

MANUALE DELLA QUALITÀ

Secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015



CASTORE SPL S.r.l.

Edizione 1

Stato delle edizioni

Revisione n°	Motivo della edizione	Data
01	Prima emissione	18.09.2024
02	Ridefinizione dei Processi Aziendali	23.02.205

Approvazione ed emissione

Approvazione ed emissione		Firma
Redatto da:	RSQ	
Verificato da:	DG	
Approvato da:	AD	

*Il presente Manuale è di proprietà della CASTORE SPL S.r.l.
Ogni sua riproduzione totale o anche soltanto di sue parti è vietata.*

In collaborazione con:



SinTec srls

Sede Legale e Operativa: Via Nazionale compl. Sant'Agostino Pal. G
89812 Pizzo (VV) - Tel. 0963/370519

2a Sede Operativa: Via Indipendenza, 14
89048 Siderno (RC) - Tel. 0964/1906829

e-mail: sintecsrsls@libero.it - info@sintecsrsls.it - sintec_srsls@pec.it

W.app 351 5517136

Official website: www.sintecsrsls.it



0.0 INTRODUZIONE

Il presente manuale è stato predisposto per:

- descrivere il Sistema di Gestione Qualità;
- descrivere i criteri generali che regolano le attività influenti sulla Qualità;
- definire chiaramente le responsabilità organizzative e le procedure che devono essere applicate per gestire le attività regolamentate.

In questo Manuale della Qualità viene descritta la struttura organizzativa, la dichiarazione formale dell'Alta Direzione aziendale in merito alla propria Politica per la Qualità, la suddivisione dei ruoli e delle responsabilità in relazione alle attività aventi influenza sulla qualità, nonché i criteri generali di svolgimento delle attività relative al Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 dalla CASTORE SPL Srl.

Il presente manuale è suddiviso in dieci sezioni, corrispondenti ai punti della norma di riferimento, con l'aggiunta di questa sezione introduttiva, al fine di dare una descrizione più completa CASTORE SPL Srl e della documentazione redatta nell'ambito della formalizzazione del suo Sistema di Gestione della Qualità.

0.1 L'AZIENDA

In attuazione della deliberazione della Commissione Straordinaria n. 131 del 16.10.2014, con atto per Notar Stefano Poeta, N.11991 di Repertorio – N. 7769 di Raccolta del 05.08.2015, è stata costituita la società a responsabilità limitata a capitale interamente pubblico e avente come unico socio il Comune di Reggio Calabria, per la gestione dei servizi pubblici locali del Comune di Reggio Calabria denominata: **CASTORE SPL S.R.L.**

Il 13 luglio 2022 in sede di assemblea straordinaria presso Notar Stefano Poeta con atto Repertorio n. 9538 – Raccolta n.7396 è stato approvato l'aumento del capitale sociale dagli iniziali euro 250.000 a euro 1.940.000 attraverso ulteriori conferimenti da parte del Comune di Reggio Calabria e con l'ingresso nella compagine societaria della Città Metropolitana di Reggio Calabria che, giusta delibera di consiglio metropolitano n.53/2021, ha acquisito una partecipazione per una quota pari al 48,97%.

La società è a capitale interamente pubblico ed è soggetta al cosiddetto controllo analogo da parte dei soci.

Il Capitale sociale è suddiviso nelle seguenti quote di partecipazione:

Comune di Reggio Calabria	51,03%
Città Metropolitana di Reggio Calabria	48,97%

1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La CASTORE SPL S.R.L. ha implementato un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 per:

- dimostrare la sua abilità nel fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili;
- incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo e assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili.

La finalità del presente Manuale della Qualità è quella di definire e documentare i criteri guida, le responsabilità e le modalità operative adottate dall'organizzazione per garantire il soddisfacimento dei requisiti di gestione della qualità, il raggiungimento degli obiettivi prefissati e la soddisfazione del cliente. Esso rappresenta, quindi, la guida ed il riferimento dell'applicazione sistematica e della verifica dell'adeguatezza del Sistema Qualità aziendale alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

1.1 PENSIERO BASATO SUL RISCHIO (RISK-BASED THINKING)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking sono stati considerati all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

L'azienda adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

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

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

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

1.2 COMPATIBILITÀ ED INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI

L'azienda non ha adottato altri sistemi di gestione, ma deve necessariamente rispettare molti requisiti previsti dalle normative in ambito di sicurezza del lavoro e prevenzione ambientale. La struttura del manuale e delle procedure è facilmente integrabile con altri sistemi di gestione di cui l'azienda intende dotarsi.

2.0 NORME DI RIFERIMENTO

L'organizzazione ha sviluppato il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme

- ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
- ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- ISO 9004:2009 Sistemi di Gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.
- ISO 19011:2012 Linee guida per audit di sistemi di gestione
- UNI ISO 31000 ed. 2010 Gestione del rischio, principi e linee guida

Sono considerate rilevanti ai fini della corretta implementazione del sistema le seguenti normative:

- DGPR 679 del 2016 Tutela dati personali
- DLGS 81/2008 Testo unico sulla sicurezza del lavoro
- Codice Etico
- D. Lgs. 152/2006 Testo unico Ambientale.
- Ogni altra Legge, Decreto, Disposizione e Normativa Tecnica cogente che abbia un impatto sul Sistema Qualità

Le norme citate, in tutto o in parte, sono richiamate nel Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione e sono indispensabili per la sua corretta applicazione.

3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni fornite dalla ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015.

Ai termini che seguono, ricorrenti nel presente manuale, onde evitare ambiguità, sono associate le definizioni indicate:

ACRONIMO	SIGNIFICATO
SGQ	Sistema di gestione della Qualità
MQ	Manuale della Qualità
PQ	Procedura della Qualità
IT	Istruzione Tecniche /Operativa
All	Allegato
MOD	Modulo
NC	Non Conformità
AC	Azione correttiva

3.1 ABBREVIAZIONI

I titoli delle posizioni organizzative sono abbreviati come segue:

AD	AMMINISTRATORE DELEGATO
DG	Direttore Generale
RSQ	Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità
RSPP	Responsabile Sicurezza
DT	Direttore Tecnico
RServ	Responsabile servizio
AMM	Responsabile Amministrativo
AMB	Responsabile Ambientale

4.0 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione ha determinato e verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per la Qualità.

L'organizzazione ha determinato le componenti rilevanti per le attività ed in grado di influenzare la propria capacità di conseguire i risultati attesi per il Sistema di Gestione per la Qualità, per monitorarle e riesaminarle costantemente.

La valutazione del CONTESTO ESTERNO può includere:

- l'ambiente sociale, culturale, politico, cogente, finanziario, economico, naturale e competitivo, a livello internazionale, nazionale e locale;
- elementi determinanti e tendenze fondamentali che hanno un impatto sugli obiettivi dell'organizzazione;
- relazioni con i portatori di interessi esterni, loro percezioni e valori.

La valutazione del CONTESTO INTERNO può includere:

- governance, struttura operativa, ruoli e responsabilità;
- politiche, obiettivi e strategie in atto per il loro conseguimento;
- capacità, intese in termini di risorse e conoscenza (per esempio capitale, tempo, persone, processi, sistemi e tecnologie);
- sistemi e flussi informativi, processi decisionali (sia aformali che informali);
- relazioni con i portatori di interessi interni, loro percezioni e valori;
- la cultura dell'organizzazione;
- norme, linee guida e modelli adottati dall'organizzazione;
- la forma e l'estensione delle relazioni contrattuali.

4.1 FATTORI RILEVANTI

L'azienda provvede ad individuare e determinare quali tra fattori esterni hanno rilevanza per le sue finalità ed indirizzi strategici e quali tra questi abbiano effetti positivi o negativi sulle proprie prestazioni e sulla propria organizzazione, includendo, anche, la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema qualità.

La Direzione, in occasione della pianificazione del Sistema di Gestione, determina i fattori esterni e interni, positivi e negativi o condizioni da considerare rilevanti per le finalità e gli indirizzi strategici e che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione.

I FATTORI INTERNI rilevanti per il Sistema Qualità sono:

- la capacità commerciale di individuare nuovi clienti e nuove opportunità di servizi;
- le infrastrutture e le attrezzature possedute;
- le competenze e le esperienze acquisite dal personale;
- il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalla direzione.

