbe avvenire solo a seguito di più eventi poco probabili
Poco probabile	Sono noti solo rari casi in cui sia successo tale evento Il suo verificarsi susciterebbe una certa sorpresa Potrebbe avvenire solo a seguito di particolari situazioni
Probabile	L'avvenimento è già accaduto alcune volte Il suo verificarsi susciterebbe una moderata sorpresa L'avvenimento e il danno ipotizzato non sono direttamente correlabili in modo automatico
Altamente probabile	L'avvenimento è già accaduto più volte Il suo verificarsi non susciterebbe sorpresa Esiste una correlazione diretta tra l'avvenimento e il danno ipotizzato

Gravità	Descrizione
Lieve	Produce un disturbo al normale funzionamento dell'azienda senza conseguenze
Media	Produce un danno facilmente riparabile
Alta	Produce un danno importante ma riparabile
Inaccettabile	Produce un danno che non si può riparare o di cui l'impatto sarà visibile sui risultati aziendali per molto tempo

VALUTAZIONE DEL RISCHIO (R= IG*P)		INTERVENTI A PRESIDIO DEL RISCHIO RESIDUO
R = 1-2	RISCHIO BASSO	Nessuna misura da intraprendere
R = 3-4	RISCHIO MEDIO	Monitoraggio del Rischio da parte di RQ e relazione nel Riesame della Direzione.
R = 6-9	RISCHIO ALTO	AZIONE ENTRO <u>6-12 MESI</u> Monitoraggio delle Azioni da parte di RQ e relazione nel Riesame della Direzione.
R =12-16	RISCHIO ALTISSIMO	AZIONE ENTRO <u>3-6 MESI</u> Monitoraggio delle Azioni da parte di RQ e relazione nel Riesame della Direzione.

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 6 – Pianificazione

6.2 OBIETTIVI DI QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER LA LORO REALIZZAZIONE

Stabilire obiettivi:

- Coerenti con la politica;
- Misurabili;
- Tenere in considerazione i requisiti applicabili;
- Pertinenti alla conformità dei servizi;
- Essere monitorati;
- Essere comunicati;
- Essere aggiornati.

Nel pianificare gli obiettivi bisogna definire:

- Cosa sarà fatto;
- Quali risorse saranno necessarie;
- Chi è il responsabile;
- Le tempistiche previste;
- Come saranno valutati i risultati.

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Quando vi è la necessità di cambiare il sistema di gestione della qualità, tali modifiche devono essere effettuate in modo controllato.

Devono essere pianificate e poi logicamente emanate.

Si deve considerare se ci sono risorse sufficienti per effettuare il cambiamento e se siano necessarie eventuali modifiche di responsabilità o livelli di autorità per guidare il cambiamento.

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 7 – Supporto

7.1 RISORSE

- Le persone;
- L'infrastruttura;
- L'ambiente di lavoro;
- Gli strumenti di misura;
- La conoscenza organizzativa.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

Il personale (interno ed esterno-fornitori di servizi) deve essere consapevole sui seguenti temi:

- Politica per la Qualità;
- Obiettivi;
- Proprio ruolo e contributo al sistema qualità;
- Implicazioni/ricadute di situazioni non conformi relative al sistema di gestione.

7.2 COMPETENZA

- Definire le competenze necessarie per le varie mansioni;
- Definire il titolo di studio, la formazione e l'esperienza necessaria;
- Formare le persone ove ci sia carenza.

7.4 COMUNICAZIONE

Determinare le comunicazioni interne/esterne pertinenti:

- Cosa si vuole comunicare;
- Quando;
- Con chi comunicare;
- Come;
- Chi comunica.

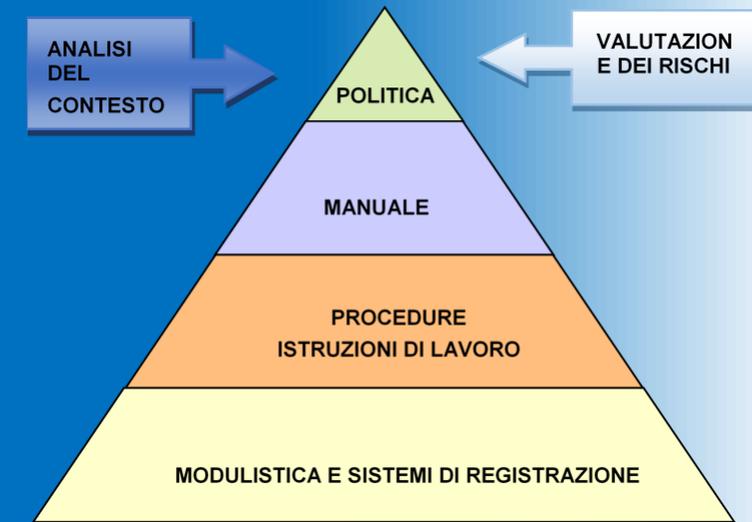
UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 7 – Supporto

