



***Agostino Siclari***

COSTRUZIONI GENERALI S.R.L.



## 1. DICHIARAZIONE

La SICLARI AGOSTINO Costruzioni Generali S.r.l., allo scopo di formalizzare i propri impegni per la Qualità, definisce la presente POLITICA.

La direzione aziendale elabora la **Politica per la Qualità** quale documento base per la definizione e la formalizzazione delle strategie aziendali di medio-lungo periodo.

I contenuti della politica per la qualità sono stabiliti in modo che la stessa:

sia appropriata agli scopi dell'organizzazione;

sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;

preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;

sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;

sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

## 2. LA "MISSION"

L'azienda SICLARI AGOSTINO Costruzioni Generali S.r.l. realizza opere in grado di soddisfare le richieste dei propri clienti, basandosi su una nuova cultura organizzativa orientata alla pianificazione e al controllo delle attività lavorative.

L'acquisizione di metodi di gestione e di organizzazione permetterà di offrire servizi di alto standard qualitativo; consentendo così di essere più professionali e affidabili al fine di migliorare l'efficienza produttiva.

L'azienda si pone come un affidabile punto di riferimento nel settore delle costruzioni in ambito provinciale e regionale, puntando soprattutto al mercato dei lavori pubblici dove la consolidata struttura organizzativa consente una gestione ottimale delle commesse, e un'attenta analisi del mercato della concorrenza.

## 3. OBIETTIVI

Il posizionare i propri Servizi sul mercato attraverso un Sistema di Qualità già avviato, permette alla SICLARI AGOSTINO Costruzioni Generali S.r.l., il raggiungimento degli obiettivi prioritari prefissati che si possono sintetizzare nei seguenti punti:

### 3.1. MASSIMIZZARE LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Da parte della clientela si assiste ad una richiesta di aumento del livello di servizio reso, sia in termini di accessibilità che di qualità. Infatti, nella SICLARI AGOSTINO Costruzioni Generali S.r.l. il cliente è seguito, assistito, anticipato nei suoi bisogni perché la sua soddisfazione, anche a fronte di un iniziale costo per l'azienda, si rivela poi un valore ed un investimento importante.

Pertanto, il riscontro delle aspettative ed il mantenimento degli obiettivi dell'Azienda potrà essere raggiunto solamente attraverso il miglioramento continuo della Qualità dei prodotti/servizi erogati, che dovranno essere sviluppati sempre in coerenza con le attese dei Clienti e nel pieno rispetto delle leggi applicabili alle nostre attività.

La crescente consapevolezza che, anche nel nostro settore di attività, l'effettiva capacità di erogare servizi "di qualità", dipende essenzialmente da una buona organizzazione aziendale, ci ha indotto a formalizzare e adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale ISO 9001:2000 e a perseguire un ulteriore importante obiettivo:

### 3.2. LA CERTIFICAZIONE ISO 9001:2000

L'adeguamento alla norma ISO 9001:2000 costituirà un'importante occasione per migliorare progressivamente, oltre che la qualità dei servizi, anche l'efficienza complessiva dell'intera organizzazione.

L'attenzione alla Qualità e alla Customer Satisfaction, nella SICLARI AGOSTINO Costruzioni Generali S.r.l., può essere dunque oggi considerata più che un fattore determinante per il raggiungimento del successo, una vera e propria condizione di sopravvivenza per l'azienda.

Quindi, la successiva Certificazione del Sistema Qualità, da parte di un Ente esterno accreditato, consentirà di verificare se, quanto stabilito dalla presente politica, sia raggiunto e permetta di dimostrare, anche all'esterno, la Qualità della nostra organizzazione.

Diventa obiettivo primario dell'Azienda non solo la certificazione in sé ma piuttosto la costante certificabilità della propria organizzazione, intesa come mantenimento nel tempo degli standard adottati e riconosciuti in sede di certificazione.

### 3.3. OBIETTIVI A BREVE E MEDIO TERMINE

Gli obiettivi a medio e breve termine sono elaborati in maniera specifica e dettagliata in appositi moduli di sistema in corrispondenza dei riesami periodici da parte della Direzione e sono soggetti alle necessarie revisioni in tali occasioni senza, perciò, dare origine ad una specifica revisione del presente documento.

## 4. RISORSE E METODOLOGIE DI LAVORO

Per il pieno raggiungimento degli obiettivi precedentemente descritti, la Direzione dell'Azienda impegna tutte le Risorse Umane e strumentali che si renderanno necessarie.