I FATTORI ESTERNI rilevanti per il Sistema Qualità sono:

- Sviluppi, aggiornamenti, e modifiche normative;
- Aspettative e bisogni dei propri clienti;
- Aspettative e bisogni degli utenti finali;
- Sviluppo e progresso tecnologico;
- Fornitori di beni e servizi connessi ai servizi resi.

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

CASTORE SPL Srl in applicazione del SGQ ed in accordo con quanto previsto dal p.to 4.2 della norma UNI EN ISO 9001:2015, ha:

- ✓ individuato le parti interessate rilevanti (stakeholder) che interagiscono direttamente e/o indirettamente con il sistema di gestione per la qualità applicato;
- ✓ definito quali requisiti delle parti interessate (stakeholder) siano rilevanti per il sistema di gestione per la qualità.

Gli stakeholder dell'azienda sono organizzazioni e singoli individui che hanno la necessità di comunicare e confrontarsi a diversi livelli con differenti interlocutori sia interni che esterni all'organizzazione stessa.

Lo strumento adottato dall'azienda quale la Stakeholder Analysis, si concretizza in termini di sistema nella definizione della Mappatura degli Stakeholders, con l'obiettivo di rilevare in modo strutturato ed efficace, quali sono gli interlocutori che l'organizzazione deve considerare prioritariamente nelle sue attività.

La Direzione, in occasione del Riesame direzione, monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti. Tali informazioni sono documentate sulle registrazioni dei riesami ovvero in appositi allegati.

Una volta determinati i fattori rilevanti del contesto interno ed esterno è possibile determinare in modo corretto e preciso il perimetro del sistema di gestione.

L'organizzazione ha realizzato e mantiene attiva apposita procedura [PQ01 Analisi dei Rischi e del Contesto](#), per il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità e dei requisiti ad esse applicabili.

4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Il Sistema Qualità Aziendale è lo strumento per conseguire la soddisfazione del Cliente, per dimostrare la capacità di eseguire lavori conformi alle specifiche, per raggiungere gli obiettivi della politica della Qualità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della CASTORE SPL S.R.L. è conforme al modello ISO 9001:2015 con il seguente scopo:

Manutenzione di edifici civili e di opere edili.
Manutenzione di strade.
Manutenzione di aree a verde.
Erogazione di servizi di pulizia e di facchinaggio.

Le prescrizioni in esso contenute si applicano a tutte le funzioni aziendali.

Al fine di determinare il proprio campo di applicazione l'organizzazione ha prima delineato i propri confini operativi attraverso:

- ✓ La determinazione e l'analisi dei fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità e per i propri indirizzi strategici che possono influenzare la propria capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità di cui al punto 4.1 della norma iso 9001:2015;
- ✓ La determinazione e comprensione delle parti interessate e dei relativi requisiti rilevanti per il proprio sistema di gestione secondo quanto indicato al punto 4.2 della norma iso 9001:2015;
- ✓ La considerazione dei propri prodotti.

Tutti i requisiti della norma ISO 9001:2015 sono ritenuti applicabili.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E SUOI PROCESSI

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione inteso quale insieme di responsabilità, processi, procedure e risorse necessari ad attuare la gestione per la Qualità, è considerato lo strumento per il conseguimento degli obiettivi stabiliti dalla Direzione Generale nella Politica per la Qualità.

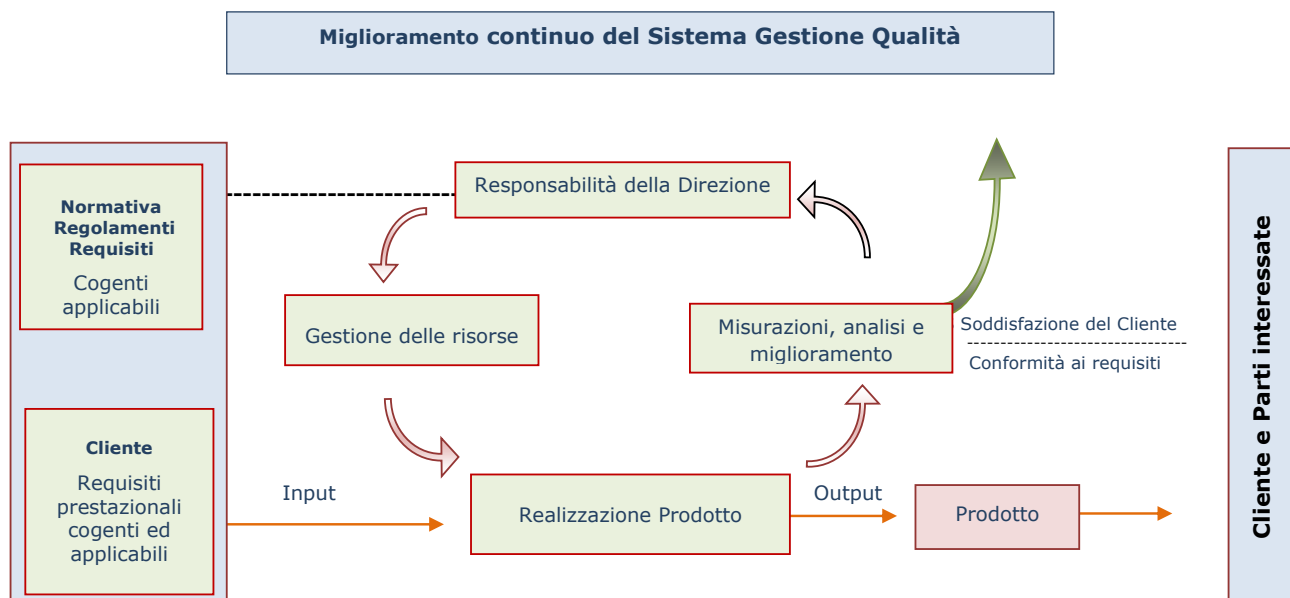
I requisiti espressi nel sistema mirano alla completa soddisfazione del Cliente e di tutte le parti interessate interne ed esterne, ed al miglioramento delle proprie prestazioni aziendali.

Il modello del sistema di gestione per la qualità utilizza un approccio per processi, che incorpora il ciclo di DEMING (PDCA = Plan, Do, Check, Act) e il Risk-Based Thinking, questo approccio permette all'organizzazione di assicurare che i propri processi siano adeguatamente dotati di risorse e gestiti, e che le opportunità di miglioramento siano determinate e si agisca di conseguenza.

Obiettivo principale è una gestione efficace ed efficiente che assicuri servizi conformi ai requisiti specificati e/o alle disposizioni legislative cogenti e regolamentari applicabili al settore di attività. L'azienda, pertanto, assicura con l'applicazione del presente SGQ:

- il mantenimento di tutte le informazioni documentate per supportare il funzionamento dei propri processi;
- la conservazione delle informazioni documentate necessarie a dare conferma che i processi sono condotti come pianificato dal presente Sistema gestionale.

Il processo di miglioramento continuo del Sistema di Gestione Qualità è rappresentato nel seguente flusso gramma:



Il Sistema di gestione per la qualità è definito e descritto, a livello documentale, tramite il Manuale della Qualità, le Procedure e le Istruzioni Operative.

A tal fine sono stati:

- identificati i processi che caratterizzano l'attività dell'organizzazione;
- definite le interazioni tra tali processi ed i risultati dei processi;
- stabilite le modalità e i criteri per il presidio dei processi e delle attività critiche che impattano con il cliente;
- assicurato che per tali processi fossero disponibili risorse ed informazioni adeguate all'ottenimento dei risultati stabiliti;

-
- definite modalità e criteri per il monitoraggio dei processi;
 - definite le azioni da attuare per ottenere i risultati stabiliti.

L'Organizzazione individua tre ordini di processi:

- ❖ PROCESSI DIREZIONALI necessari per stabilire gli indirizzi e sviluppi dell'Organizzazione.
- ❖ Processi primari: creano direttamente un valore riconosciuto dal cliente esterno e le loro prestazioni operative (qualità e tempi) ne influenzano direttamente la soddisfazione.
- ❖ Processi di supporto: necessari alla gestione dei processi primari.

Processi DIREZIONALI

- Responsabilità della Direzione
- Sistema di gestione della qualità
- Monitoraggio e Misurazione dei processi

PROCESSI PRIMARI

- Gestione rapporti con i clienti e le parti
- Progettazione
- Erogazione del servizio

PROCESSI DI SUPPORTO

- Gestione delle risorse
- Fornitori e acquisti
- Gestione dei reclami e delle Non Conformità

L'impostazione per processi evidenzia il flusso delle principali attività aziendali, individuando i dati di ingresso, la loro trasformazione in dati di uscita, assicurando un adeguato valore aggiunto.