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Il Sistema di Qualità contempla una documentazione costituita da:

- Analisi del contesto;
- Valutazione dei rischi;
- Politica per la Qualità;
- Manuale Qualità;
- Procedure;
- Istruzioni di Lavoro;
- Moduli;
- Registros della Qualità;
- Documenti di origine esterna.



TIPO DOCUMENTO ⁽¹⁾ numero ⁽²⁾ descrizione ⁽³⁾

(1)	tipo documento:	M = sezione del Manuale Qualità PR = procedura IL = istruzione di lavoro Mod = modulo Doc = documento di supporto
(2)	numero:	identificativo numerico legato al capitolo della norma + eventuale numero progressivo
(3)	descrizione:	titolo del documento

Esempio: **DOC-06-01-01 Analisi dei Rischi**
Che sta a significare:
Documento di supporto ai processi
Relativo al capitolo 6.1
1° numero progressivo relativo a questo capitolo
Titolo: Analisi dei rischi

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 7 – Supporto

📁 Tecnico

📁 01 - SISTEMA QUALITA'

📁 01 - DOCUMENTI QUALITA'

📁 01 - MANUALE

📁 02 - DOC

📁 ANALISI DEI RISCHI

📁 ORGANIGRAMMI

📁 POLITICA PER LA QUALITA'

📁 03 - PROCEDURE

📁 04 - ISTRUZIONI DI LAVORO

📁 05 - MODULI

📁 06 - VARIE

📁 07 - CERTIFICATO E LOGHI

📁 99 - SUPERATI

📁 02 - GESTIONE SISTEMA QUALITA'

📁 01- RIESAME

📁 02- NON CONFORMITA' E AZIONI

📁 03- AUDIT

📁 03- GESTIONE PERSONALE

📁 04- GESTIONE INFRASTRUTTURE

📁 05- GESTIONE FORNITORI

📁 02 - INCARICHI

📁 2011 INCARICHI - old

📁 2012 INCARICHI

📁 2013 INCARICHI

📁 2014 INCARICHI

📁 2015 INCARICHI

📁 2016 INCARICHI

📁 2017 INCARICHI

📁 01-17_XX

📁 03 - GARE

📁 2013

📁 2014

📁 2015

📁 2016

📁 2017

📁 01_17_XX

📁 DOCUMENTI PER GARE

📁 04 - NORMATIVE

📁 00 - QUALITA'

📁 01 - PRIVACY

📁 02 - SICUREZZA

📁 03 - DIREZIONE LAVORI

📁 04 - APPALTI E LAVORI PUBBLICI

📁 05 - DISPOSITIVI STRADALI

📁 06 - PROGETTAZIONE

📁 07 - NORMATIVE RINNOVABILI

📁 08 - PISTE CICLABILI

📁 09 - BARRIERE ARCHITETTONICHE

📁 10 - VVFF

📁 11 - CATASTO

📁 12 - IMPIANTI SPORTIVI

📁 13 - AMBIENTE E TERRITORIO

📁 14 - CATASTO STRADALE

📁 15 - IMPIANTI

📁 16 - PIANIFICAZIONE URBANA

📁 17 - STUDI DI FATTIBILITA'

📁 18 - L.R. LOMBARDIA

📁 19 - NORME

📁 20 - LEGGE DI STABILITA'