In particolare, tutto il personale è stato selezionato ed addestrato con l'obiettivo di assicurare il più alto livello di professionalità e competenza nelle diverse funzioni aziendali, nonché, per garantire il miglioramento continuo delle Risorse Umane. La SICLARI AGOSTINO Costruzioni Generali S.r.l., svilupperà adeguati piani formativi atti a diminuire il divario tra innovazione tecnologica e profili professionali.

La Direzione si impegna a garantire nel tempo il mantenimento di tali standard attraverso opportune attività di formazione e aggiornamento delle Risorse Umane e con il continuo adeguamento tecnologico delle infrastrutture esistenti.

## 5. DESTINATARI

Il raggiungimento di un'elevata qualità dei servizi erogati può essere innanzitutto determinato dalla diffusione di una *"cultura della qualità"* da parte del management in tutta l'organizzazione. È necessario infatti creare tra tutti i livelli un coinvolgimento attivo ed un alto grado di consapevolezza dell'importanza del processo di orientamento alla Qualità. Per fare ciò la Direzione aziendale deve promuovere la nuova cultura per mezzo della formazione e dell'esempio personale.

La Politica sarà diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale attraverso l'informazione e la formazione specifica e tutte le altre forme di divulgazione che si riterranno più opportune.

Conseguentemente, la Direzione aziendale si aspetta l'attiva e responsabile collaborazione da parte di tutte le proprie Risorse Umane, ed attiverà opportune attività di verifica per accertarsi che le tematiche e la Politica della qualità, siano state effettivamente comprese ed applicate da tutti.

## 6. L'IMPRESA

La **Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.**, nata nel 2003 dalla trasformazione della ditta individuale SICLARI Agostino, è un'impresa che opera nel campo dei Lavori Pubblici.

Ha iniziato la sua attività nell'anno 1969 e vanta, perciò, un'esperienza ultra trentennale nel campo delle costruzioni.

I fattori critici di successo dell'impresa sono da attribuire alle doti imprenditoriali del titolare, che possiede le giuste competenze/conoscenze, tecniche e di mercato necessarie alla conduzione dell'impresa. Inoltre l'utilizzo di attrezzature meccaniche all'avanguardia e la qualità del lavoro eseguito, hanno contribuito alla crescita dell'impresa

La sede legale dell'impresa è in Reggio Calabria via Ciccarello, 66

## 7. CLIENTI

Il mercato dell'azienda è rappresentato, principalmente, dal settore delle Opere Pubbliche.

Assolutamente marginale è invece la presenza dell'azienda nell'ambito dei lavori privati; l'ambito territoriale di riferimento è quello provinciale e regionale.

## 8. PRODOTTI E SERVIZI

La **Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.**, lavora quasi esclusivamente con amministrazioni pubbliche nei settori inerenti:

- COSTRUZIONE DI EDIFICI CIVILI ED INDUSTRIALI
- COSTRUZIONE DI STRADE
- RESTAURI E SCAVI ARCHEOLOGICI
- IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE E DEPURAZIONE
- ACQUEDOTTI E FOGNATURE
- OPERE FLUVIALI DI DIFESA E SISTEMAZIONE IDRAULICA E DI BONIFICA

## 9. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione Aziendale assume l'impegno fondamentale in merito alla realizzazione ed alla attuazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità ed al miglioramento continuo della sua efficacia. In particolare la direzione è impegnata a:

- creare e mantenere la consapevolezza circa l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente e a quelli cogenti applicabili;
- stabilire la politica per la qualità, gli obiettivi e la pianificazione;
- stabilire, attuare e migliorare il sistema di gestione per la Qualità;
- eseguire i riesami della Direzione;
- garantire la disponibilità delle risorse.

## 10. ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

L'azienda presta estrema attenzione alla soddisfazione del cliente, si è dotata pertanto di specifiche metodologie regolamentate ed ha assegnato compiti e responsabilità al fine di:

- definire e soddisfare i requisiti del cliente
- verificare il grado di soddisfazione del cliente
- individuare l'eventuale gap per arrivare alla piena soddisfazione del cliente dello stesso
- confrontare, nei limiti del possibile, i risultati con quelli conseguiti dai migliori concorrenti.

## 11. LA POLITICA PER LA QUALITÀ

L'azienda **Agostino Costruzioni Generali S.r.l.** realizza opere in grado di soddisfare le richieste dei propri clienti, ormai divenuti sempre più esigenti, basandosi su una nuova cultura organizzativa orientata alla pianificazione e al controllo delle attività lavorative; inoltre l'acquisizione di metodi di gestione e di organizzazione consentirà di offrire servizi di alto standard qualitativo; ciò consentirà di essere più professionali e affidabili al fine di migliorare l'efficienza produttiva.