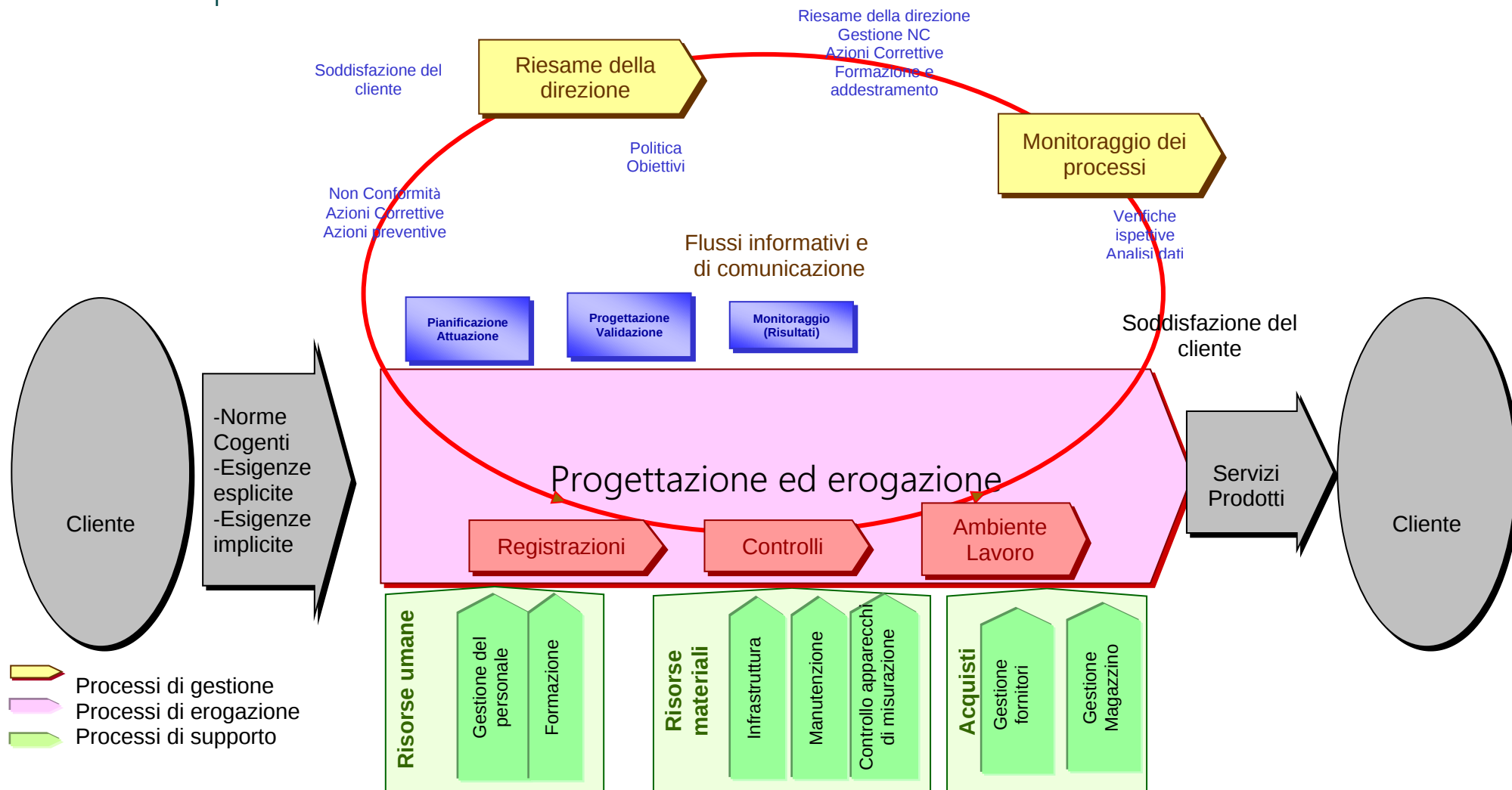
Tutti i processi dell'Organizzazione vengono monitorati dai singoli Responsabili di Funzione attraverso la puntuale verifica della conformità degli stessi alle procedure e/o istruzioni previste. I criteri e metodi per la determinazione dei monitoraggi/controlli da eseguire per la verifica dell'efficace funzionamento degli stessi sono dettagliati nelle procedure operative individuate dall'Organizzazione. Il monitoraggio, la misurazione e l'esame dell'andamento dei singoli processi vengono puntualmente eseguiti dai vari Responsabili di Funzione, i quali danno evidenza dei risultati rilevati attraverso reports di analisi che vengono periodicamente riesaminati dalla DG. L'Organizzazione può affidare in outsourcing i processi per i quali non dispone di adeguata competenze, in tal caso il controllo ed il monitoraggio del processo vengono definiti nelle procedure di

riferimento, in quanto CASTORE SPL è sempre direttamente responsabile della conformità a tutti i requisiti del servizio erogato, sia del Cliente che di quelli cogenti ed applicabili. Sulla base delle esigenze individuate, del grado di complessità ed interazione dei processi gestiti è stata prodotta ed emessa la documentazione necessaria a garantire che le attività siano conformi ai requisiti di qualità ed ai requisiti cogenti ed applicabili.

4.5 PROCEDURE QUALITÀ DI RIFERIMENTO

[PQ01 - Analisi dei Rischi e del contesto](#)

La rete dei processi



5.0 LEADERSHIP

Lo sviluppo ed il miglioramento del Sistema Gestione Qualità applicato costituiscono un preciso e costante impegno della Leadership aziendale. L'Alta Direzione ritiene che il raggiungimento del massimo grado di soddisfazione delle esigenze dei propri Clienti ed il soddisfacimento dei requisiti cogenti ed applicabili, perseguibile attraverso il rispetto delle misure adottate per il raggiungimento dello stato di conformità delle proprie prestazioni, sia un elemento indispensabile e determinante per il proprio sviluppo.

Per raggiungere tali obiettivi CASTORE SPL si impegna a coinvolgere tutte le risorse, valorizzando l'apporto del gruppo degli operatori, al di là delle singole funzioni svolte e individuando le risorse esterne più idonee.

La Direzione dimostra il comando e l'impegno rispetto al sistema qualità:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema;
- assicurando che la politica per la qualità e gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia aziendale ed il contesto in cui opera l'azienda;
- assicurando che la politica per la qualità sia comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'organizzazione;
- promuovendo l'uso del Risk based Thinking;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema qualità nei processi aziendali;
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi;
- assicurando che le risorse necessarie per il sistema qualità siano disponibili;
- comunicando l'importanza di un sistema qualità efficace e della conformità dei requisiti del sistema qualità;
- assicurando che il sistema qualità raggiunga i suoi risultati definiti;
- dirigendo e supportando risorse che contribuiscono all'efficacia del sistema qualità;
- promuovendo il miglioramento continuo;
- supportando gli altri ruoli manageriali importanti a dimostrare la loro leadership sia applicata nella loro area di influenza.

5.1 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

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

- la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti;
- la determinazione e indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente:

- l'attenzione che i servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili;
- l'attenzione alla soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo.

In particolare, sono tenuti sotto continua attenzione le esigenze e le aspettative dei Clienti in modo da assicurare sempre la completa soddisfazione verso il servizio fornito.

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione ha stabilito una Politica per la Qualità che:

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

La Politica per la Qualità è pubblicata nel presente Manuale della Qualità, riportata come Allegato 1, e diffusa internamente ed esternamente a tutte le parti interessate.

La Politica della Qualità è presentata a tutto il personale tramite diffusione in bacheca Qualità e riunione annuale tenuta dalla Direzione.

Nell'ambito del documento sono specificati gli obiettivi perseguiti dall'azienda; pertanto, il documento costituisce la base di partenza per la pianificazione del miglioramento continuativo e per la valutazione dei risultati conseguiti.

La Politica può essere oggetto di modifiche al variare della struttura aziendale, del contesto di riferimento o delle esigenze aziendali ed è comunque oggetto di verifica nell'ambito del Riesame periodico della Direzione.

La conformità alla politica è assicurata attraverso attività di "auditing" e di riesame della direzione per valutare il grado di applicazione degli obiettivi prefissati e definirne di nuovi nell'ottica del miglioramento continuativo dell'efficacia del SGQ.