📁 21 - IGIENE

📁 22 - REG EDILIZI

📁 VARIE

📁 05 - SCAMBIO

📁 06 - OFFERTE

📁 2016

📁 2017

📁 01 - XX

📁 02 - XX

📁 07 - PROGETTI VARI

📁 99 - UFFICIO M2P

Struttura cartelle di rete – Tecnico

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 7 – Supporto

Struttura cartelle di rete – Amministrazione

- Amministrazione
 - 01 - INCARICHI
 - 2012
 - 2013
 - 2014
 - 2015
 - 2016
 - 01-16_XX
 - BOZZE
 - SCHEDE INCARICHI
 - SUPERATI
 - 02 – OFFERTE E DISCIPLINARI
 - 2012
 - 2013
 - 2014
 - 2015
 - 2016
 - 01-16_XX
 - Non Presentate
 - 03 - CONTABILITA'
 - BANCA
 - BILANCI
 - BUDGET
 - BUSTE PAGA
 - CASSA
 - CONTABILI
 - F24
 - FATTURE D'ACQUISTO
 - FATTURE DI VENDITA
 - FATTURE PERSONALE
 - MODELLO UNICO
 - PRIMA NOTA
 - RIMBORSO SPESE
 - RITENUTA D'ACCONTO
 - STUDI DI SETTORE

- 04 - GESTIONE PERSONALE
 - ANTIMAFIA
 - CERTIFICATI
 - CUD
 - FORMAT CONTRATTI
 - PERSONALE M2P
 - ATTUALE
 - SUPERATO
 - RICERCA PERSONALE
 - STAGE
- 05 – FORNITORI E PERSONALE ESTERNO
 - 01 – FORNITORI
 - 02 - PERSONALE ESTERNO
- 06 - GESTIONE DOCUMENTAZIONE
 - AGENDA TELEFONICA
 - ASSICURAZIONE RC
 - ATTO COSTITUTIVO M2P
 - AUTORITA' LLPP
 - CARTA INTESTATA
 - CCIA
 - CESPITI
 - DVR
 - DURC
 - EDILIZIA E TERRITORIO
 - FIDI
 - FIRME E TIMBRI
 - ICRIBIS
 - INAIL
 - INARCASSA
 - INPS
 - PEC AMMINISTRATIVE
 - TASSA RIFIUTI
 - VALUTAZIONE RISCHI
 - VERBALI

- 07 - GESTIONE INFRASTRUTTURE
 - ATTREZZATURE
 - PLOTTER HP
 - SERVER
 - STAMPANTE SHARP
 - STAZIONE TOTALE
 - TELEFONIA
 - AUTO
 - CARTISSIMA Q8
 - DELEGHE
 - MULTE
 - SUPERATE
 - TARGA
 - LIBRETTO/BOLLO/ASSICURAZIONE
 - MULTE
 - SINISTRI E PRATICHE
 - IMMOBILI
 - ASSICURAZIONI
 - CONTRATTI D'AFFITTO
 - UFFICIO S. GIACOMO
 - PC
- 08 - GESTIONE SOFTWARE
 - Autodesk Infrastructure Design Suite Premium
 - Civil Design
 - Oracle Primavera P6
 - Autodesk Infrastructure Design Suite Premium
- 09 – BANDI PER FINANZIAMENTI
- 10 – RETE CORTILE SERVIZI
- 99 – DOCUMENTAZIONE SEGRETERIA

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 8 – Attività operative

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

- La definizione dei requisiti dei servizi offerti al cliente;
- La definizione dei criteri per la verifica dei processi;
- La definizione delle responsabilità per la verifica e approvazione dei processi;
- La definizione delle risorse e delle relative conoscenze e competenze necessarie per la realizzazione delle attività operative;
- La definizione delle procedure operative per la gestione dei processi.

8.2 REQUISITI PER I SERVIZI

I servizi forniti da M2P S.r.l. sono riconducibili alle seguenti tipologie:

- Progettazione civile;
- Progettazione infrastrutturale;
- Direzione Lavori;
- Coordinamento sicurezza;
- Assistenza alla Verifica dei progetti.

8.2.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Le esigenze dei clienti vengono raccolte attraverso:

- Partecipazione a gare, concorsi, bandi;
- Incontri personali con i clienti;
- Partecipazione a convegni, eventi, fiere;
- Incontri operativi in fase di realizzazione del servizio;
- Questionari per la soddisfazione del cliente;
- Reclami, ricorsi, segnalazioni.

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 8 – Attività operative

8.2.2 DETERM. REQUISITI DEI SERVIZI

- Definire in modo completo i requisiti del servizio;
- Garantire la reale capacità di soddisfare i requisiti definiti per il servizio che offre;
- Rispettare quanto definito con il cliente.

L'andamento delle Gare e delle Offerte è tenuto sotto controllo tramite il modulo Mod 08-02-01 Registro Esiti Gare.