L'azienda si pone come un affidabile punto di riferimento nel settore delle costruzioni in ambito provinciale e regionale, puntando soprattutto al mercato dei lavori pubblici dove la consolidata struttura organizzativa consente una gestione ottimale delle commesse, e la un'attenta analisi del mercato della concorrenza.

La direzione aziendale elabora la propria **Politica per la Qualità** quale documento base per la definizione e la formalizzazione delle strategie aziendali di medio-lungo periodo.

I contenuti della politica per la qualità sono stabiliti in modo che:

- sia appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;
- sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

La politica della qualità è formalizzata dalla direzione attraverso l'elaborazione di uno specifico documento al fine di consentire una più dinamica gestione.

### 11.1. LINEE STRATEGICHE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

L'azienda mantiene un canale continuo di comunicazione interna per diffondere al personale tutte le informazioni pertinenti la gestione della qualità presenti in azienda.

## 12. PIANIFICAZIONE

### 12.1. GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

In conformità alla politica aziendale sono definiti gli obiettivi per la qualità base di partenza di una programmazione aziendale votata al miglioramento delle prestazioni. Gli obiettivi di miglioramento sono quantizzati, ove possibile, attraverso specifici indicatori definiti opportunamente in termini di valore atteso e di scostamento ammesso.

La Direzione aziendale stabilisce inoltre obiettivi per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei prodotti per i singoli processi aziendali.

Gli obiettivi definiti sono coerenti:

- con gli obiettivi generali espressi dalla Direzione nella Politica della Qualità
- con la considerazione primaria della soddisfazione del Cliente.
- perseguono il miglioramento continuo delle prestazioni dei processi significativi.

Gli obiettivi sono presi in carico, ciascuno per l'area e l'attività di competenza, da tutte le funzioni e da tutte le risorse indicate.

### 12.2. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

L'azienda pianifica le attività e le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi, la pianificazione degli obiettivi per la qualità comprende:

- la identificazione delle caratteristiche della qualità (indicatori di riferimento)
- i valori attesi e gli scostamenti ammessi
- i tempi di raggiungimento
- le responsabilità

L'organizzazione definisce le competenze necessarie per svolgere le attività di responsabilità:

### Direzione Generale (DGE)

- Garantisce l'istituzione di un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla Norma ISO 9001:2000, verifica l'adeguatezza del **Sistema di Gestione per la Qualità** e ne promuove periodici riesami
- Stabilisce le politiche aziendali e gli obiettivi da raggiungere
- Identifica e alimenta opportuni canali per la comunicazione interna
- Definisce ed approva i processi "primari" per la gestione per la qualità e la loro applicazione

- Attiva al meglio le risorse per la realizzazione dei processi stessi, analizza i risultati, ed identifica e concretizza le opportunità di miglioramento
- Individua ed assegna le risorse (uomini e mezzi) adeguate alle esigenze di verifica e mantenimento del **Sistema di Gestione per la Qualità**
- Definisce ruoli e responsabilità, provvede alla nomina di ciascuna figura responsabile prevista dall'organigramma e la nomina dei responsabili di progetto
- Assume impegni precisi, fornisce chiare disposizioni e tiene sotto controllo il grado di soddisfacimento dei requisiti del cliente ed il miglioramento della sua soddisfazione tramite procedimenti adeguati basati su indicatori oggettivi
- Autorizza l'emissione del Manuale della Qualità e delle procedure aziendali
- Approva il Piano annuale delle Verifiche Ispettive, sostenendo le necessarie azioni preventive nei confronti delle non conformità rilevate, ed il Piano di formazione
- Decide relativamente all'opportunità di approvvigionamento delle forniture particolari
- Identifica l'interfaccia dell'azienda con la Direzione Lavori del Committente per tutta la durata della realizzazione dei lavori, interfacciandosi con il RCO
- Supervisiona tutte le attività dell'azienda e le relative strategie aziendali individuate
- Supervisiona la preparazione delle offerte
- Partecipa alla valutazione dei fornitori e decide in merito alla scelta dei fornitori e dei partner
- Supervisiona e convalida i dati e i documenti economici/finanziari
- Supervisiona tutti gli aspetti economici ed amministrativi dell'Azienda
- Approva la contabilità generale
- Supervisiona le strategie economiche finanziarie
- È responsabile dei rapporti con le banche e dei pagamenti
- È responsabile della gestione economica/contrattuale dei fornitori e dei partner
- È responsabile della gestione delle risorse umane
- Partecipa alle riunioni di pianificazione dei lavori interagendo con RAM, RDT sulle decisioni inerenti l'impostazione e lo sviluppo degli stessi (assegnazione risorse, attrezzature, ...)