5.3 RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

L'Azienda si è dotata di una struttura organizzativa al fine di definire con chiarezza i compiti, le responsabilità ed i rapporti reciproci del personale operante nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità riportata nel documento "Struttura Aziendale", allegato 2 del presente Manuale.

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definiti ed assegnati per:

- assicurare che la conformità del sistema qualità ai requisiti della norma;

- assicurare che l'output dei processi sia quanto previsto;
- si riporti sulle performance del sistema qualità, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione e soprattutto si riportino informazioni alla Direzione;
- assicurare la focalizzazione al cliente in tutta l'organizzazione
- assicurare che l'integrità del sistema qualità sia mantenuta quando cambiamenti al sistema siano previsti e implementati.

Inoltre, in ogni procedura interna, sono descritte tutte le responsabilità coinvolte nella procedura stessa. Ciò consente a tutto il personale sia la conoscenza delle proprie autorità e responsabilità sia la correlazione con le altre funzioni.

6.0 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

L'Azienda ha effettuato una pianificazione del sistema di gestione della qualità che consente di:

- ✓ identificare i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'azienda;
- ✓ definire la sequenza ed interazioni fra i vari processi aziendali;
- ✓ definire e rendere operativi i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficacia delle modalità operative definite per i processi e del loro controllo;
- ✓ assicurare la disponibilità di risorse ed informazione per l'attuazione dei processi ed il loro monitoraggio;
- ✓ definire le modalità atte al monitoraggio dei processi;
- ✓ attuare le azioni più opportune per conseguire gli obiettivi ed i traguardi documentati, ai fini del miglioramento continuativo dei processi aziendali.

Ogni qualvolta vengano pianificate modifiche al sistema di gestione della qualità a seguito di mutate esigenze aziendali (nuovi processi o prodotti, mutate condizioni operative, ecc.) queste devono essere riesaminate congiuntamente dalla Direzione Aziendale e RSQ al fine di evitare che la loro attuazione comprometta l'integrità del sistema stesso

6.1 AZIONI PER EVIDENZIARE E TRATTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ

Durante la pianificazione del Sistema Qualità, l'azienda considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di:

- Dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi;
- prevenire, o ridurre, effetti indesiderati;
- mettere in atto il miglioramento continuo.

CASTORE SPL Srl pianifica:

A - Le azioni per trattare i rischi e le opportunità.

B - Le modalità per:

- rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi;
- valutarne l'efficacia.

I rischi sono classificati in base alla loro priorità. La priorità è determinata, quantomeno, dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri.

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

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere:

- evitare il rischio;
- accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità;
- eliminare la fonte di rischio;
- modificarne la probabilità o gli effetti;
- condividere il rischio;
- decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

Nella Procedura di riferimento [PQ01 - Analisi dei Rischi e del contesto](#), l'organizzazione definisce le modalità con cui conduce l'analisi dei rischi a livello strategico e tattico a partire dalla comprensione del contesto, e delle relative minacce e opportunità, fino alla determinazione dei processi e dei relativi strumenti gestionali.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PROGRAMMI

La pianificazione strategica e la politica per la qualità sono il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi di processo che l'Organizzazione si prefigge di raggiungere ai pertinenti livelli e funzioni; questi vengono definiti annualmente dalla Direzione in sede di Riesame del SGQ e sono quantificati e misurabili mediante "indici" specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento. Tali indici sono riassunti in maniera organica in modo da poter essere facilmente diffusi e monitorati anche nel corso dell'anno.

Essi sono definiti per tutta l'Organizzazione aziendale, nello specifico per singolo processo e piano di miglioramento in conformità alla mappatura dei processi ed assegnati ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza.

Sono stabiliti, per i livelli, le funzioni ed i processi rilevanti, obiettivi per la Qualità.

Gli obiettivi per la qualità:

- sono coerenti con la Politica della Qualità
- sono misurabili
- tengono in conto i requisiti applicabili
- sono fortemente correlati con la conformità del prodotto e con la soddisfazione del cliente
- sono monitorati
- sono comunicati agli interessati
- sono aggiornati, quando necessario

La direzione pianifica gli obiettivi della qualità, in particolare definendo obiettivi per le funzioni responsabili e verificando il rispetto puntuale delle procedure del sistema qualità; gli obiettivi in particolare possono essere:

- di alto livello: individuati tra gli elementi in uscita del riesame di direzione o tra le azioni per affrontare rischi e opportunità di cui al paragrafo precedente;

- di aspetto operativo: legati, cioè al raggiungimento di specifici traguardi periodici, per ciascuno degli indicatori di misurazione di andamento dei processi, su apposito documento "report indicatori".

Nel pianificare le modalità per raggiungere gli obiettivi per la qualità sono chiarite:

- le azioni da realizzare;
- le risorse da dedicare;
- le responsabilità delle azioni;
- le tempistiche di realizzazioni;
- il metodo per la valutazione del risultato.

Il vertice aziendale si assicura, in fase di definizione degli obiettivi per la qualità, che le funzioni aziendali interessate individuino e pianifichino accuratamente tutte le risorse necessarie per il loro perseguimento (risorse umane, tecniche, finanziarie). La dichiarazione degli obiettivi e gli indicatori ad essi correlati sono meglio dettagliati nella procedura di riferimento [PQ02- Gestione degli Obiettivi e degli Indicatori](#).

6.3 GESTIONE DEI CAMBIAMENTI

Qualora emerga la necessità di effettuare modifiche al Sistema Qualità, le modifiche sono condotte in modo pianificato e sistematico. CASTORE SPL Srl considera:

- Lo scopo delle modifiche e tutti i relativi effetti potenziali
- La necessità di conservare l'integrità del Sistema
- La disponibilità di risorse
- La distribuzione o ridistribuzione delle responsabilità ed autorità

6.4 PROCEDURE QUALITÀ DI RIFERIMENTO

[PQ01 - Analisi dei Rischi e del contesto](#)

[PQ02 - Gestione degli Obiettivi e degli Indicatori](#)

7.0 SUPPORTO

7.1 RISORSE

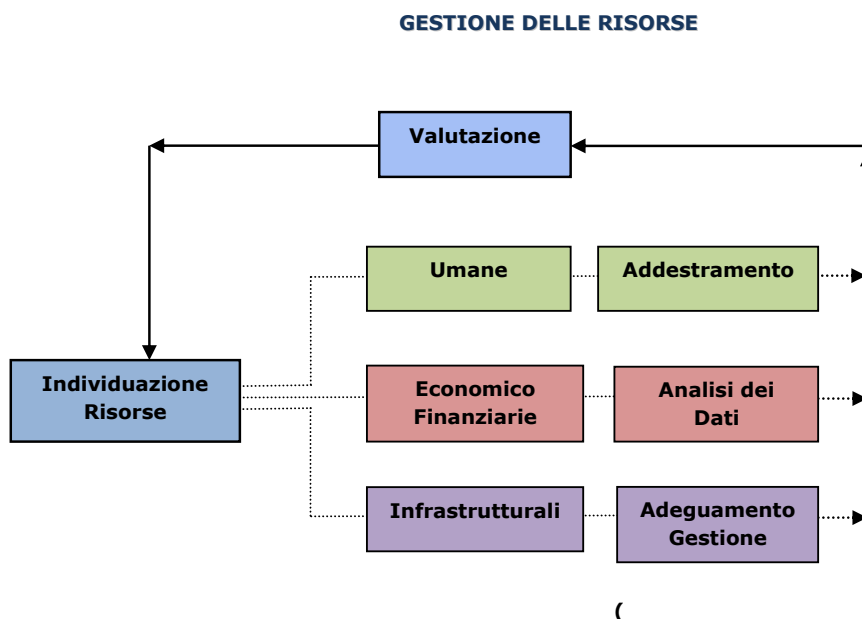
7.1.1 Generalità

CASTORE SPL Srl ha determinato e messo in campo le risorse necessarie per stabilire, attuare e mantenere il sistema di gestione per la qualità, e per migliorarne continuamente l'efficacia.

Sono state considerate

- L'esistenza interna di opportune risorse
- La necessità di acquisire risorse esterne

L'azienda in fase di riesame da parte della Direzione evidenzia tali necessità e pianifica eventuali addestramenti aggiuntivi, investimenti, assunzioni, ivi incluse tutte le mansioni per Audit Interni.



L'Organizzazione assegna ad ogni processo aziendale risorse appropriate per la corretta gestione.