8.3 PROGETTAZIONE

- La progettazione viene tenuta sotto controllo tramite il modulo Mod-08-03-01 Progettazione.

La progettazione viene avviata:

- A seguito di decisione di partecipare a gara che preveda progettazione di un servizio;
- A seguito di preparazione di offerta che preveda progettazione del servizio;
- Per incarichi che richiedono la progettazione.

8.4 PROCESSI FORNITI DALL'ESTERNO

M2P S.r.l. tiene sotto controllo i prodotti e i servizi forniti dall'esterno attraverso le seguenti procedure:

- Valutazione fornitori e professionisti;
- Acquisto di beni e servizi

PROCESSO GARE, BANDI, CONCORSI

N	INPUT	ATTIVITÀ/DESCRIZIONE	OUTPUT	RESP.	INDIC.
1	Pubblicazioni specializzate Contatti diretti Abbonamento a siti specializzati	Ricerca gare, bandi, concorsi, offerte -verifica periodica dei siti -invito a partecipazione a ATI -contatto diretto -comunicazioni da parte di siti in abbonamento	Identificazione bando	Segreteria	

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 8 – Attività operative

8.5 PROCESSO EROGAZIONE SERVIZIO

I servizi forniti al cliente si raggruppano nelle seguenti tipologie di processo:

- Progettazione civile e infrastrutturale;
- Direzione Lavori;
- Coordinamento Sicurezza;
- Verifica della progettazione delle opere ai fini della validazione.

Per la corretta operatività sono identificate le seguenti procedure che permettono di:

- Identificare le caratteristiche dei servizi da realizzare;
- Identificare i risultati da conseguire;
- Definire le risorse necessarie in termini di competenze e professionalità;
- Definire i mezzi e gli strumenti necessari per la realizzazione del servizio;
- Definire i sistemi di monitoraggio e misurazione;
- Definire i sistemi di validazione dei processi di progettazione come indicati al capitolo 8.3;
- Definire le responsabilità per l'approvazione del servizio prima della consegna al cliente.

8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

È necessario identificare in modo univoco i prodotti/servizi (es: codifica incarichi, codifica elaborati, ecc.)

8.5.3 PROPRIETÀ' DEI CLIENTI E FORNITORI

È necessario garantire che le informazioni dei clienti e dei fornitori vengano conservati in modo idoneo.

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 9 – Valutazione delle prestazioni

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

Occorre definire:

- Cosa misurare/monitorare;
- Metodi di controllo/monitoraggio;
- Soddisfazione del cliente;
- Tempi/fasi in cui i controlli devono essere effettuati;
- Quando analizzare i dati.

9.2 AUDIT INTERNO

Definizione:

Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza dell'audit e valutarlo con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti.

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

Almeno una volta all'anno, e comunque quando ritenuto necessario dalla Direzione, il RQ convoca l'incontro per valutare l'efficacia del Sistema Qualità rispetto agli obiettivi generali e annuali definiti nella Politica per la Qualità.

Dal riesame devono emergere decisioni relative a: Opportunità di miglioramento; Necessità di modifica al sistema di gestione; Risorse necessarie.

UNI EN ISO 9001-2015

Capitolo 10 – Miglioramento

M2P S.r.l. ha definito sistemi per la definizione delle opportunità di miglioramento al fine di soddisfare le aspettative del cliente ed aumentare la sua soddisfazione attraverso:

- La tenuta sotto controllo delle non conformità;
- La determinazione delle azioni necessarie a prevenire il ripetersi delle non conformità;
- La prevenzione degli errori;
- Il miglioramento dei servizi in funzione dell'evoluzione tecnica e normativa;
- Il miglioramento delle prestazioni dei processi.

10.2 NC E AZIONI CORRETTIVE

Quando si verifica una non conformità si deve: Definire azioni per controllare e correggere la NC; Valutare se servono Azioni per eliminare le cause; Valutare se si possono verificare altre situazioni simili; Mettere in atto le azioni definite; Verificare l'efficacia delle azioni realizzate; Aggiornare la valutazione dei rischi; Mettere in atto eventuali modifiche del Sistema Qualità.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Definizione:

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

Grazie per l'attenzione



M2P S.r.l. – Via San Giacomo n. 17 – 27029 Vigevano (PV)
Tel. 0381 81780 – Fax 0381 84284 – Mail: segreteria@m2p.it
www.m2p.it

Ing. Pietro Zanetti