### **Responsabile Sistema Qualità (RSQ)**

- Elabora la documentazione relativa al Sistema Qualità aziendale e ne cura la revisione
- Promuove la divulgazione e la conoscenza del manuale della qualità, delle procedure operative collegate e dei processi a tutti i livelli aziendali
- Costituisce costantemente il riferimento per ogni aspetto relativo alla qualità per tutta la struttura aziendale e l'ambiente esterno
- Elabora il Piano annuale di verifiche ispettive interne e collabora con la funzione RDT per le attività di formazione ed addestramento
- Effettua le verifiche ispettive interne su tutte le funzioni aziendali
- Effettua la qualifica dei fornitori e mantiene aggiornato l'elenco sulla base dei dati raccolti dall'area Acquisti
- Analizza e decide, in collaborazione con le funzioni aziendali competenti, le necessarie azioni correttive e/o preventive da implementare
- Analizza i reclami del cliente e le relative azioni correttive da implementare
- È responsabile della verifica sistematica dei processi al fine di assicurarsi la conformità alle prescrizioni operative
- È responsabile della rilevazione sistematica della qualità del prodotto/servizio, attraverso la rilevazione di appositi indicatori
- Gestisce l'elaborazione degli indicatori statistici a livello aziendale
- Assicura che sia istituito, applicato e mantenuto attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma ISO 9001:2000
- Riferisce alla DGE sull'andamento del Sistema Qualità al fine di permetterne il riesame e il miglioramento

### **Responsabile Sicurezza Interna (RSI)**

- Assicura il soddisfacimento di tutti gli obblighi, interni ed esterni, derivanti dall'applicazione del Decreto Legislativo 626/94
- È responsabile dell'osservanza e dell'applicazione delle norme di sicurezza derivanti da leggi e regolamenti, e di qualsiasi altra situazione concreta che possa danneggiare la salute di quanti operano all'interno della Società
- Garantisce che le infrastrutture aziendali, siano in accordo con le normative vigenti in materia d'antifortunistica e rimuove tutte le anomalie strutturali in eventuale contrasto con le norme
- Assicura che tutto il personale operante all'interno dell'azienda, dipendente e non, svolga la propria attività nel rispetto delle normative aziendali e di legge
- Gestisce l'attuazione della sicurezza in azienda. In particolare si preoccupa di controllare ed attuare i correttivi necessari alla riduzione dei rischi ed è responsabile della formazione ed informazione di tutti i dipendenti in materia di sicurezza, prevenzione rischi, ed igiene del lavoro.

### **Responsabile Commerciale (RCO)**

- Identifica, insieme alla DGE, l'interfaccia della con la Direzione Lavori del Committente per tutta la durata della definizione dei requisiti dei lavori
- Supervisiona la stesura dei preventivi di spesa (offerte progetto).
- Approva le offerte.
- Effettuata il riscontro tra gli ordini ricevuti e le offerte elaborate.

### **Responsabile Amministrazione (RAM)**

- Cura la preparazione di tutta la documentazione amministrativa complementare alla completezza delle offerte (bando di gara)
- Verifica la completezza documentale delle offerte (bando di gara)
- È responsabile delle attività operative relative ai rapporti con le banche
- Registra e analizza i dati e i documenti economici/finanziari della produzione
- Cura la preparazione di tutta la documentazione (legale, aziendale ed amministrativa) relativa alla attività aziendale
- Registra le presenze per l'elaborazione delle competenze spettanti ai collaboratori
- Gestisce la contabilità generale dell'azienda
- Gestisce le normali incombenze fiscali ed amministrative cui la ditta deve adempiere per legge
- Gestisce e coordina le attività contabili, con particolare attenzione alle scadenze
- Predisporre ed aggiorna la documentazione di base per l'aggiornamento della situazione contabile generale
- Partecipa alle riunioni di apertura dei progetti interagendo con DGE, RDT e RCO sulle decisioni inerenti l'impostazione e lo sviluppo degli stessi (assegnazione risorse, attrezzature, ...)