Pertanto, garantisce che:

- il personale abbia abilità, esperienza e competenza nella gestione del processo ricevuto in assegnazione e dei rischi di processo individuati;
- ciascuna fase del processo e di gestione del rischio disponga delle risorse necessarie;
- siano stati individuati i processi, i metodi e gli strumenti da utilizzare per gestire il rischio connesso;
- per ciascun processo siano state individuate le procedure documentali da adottare;

- siano adottati specifici sistemi di gestione dell'informazione e della conoscenza;
- siano definiti adeguati programmi di formazione, informazione e addestramento.

L'Organizzazione adotta procedure documentate per la gestione delle risorse umane ed infrastrutturali e del rischio connesso a tali processi, stabilisce i meccanismi e le dinamiche di comunicazione e reporting interni ed esterni al fine di supportare le responsabilità aziendali alla presa in carico del rischio.

7.1.2 Risorse Umane

Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti del cliente, e delle norme, leggi e regolamenti cogenti, CASTORE SPL Srl ha introdotto le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del Sistema di gestione della Qualità. Il Personale, a cui sono state attribuite specifiche e definite responsabilità relative al Sistema di Gestione per la Qualità, possiede un adeguato livello di competenza.

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

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

La gestione delle risorse umane è adeguatamente documentata nelle procedure [PQ03- Gestione del personale](#) e [PQ04- Gestione della reperibilità del personale](#).

7.1.3 Infrastrutture

CASTORE SPL Srl ha determinato, rese disponibili e tenute in efficienza, le infrastrutture che concorrono a determinare la conformità dei prodotti e servizi.

L'infrastruttura comprende:

- *edifici e relativi impianti;*
- *apparecchiature, compresi hardware e software;*
- *macchinari;*
- *risorse per il trasporto;*
- *tecnologie dell'informazione e comunicazione*

Per garantire l'efficacia e la funzionalità delle attrezzature aziendali vengono adottati piani di manutenzione, programmati e straordinari, rispettando le prescrizioni previste da manuale d'uso e controllo delle singole

attrezzature. Modalità e tempistiche vengono specificate nella procedura [PQ05- Parco Macchine e attrezzature](#).

7.1.4 Ambienti di lavoro

L'organizzazione ha determinato e gestisce l'ambiente di lavoro necessario per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.

L'aspetto dell'ambiente di lavoro si collega strettamente ai requisiti del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. CASTORE SPL dispone di personale altamente qualificato in materia di valutazione, adeguamento e mantenimento, della sicurezza in ambiente di lavoro (uffici e cantieri).

Vengono applicate le prescrizioni normative previste dal D.Lgs. 81/08 su tutto il work environment, valutando contestualmente le più svariate condizioni di lavoro che possono condizionare la conformità del servizio erogato; attraverso appositi piani di sicurezza con i quali si valutano i rischi connessi alle attività da svolgere ed alle misure di sicurezza da adottare.

L'organizzazione assicura che l'ambiente di lavoro sia idoneo sia per le condizioni sociali di lavoro (non si opera in condizioni discriminatorie), sia per condizioni psicologiche di lavoro (tenuta sotto controllo dello stress lavoro correlato) sia per condizioni fisiche (temperatura adeguata nelle varie stagioni dell'anno, umidità, illuminazione, condizioni igieniche rumore idonee).

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misura

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

CASTORE SPL si assicura che le risorse messe in campo:

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

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure:

- è un requisito cogente;
- corrisponde ad una esigenza delle parti interessate;
- è considerata essenziale dall'azienda per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati

le risorse per il monitoraggio e la misurazione sono:

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

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

7.1.6 Conoscenza (Know How & know Why) aziendale

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le conoscenze sono conservate, e rese disponibili nella misura in cui sono utili.

In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale, l'organizzazione considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso

- l'analisi degli errori;
- la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste;
- la conservazione degli esperimenti realizzati;

e sulle risorse esterne attraverso

- reperimento di standard, norme, codici, etc;
- l'attivazione di università e centri di ricerca;
- le partecipazioni a conferenze;
- l'istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti;
- l'attivazione di consulenze.

7.2 COMPETENZA

CASTORE SPL Srl determina la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto. Assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza e, ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate. Il personale che svolge compiti particolari è qualificato sulla base di adeguata istruzione, addestramento ed esperienza, compatibilmente con l'attività da eseguire. La leadership aziendale, in relazione agli sviluppi tecnici ed organizzativi aziendali, individua le competenze e

le professionalità necessarie e definisce le esigenze formative. I Responsabili di funzione hanno il compito e la responsabilità di valutare le necessità formative del proprio personale riguardo alla specificità della mansione.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

La Direzione Generale, in collaborazione con il RSQ assicura il coinvolgimento e la consapevolezza del proprio personale sull'importanza del ruolo di ognuno nel raggiungimento degli obiettivi di processo e delle conseguenze che eventuali scostamenti, rispetto alle procedure operative specificate, possono provocare sulla qualità del servizio erogato.

L'organizzazione assicura che il personale che svolge attività lavorative sotto il suo controllo sia consapevole di:

- politica per la Qualità;
- obiettivi generali per la qualità e gli obiettivi per la qualità che li riguardano;
- effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità;
- implicazioni delle Non Conformità ai requisiti del Sistema Qualità.

7.4 COMUNICAZIONE

L'Azienda ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini della gestione del Sistema Qualità.

È chiarito:

- Cosa è necessario comunicare.
- Quando comunicare.
- Con chi avere comunicazione.
- Come comunicare.

La Direzione dell'Organizzazione diffonde costantemente a tutto il personale gli obiettivi/traguardi e programmi strategici e gli impegni assunti relativamente al Sistema Qualità, compresa la Politica per la Qualità. Tutto il personale interno all'Organizzazione come pure i principali partners e tutte le parti interessate vengono puntualmente informate sull'efficacia dei processi e del sistema, infatti, i responsabili di funzione ricevono copia dell'esito dei riesami della direzione ed il personale aziendale copia della Politica e degli obiettivi strategici di processo e dei traguardi e programmi prestazionali con il dettaglio dell'efficacia e dell'efficienza degli obiettivi, rapportando il valore obiettivo con le risorse economico – finanziarie e gestionali investite per il raggiungimento degli stessi.

La comunicazione interna avviene attraverso adeguati mezzi di comunicazione.

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Le informazioni documentate del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione costituiscono lo strumento attivo che ne formalizza la struttura, attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata dei Documenti che ne regolano la gestione ed il funzionamento, includendo anche i documenti relativi ai rapporti con partners, fornitori e clienti in materia di Gestione per la Qualità.

Nel Sistema Qualità sono incluse:

- Le informazioni documentate richiesta dalla Norma ISO 9001.2015.
- Le informazioni documentate che CASTORE SPL Srl ritiene necessarie per l'efficacia del Sistema Qualità

Le informazioni documentate individuate dall'Organizzazione in accordo con quanto previsto dalla norma e con le scelte strategiche e gestionali individuate dall'Organizzazione comprendono:

- La Politica per la Qualità e gli Obiettivi strategici ed i traguardi prestazionali;
- Il Manuale Gestione Qualità;
- La descrizione e mappatura dei processi aziendali, con la rappresentazione grafica della loro interazione, nonché il riferimento delle informazioni documentali ad essi correlati;
- Le Procedure Operative redatte per la gestione dei singoli processi;
- Le Istruzioni Operative, ove necessario;
- Le informazioni documentate previste per garantire l'efficacia delle attività di pianificazione, funzionamento e controllo dei processi.

Ogni informazione documentata del Sistema di Gestione Qualità dell'Organizzazione è identificata attraverso la relativa sigla, come riportato nella seguente Tabella "Identificazione dei documenti di sistema":

IDENTIFICAZIONE DEI DOCUMENTI DEL SGQ			
Nome Documento	Descrizione	Codifica	Revisione
Manuale Gestione Qualità	Raccolta organizzata dei documenti aziendali del Sistema Qualità che, nel loro insieme, soddisfano i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.	MQ	Autonoma o legata a quella di una Procedura che varia l'organizzazione aziendale
Procedura Operativa	Documenti descrittivi che includono l'individuazione delle responsabilità, delle regole operative e dei controlli da eseguire.	PQ Seguita da un codice numerico di identificazione progressivo (Es. PQ 01)	Autonoma o legata alla revisione del MQ.
Istruzioni Operative	Documenti descrittivi che specificano tecnicamente come deve essere eseguita e controllata una determinata attività.	IT Seguita da un codice numerico di identificazione progressivo (Es. IT 1)	Autonoma o legata alla revisione di una PQ
Registrazioni e Allegati	Documenti di varia forma e contenuti, predisposti per una compilazione facilitata ed essenziale.	MOD. XX dove: XX= sequenziale riferito alle prime lettere del nome del modello	Autonoma o legata alla revisione di una PQ.

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

- Il titolo.
- Un codice di riferimento.
- La data di emissione/aggiornamento.
- I riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione/aggiornamento.

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- supporto (ogni qualvolta ciò sia possibile è preferito il supporto elettronico piuttosto che cartaceo);
- responsabilità dei riesami e delle approvazioni.

Le informazioni documentate sono:

- rese disponibili dove e quando necessario;
- protette da usi impropri, perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza.

La procedura di riferimento **PQ06- Gestione delle Informazioni documentate** definisce le modalità di produzione e tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- la distribuzione, l'accesso, l'uso ed il ritiro.
- La conservazione, la protezione, la leggibilità.
- La gestione delle modifiche.
- L'archiviazione e la catalogazione.

Le informazioni documentate di origine esterna, che l'organizzazione ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del Sistema Qualità, sono identificate e tenute sotto controllo.

7.6 PROCEDURE DI RIFERIMENTO

PQ03- Gestione del personale

PQ04- Gestione della reperibilità del personale

PQ05- Parco Macchine e attrezzature

PQ06- Gestione delle Informazioni documentate

8.0 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ

I processi elencati nel punto 4.4 del presente Manuale sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti specificati per i servizi.

Per tali processi sono:

- documentati come gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi all'erogazione dei singoli servizi vengono perseguiti;
- definite e soddisfatte tutte le specifiche richieste di controllo necessarie per ogni singola attività (decise internamente o vincolanti per legge);
- definite e predisposte le registrazioni che contengono dati rilevanti per la qualità del servizio e necessarie per fornire evidenza di conformità;
- individuati responsabilità ed interfacce coinvolte, in modo che tutte le attività siano svolte correttamente.

I servizi erogati da CASTORE SPL sono stati pianificati e sviluppati sulla base di tutte le leggi di settore. Tale pianificazione ha comportato:

- autorizzazioni necessarie;
- prescrizioni specifiche da adottare;
- individuazione del responsabile del servizio;
- disponibilità delle risorse e relative qualifiche.

I risultati della pianificazione sono ritenuti idonei alle attività operative dell'organizzazione che provvede anche a tenere sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare derive indesiderate, e mette in atto azioni per mitigarne gli effetti, se necessario.

Le disposizioni per il controllo delle attività sono veicolate attraverso:

- ❖ Procedure.
- ❖ Istruzioni operative.
- ❖ Schemi o immagini.
- ❖ Comunicazioni.

8.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEI PRODOTTI / SERVIZI

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

L'organizzazione ha stabilito processi per comunicare con il Cliente in relazione a:

- informazioni in merito al servizio.
- recepimento della percezione e del punto di vista del cliente, reclami inclusi.
- gestione della proprietà del cliente, quando applicabile.
- richieste specifiche e contingenti, quando rilevanti.

I canali di comunicazione adottati sono i seguenti:

- e-mail
- telefonate
- meeting

Inoltre, CASTORE SPL Srl ha predisposto una Carta dei Servizi documentata con la quale intende assolvere alle seguenti funzioni nei confronti degli Utenti finali:

- presentare e far conoscere con chiarezza i requisiti normativi di riferimento;
- fornire una chiara descrizione dei servizi oggetto del contratto e dei relativi standard qualitativi al fine di non generare ambiguità;
- presentare l'organizzazione, le sue risorse (umane e infrastrutturali) e il livello di competenza e professionalità offerto al fine di assicurare l'utente sulla capacità dell'organizzazione di assolvere all'erogazione dei servizi nei termini e requisiti dichiarati.

8.2.2 Determinazione dei requisiti del prodotto / servizio

L'organizzazione ha stabilito ed applicato processi per determinare i requisiti dei prodotti e dei servizi offerti ai Clienti potenziali.

CASTORE SPL Srl assicura:

- che le specifiche dei servizi (verso il Cliente e necessarie all'azienda), le norme e le leggi cogenti siano definite;
- che possieda la capacità di rispettare le specifiche definite e di gestire i reclami, per il servizio offerto.

I requisiti del cliente sono attentamente identificati attraverso:

- La verifica della completezza della richiesta del cliente, della correttezza dei dati ricevuti, inclusa la possibilità di fornire nei termini quanto richiesto, le modalità di consegna, le richieste di assistenza o di interventi accessorie.
- Verifica di requisiti non specificati dal cliente, quali ricerche di mercato e analisi della concorrenza.
- L'applicabilità di normative cogenti ed applicabili in materia di realizzazione dei prodotti e dei servizi indicati nello scopo e capo di applicazione del presente SGQ.

8.2.3 Riesame dei requisiti del prodotto / servizio

CASTORE SPL Srl riesamina:

- i requisiti specificati dal Cliente.
- i requisiti non specificati dal Cliente.
- le disposizioni legislative e regolamentari applicabili.
- il contenuto delle modifiche dei contratti e ordini.

Il riesame assicura che le divergenze eventuali tra contratto e ordine siano risolti; nei casi in cui il Cliente non trasmetta a CASTORE SPL le proprie specifiche in modo formalizzato, la Direzione Aziendale provvede alla formalizzazione e ne fa comunicazione al Cliente. Vengono conservate informazioni documentate come evidenza della conduzione dei riesami.

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

Quando i requisiti di prodotti e servizi vengono modificati, l'organizzazione assicura che le pertinenti informazioni documentate siano aggiornate e che le persone pertinenti siano rese consapevoli in merito ai requisiti modificati.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEI SERVIZI

8.3.1 Generalità

La società ha stabilito, applicato e mantiene attivo un processo per la Progettazione e lo sviluppo documentato attraverso l'applicazione della procedura [PQ07- Gestione della Progettazione](#).

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

L'Organizzazione pianifica e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del servizio erogato. Durante la pianificazione della progettazione e dello sviluppo l'azienda stabilisce le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase del progetto di inserimento dei soggetti.

8.3.3 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

L'azienda ha determinato:

- i requisiti essenziali per lo specifico prodotto/servizio da progettare e sviluppare, inclusi, se applicabili, requisiti funzionali e prestazionali;
- le leggi ed altri codici cogenti applicabili;

- gli standard e le best pratics che l'impresa è impegnata ad applicare;
- le risorse interne ed esterne per il processo di Progettazione e Sviluppo;
- le conseguenze potenziali di errori, in relazione alla natura prodotto/servizio;
- il livello di controllo del processo atteso dal Cliente e/o dalle altre parti interessate.

Gli input devo essere adeguati, completi, non ambigui. Sono risolti gli eventuali conflitti tra input.

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

L'Azienda tiene sotto controllo la Progettazione e lo Sviluppo in modo che:

- i risultati da ottenere attraverso il processo siano chiaramente definiti;
- i riesami della Progettazione e Sviluppo siano pianificati;
- opportune verifiche siano condotte al fine di assicurare che gli input siano stati considerati;
- opportune validazioni siano condotte al fine di assicurare che il risultato sia conforme con l'applicazione e l'uso del prodotto/servizio (quando conosciuto).

8.3.5 Elementi in uscita alla progettazione e sviluppo

L'Azienda assicura che gli Output dalla Progettazione e Sviluppo:

- soddisfano gli input alla progettazione ed allo sviluppo;
- forniscano adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e per l'erogazione dei servizi;
- contengono o richiamano i criteri di misura e controllo del prodotto, ed i criteri di accettazione, se applicabile;
- precisano le caratteristiche dei prodotti che sono essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione;
- tutti gli Output della Progettazione e Sviluppo costituiscono informazioni documentate.

8.3.6 Modifiche della Progettazione e sviluppo

L'Azienda riesamina, tiene sotto controllo e identifica le modifiche apportate agli Input ed agli output della Progettazione e Sviluppo. È verificato che le stesse non abbiano impatto negativo sulla conformità ai requisiti Prodotto/Servizio progettato.

Sono conservate le informazioni documentate relative alle modifiche.

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

8.4.1 Generalità

CASTORE SPL Srl assicura che i prodotti ed i servizi approvvigionati esternamente siano conformi ai requisiti specificati.

L'organizzazione determina i controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno, quando:

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

L'organizzazione determina e applica criteri per la valutazione, selezione, monitoraggio delle prestazioni e per la rivalutazione dei fornitori esterni, sulla base della loro capacità di fornire processi o prodotti e servizi conformi ai requisiti meglio specificati nelle procedure di riferimento [PQ08- Qualifica dei Fornitori](#) e [PQ09- Gestione degli Acquisti](#).

L'organizzazione conserva informazioni documentate di queste attività e di ogni necessaria azione che scaturisce dalle valutazioni.

8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli sulle forniture.

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, CASTORE SPL Srl considera:

- l'impatto potenziale dei processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno sulla capacità dell'azienda ad incontrare le specifiche dei clienti, e le norme esterne cogenti.
- l'effettivo controllo applicati dai fornitori stessi

L'organizzazione stabilisce ed applica le prove, i controlli e le altre attività che risultino necessarie per assicurare che i processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno non abbiano effetti negativi sulla capacità dell'azienda a consegnare al Cliente servizi conformi. I processi e le funzioni che CASTORE SPL affida all'esterno rimangono nell'ambito di applicazione del Sistema Qualità.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

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

L'organizzazione comunica ai fornitori, se applicabile, requisiti in relazione a:

- A. I prodotti/ servizi ed i processi realizzati.
- B. Benestare alla consegna del prodotto / servizio, metodi, processi, attrezzature.
- C. Competenze del Personale, incluse le qualifiche necessarie.
- D. Le interazioni con il Sistema Qualità.
- E. I controlli ed i monitoraggi che l'organizzazione intende applicare sul Fornitore e sulle forniture.
- F. Le attività di verifica che l'azienda, o il suo Cliente, intende realizzare presso i luoghi del Fornitore.

È assicurato che l'adeguatezza delle informazioni al Fornitore sia verificata prima della trasmissione.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

La presente sezione descrive le modalità adottate per assicurare che le seguenti attività di erogazione dei servizi siano effettuate in condizioni controllate.

Le condizioni controllate comprendono, per quanto applicabile, la disponibilità di informazioni documentate che definiscano:

- le caratteristiche dei prodotti da realizzare, dei servizi da erogare o delle attività da eseguire;
- i risultati da conseguire;
- la disponibilità e l'utilizzo di idonee risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione in fasi appropriate, per verificare che i criteri per il controllo dei processi o degli output, e i criteri di accettazione di prodotti e servizi, siano stati soddisfatti;
- l'utilizzo di infrastrutture e ambienti idonei per il funzionamento dei processi;
- la designazione di persone competenti, comprese le eventuali qualifiche richieste;
- la validazione, e periodica re-validazione, della capacità di conseguire i risultati pianificati per i processi di produzione e di erogazione dei servizi, quando gli output risultanti non possano essere verificati per mezzo di successivi monitoraggio o misurazione;
- il rilascio dei servizi;
- l'attuazione di attività di rilascio, consegna e post- consegna.

La definizione delle modalità di gestione del processo di produzione ed erogazione servizi è definita in apposite procedure e istruzioni tecnico/operative predisposte, applicate e mantenute aggiornate per singola attività svolta.

L'erogazione dei servizi si caratterizza attraverso le seguenti attività:

- o identificazione fasi di lavorazione;

- o elaborazione piano di produzione;
- o elaborazione istruzioni di lavorazione/controllo;
- o attività di lavorazione in conformità a quanto pianificato;
- o attività di controllo in conformità a quanto pianificato (controlli visivi, dimensionali e strumentali);
- o utilizzo di personale interno addestrato e di fornitori qualificati;
- o utilizzo di strumenti di misura adeguatamente controllati;
- o rilievo delle attività di cantiere attraverso l'uso di rapporti giornalieri.

I processi speciali sono processi i cui risultati non possono essere completamente accertati da successivi controlli e collaudi del prodotto e le cui carenze possono rilevarsi solo durante l'utilizzo del prodotto stesso.

Apposite Istruzioni documentate riportano una descrizione delle modalità operative per l'esecuzione delle fasi di lavoro, dei criteri di accettazione, della necessità d'idonee attrezzature e di personale qualificato per il trattamento dei processi speciali.

Istruzioni operative vengono redatte, anche, per definire le modalità esecutive e di controllo di quei processi e/o fasi critiche di realizzazione del prodotto che seppur non considerati speciali richiedono istruzioni a supporto tecnico-operativo degli operatori interessati. L'esecuzione delle attività operative, relative ai suddetti processi, è affidata a personale specializzato, qualificato con appositi corsi di formazione e addestramento, ed istruito sulle modalità di utilizzo delle attrezzature e dei prodotti specifici utilizzati per tale tipo di intervento.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione nell'organizzazione si applica:

- alle commesse;
- ai prodotti e al loro stato d'avanzamento durante le fasi di realizzazione di una commessa;
- alle forniture ed il loro stato d'avanzamento.

Quando la rintracciabilità è un requisito specificato dal cliente, è responsabilità dell'organizzazione tenere sotto controllo e registrare l'identificazione univoca del prodotto.

- È identificato lo stato d'avanzamento in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione.
- È tenuta sotto controllo l'identificazione univoca del servizio.
- Sono conservate le relative informazioni documentate.

8.5.3 Proprietà dei Clienti e/o dei Fornitori

CASTORE SPL ha cura della proprietà dei clienti o dei fornitori esterni, quando essa si trova sotto il suo controllo o viene utilizzata.

L'organizzazione identifica, verifica, protegge e salvaguardare la proprietà del cliente o del fornitore esterno, messa a disposizione per essere utilizzata o per essere incorporata nei prodotti e servizi.

L'azienda prima di iniziare a produrre e/o pianificare la commessa, si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei prodotti. Per tali proprietà è previsto:

- verifica dell'adeguatezza della proprietà del cliente (sito) dove eseguire le i lavori;
- verifica di adeguatezza all'acquisizione, previa adeguata identificazione;
- gestione, utilizzo e immagazzinamento finalizzati ad evitare danni, smarrimenti e deterioramenti;
- notifica al cliente, in caso di prodotti inadeguati, persi o comunque inadatti all'uso mediante comunicazione scritta, che costituisce registrazione della qualità, da parte della Direzione o di un suo Rappresentante.

Quando la proprietà del cliente o del fornitore esterno viene persa, danneggiata o altrimenti riscontrata inadatta all'utilizzo, l'organizzazione attua apposita procedura per riferire ciò al cliente o al fornitore esterno e conservare informazioni documentate su quanto accaduto.

In particolare, la comunicazione avviene o tramite la gestione di apposito rapporto di non conformità e, comunque, tramite comunicazioni scritte trasmesse al cliente.

In tutti i casi ogni anomalia viene gestita in maniera documentata ed in base alle indicazioni fornite dal cliente. Tale modalità di gestione viene attuata per tutte le proprietà del cliente (materiali, componenti, strumenti e apparecchiature siti, proprietà intellettuali, etc).

Per quanto riguarda invece la raccolta, il trattamento e la protezione dei dati forniti dai clienti, si fa riferimento a quanto stabilito dalla legge vigente. L'Organizzazione si impegna alla riservatezza ed al rispetto della proprietà intellettuale relativamente a dati/informazioni dei quali viene a conoscenza e ad assicurare il rispetto di eventuali clausole imposte dal cliente all'uso del proprio prodotto.

8.5.4 Preservazione

L'organizzazione preserva gli output durante la produzione e l'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la conformità ai requisiti.

CASTORE SPL assicura la conservazione degli Outputs dei processi durante la produzione e l'erogazione dei servizi, nella misura in cui ciò è necessario per mantenere la conformità ai requisiti. Sono definite le responsabilità e le modalità operative gestionali per il corretto svolgimento delle operazioni di identificazione, movimentazione e conservazione dei materiali allo scopo di mantenere inalterata la conformità dei prodotti fino al loro utilizzo in produzione. L'organizzazione garantisce l'identificazione e la rintracciabilità dei prodotti

utilizzati in produzione secondo modalità stabilite dalla direzione tecnica, al fine di utilizzare prodotti conformi ai requisiti qualitativi dell'azienda.

La conservazione e lo stoccaggio dei prodotti è supervisionata dal Responsabile di Produzione, il quale provvede a eseguire costantemente verifiche visive sulle condizioni del magazzino e dei prodotti immagazzinati (in caso di anomalie trasmette un rapporto interno al RQ). L'immagazzinamento avviene attraverso la disposizione dei materiali in aree attrezzate che ne facilitano la reperibilità. Le operazioni di stoccaggio eseguite sotto il controllo degli operatori e la relativa gestione dell'ingresso/uscita dal magazzino, sono effettuate in ottemperanza alle disposizioni contenute nel presente manuale e/o relative istruzioni operative. L'organizzazione è direttamente responsabile della consegna dei prodotti al cliente.

8.5.5 Attività di post consegna

Quando applicabile, CASTORE SPL Srl rispetta i requisiti delle attività di post consegna. Le attività post consegna riguardano interventi per eventuali rettifiche o completamenti di servizi o di informazioni rese, che risultano necessari dopo la prestazione del servizio o necessari a seguito di confronti con il cliente.

Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di post consegna, sono considerati:

- A. I rischi associati all'efficacia del trattamento.
- B. La natura dei servizi offerti.
- C. Le informazioni di ritorno dal Cliente.
- D. I requisiti di legge e regolamentari cogenti.

8.5.6 Gestione delle modifiche

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

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

8.6 RILASCIO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO

CASTORE SPL Srl ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il prodotto sia conforme ai requisiti.

È mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione.

La consegna dei prodotti al Cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità. La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche, o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta, o, se applicabile, dal Cliente.

Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare il prodotto.

8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

CASTORE SPL Srl identifica e tiene sotto controllo gli Outputs dei processi, ed i Prodotti / servizi non conformi ai requisiti. L'organizzazione assicura che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo, in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontari.

Sono intraprese opportune azioni correttive in base alla natura della non conformità di prodotto / servizio.

Le non conformità del prodotto / servizio sono trattate a mezzo di:

- Correzione
- Sospensione delle forniture
- Informazioni al Cliente

Quando gli output non conformi vengono corretti, è verificata la conformità ai requisiti. L'organizzazione conserva informazioni documentate che:

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

8.8 PROCEDURE DI RIFERIMENTO

[PQ10- Servizio Pulizie](#)

[PQ11- Manutenzione Edifici Civili](#)

[PQ12- Manutenzione Strade](#)

[PQ13- Servizi Cimiteriali](#)

[PQ14- Manutenzione Verde Pubblico](#)

9.0 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONI

9.1.1 Generalità

CASTORE SPL Srl ha determinato:

- Cosa serve monitorare e misurare.
- I Metodi per il monitoraggio, la misura, le analisi e le valutazioni, al fine di assicurare risultati attendibili.
- Quando devono essere effettuate le attività di monitoraggio e di misura.
- Quando i risultati del monitoraggio e della misura devono essere analizzati e misurati.

I monitoraggi e le misure sono condotti a fronte di requisiti specificati, e sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati. Sono valutate le prestazioni in materia di Qualità e l'efficacia del Sistema Qualità. Il sistema di monitoraggio dei processi consente all'Organizzazione di tenerli sotto controllo e di individuarne elementi di miglioramento. La Direzione, pertanto, ha strutturato un modello di autovalutazione del Sistema Qualità e una griglia di obiettivi per processi al fine di dimostrare la capacità degli stessi ad ottenere i risultati pianificati e, inoltre, di valutare il grado di efficacia ed efficienza delle performance dell'organizzazione interna.

Con cadenza definita vengono raccolti i dati relativamente agli indicatori di processo individuati per la misura dei processi stessi; tali dati sono aggregati e sottoposti alla Direzione in sede di riesame. I metodi, le modalità ed i parametri sono meglio dettagliati nella procedura di riferimento [PQ02 Gestione degli Obiettivi e degli Indicatori](#).

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

L'organizzazione tiene sotto controllo la percezione del Cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse. Sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni dei Clienti in merito all'organizzazione, ai prodotti ed ai servizi.

L'Organizzazione misura e valuta il grado di soddisfazione della clientela in modo pianificato e continuativo utilizzando:

- analisi dei reclami dei Clienti;
- questionari ed indagini di customer satisfaction;
- comunicazioni dirette con i Clienti;
- dai dati relativi alla qualità dei servizi erogati;
- da apprezzamenti trasmessi dagli utenti finali.

Queste informazioni sono utilizzate per pianificare il miglioramento e sono raggruppate ed utilizzate in sede di riesame e nella determinazione degli obiettivi della qualità. Le modalità di misurazione del livello di soddisfazione del cliente sono meglio definite nella procedura [PQ15- Valutazione delle prestazioni](#).

9.1.2 Analisi e valutazioni

I dati derivanti dal monitoraggio e dalle misure sono analizzati e valutati.

I risultati della analisi e delle valutazioni sono utilizzati per:

- dimostrare la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti;
- prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente, ed incrementarla;
- dimostrare l'efficacia del Sistema Qualità;
- dimostrare che quanto pianificato è stato effettivamente realizzato;
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei processi;
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei Fornitori;
- individuare necessità di miglioramenti.

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

9.2 AUDIT INTERNI

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

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

È stabilito un programma di Audits che specifica la frequenza degli Audit Interni, i metodi di conduzione, le responsabilità associate, le modalità di report. Il programma considera gli obiettivi per la Qualità, l'importanza dei processi auditati, le informazioni di ritorno dal Cliente, i cambiamenti che possono avere impatto sull'organizzazione, i risultati degli audit precedenti. Per ciascun Audit è definito il campo di applicazione, ed i criteri per la conduzione. Sono selezionati gli Auditor, per assicurare imparzialità ed obiettività. I risultati dell'attività di audit sono portati a conoscenza della Direzione.

Qualora i risultati dell'attività di Audit lo rendessero necessario sono intraprese opportune azioni correttive. Sono conservate informazioni documentate, a evidenza del rispetto del programma di Audit, e dei risultati di ciascun Audit come definito nella procedura [PQ16- Audit Interni](#).

9.3 RIESAMI DELLA DIREZIONE

9.3.1 Conduzione dei Riesami

La Direzione riesamina il Sistema Qualità ad intervalli pianificati, al fine di assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia. I Riesami sono pianificati e condotti considerando:

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

La Direzione riesamina i dati raccolti con la gestione del sistema e valuta se il sistema stesso risulta efficace e adeguato, suggerendo la ricerca di ulteriori spunti di miglioramento.

9.3.2 Risultati dei Riesami

Gli outputs dei Riesami includono decisioni ed azioni relative a:

- opportunità di miglioramento continuo.
- ogni necessità di modifica del Sistema Qualità, inclusi i bisogni di risorse.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati dei Riesami.

9.4 PROCEDURE DI RIFERIMENTO

[PQ02- Gestione degli Obiettivi e degli Indicatori](#)

[PQ15- Valutazione delle prestazioni](#)

[PQ16- Audit Interni](#)

10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

Tutti processi descritti dal SGQ vengono gestiti in ottica di miglioramento continuativo. CASTORE SPL Srl individua e seleziona opportunità di miglioramento; implementa le necessarie azioni per incontrare i requisiti del cliente, ed incrementarne la soddisfazione.

Ciò include, quando appropriato:

- Il miglioramento dei processi per prevenire le non conformità
- Il miglioramento dei prodotti e servizi per incontrare le esigenze del Cliente, espresse o attese.
- Il miglioramento dei risultati del Sistema Qualità.

10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

L'Organizzazione assicura che i prodotti non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo per evitare il loro involontario utilizzo o consegna.

Quando si manifestano Non Conformità (incluse quelle che originano da Reclami) l'Azienda reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze.

È valutata la necessità di intraprendere azioni correttive necessarie per eliminare le cause, attuate al fine di evitare che le Non Conformità si ripetano. La valutazione della necessità di intraprendere azione correttiva considera:

- l'analisi della non conformità;
- lo studio delle cause;
- l'esistenza di Non Conformità simili, o di Non Conformità potenziali simili;
- l'importanza della Non Conformità, in termini di influsso sul Cliente.

La portata dell'Azione è appropriata all'effetto della Non Conformità. L'efficacia delle Azioni è riesaminata.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza della natura delle Non Conformità e delle conseguenti azioni intraprese, secondo le modalità dettagliate nella procedura di riferimento [PQ16- Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive](#).

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'organizzazione intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità. Sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del

Riesame della Direzione, per identificare aree di prestazioni migliorabili e opportunità di miglioramento continuo. Quando applicabile, si utilizzano strumenti, tecniche e metodologie, per investigare le cause delle Non Conformità, e sostenere il miglioramento continuo.

10.4 PROCEDURE DI RIFERIMENTO

[PQ15- Valutazione delle prestazioni](#)

[PQ17- Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive](#)