### **Responsabile Direzione Tecnica (RDT)**

- È responsabile della realizzazione dei lavori.
- Programma e gestisce le attività di produzione relative alle commesse della gestione dell'archivio disegni per le singole commesse.
- Individua e assegna le risorse (uomini e mezzi) ai singoli cantieri
- Garantisce l'applicazione degli standard di sicurezza e tutela ambientale secondo le leggi vigenti.
- Stabilisce le priorità in fase di pianificazione dei lavori e coordina l'attività del relativo personale.
- Costituisce l'interfaccia dell'Azienda con la Direzione Lavori Committente per tutta la durata dell'appalto, compresa la contabilità lavori.

- Elabora le richieste d'acquisto sulla base della programmazione lavori o in base alle esigenze scaturite nei cantieri e raccoglie le informazioni relative a prodotti/fornitori disponibili sul mercato.
- Trasmette all'Area Contabile la documentazione di cantiere.

### **Responsabile Acquisti (RAC)**

- Emette gli ordini d'acquisto
- Redige e gestisce il piano dei pagamenti delle forniture
- Cura la valutazione dei fornitori e decide in merito alla scelta dei fornitori, ai prezzi ed ai tempi di consegna, sulla base delle informazioni di mercato e della storia dei fornitori stessi
- Garantisce l'approvvigionamento dei materiali assegnando gli ordini a fornitori qualificati
- Valuta l'opportunità di approvvigionamenti di forniture particolari e costose e concorda le modalità di pagamento con i fornitori
- Controlla la regolarità dei tempi di consegna del materiale acquistato secondo i fabbisogni, curando il sollecito ai fornitori
- Definisce in collaborazione con l'area Qualità e con i fornitori le azioni correttive per i casi di non conformità

### **Capo Cantiere (CC)**

- Organizza le fasi di lavoro dei cantieri e coordina le attività sui cantieri.
- Coordina, attraverso il Responsabile di Cantiere, il flusso dei materiali e ne controlla l'idoneità ed il rispetto dei termini pattuiti nell'ordine.
- Cura le attività relative alla gestione del personale in cantiere compresa la formazione
- Valuta il fabbisogno di risorse umane del cantiere e ne verifica la compatibilità in rapporto alle disponibilità aziendali.
- Ha la responsabilità dell'ordinaria conduzione del cantiere di cui è responsabile
- Esegue l'accettazione dei materiali approvvigionati verificandone la rispondenza ai requisiti degli ordini d'acquisto e gestisce la movimentazione di materiali, mezzi ed attrezzature all'interno del cantiere
- Redige i rapporti di cantiere

### **Responsabile Magazzino /Attrezzature (RMA)**

- Gestisce la manutenzione ordinaria e straordinaria di mezzi ed attrezzature
- Gestisce la documentazione inerente mezzi, attrezzature e materiali presenti in magazzino
- Ha la responsabilità del controllo in accettazione dei materiali, mezzi e attrezzature in ingresso al magazzino

### **Operai**

- Svolgere le attività di cantiere seguendo le indicazioni date dal CC/RDT
- Partecipare alle attività formative stabilite dall'azienda.

## **13. COMUNICAZIONE INTERNA**

L'azienda mantiene un canale continuo di comunicazione interna per diffondere al personale tutte le informazioni pertinenti la gestione della qualità presenti in azienda.

Le comunicazioni interne avvengono:

- mediante comunicazione scritta data personalmente
- mediante comunicazione scritta affissa nella bacheca

Oggetto della comunicazione interna sono titolo esemplificativo ma non esaustivo: definizione delle date delle visite ispettive interne; convocazione di personale per riunioni o formazione; disposizioni particolari e non sistematiche ai processi e ai prodotti, risultati e prestazioni del sistema, Politica per la Qualità.

## **14. GESTIONE DELLE RISORSE**

### **14.1. RISORSE UMANE**

La *Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.* pone particolare importanza alla gestione delle *risorse umane*.

La Direzione Aziendale ritiene pertanto indispensabile generare e mantenere la consapevolezza di tutti i dipendenti circa:

- l'importanza della conformità con la politica per la qualità, e con i requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- l'impatto significativo, reale o potenziale, con la qualità delle loro attività lavorative;
- i benefici connessi con il miglioramento delle prestazioni del personale;
- i propri ruoli e le proprie responsabilità nell'ottenere la conformità con la politica e con i requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- le conseguenze potenziali di scostamenti dalle procedure specificate.

La *Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.* definisce per ogni ruolo aziendale che influenzi la qualità, competenze e capacità necessarie.

L'impresa stabilisce inoltre le esigenze di abilità e di formazione del Personale necessaria per svolgere le attività assegnate e tutte le modalità attraverso cui adempie ai bisogni formativi rilevati.

Il programma di addestramento e qualificazione prevede sia la partecipazione a corsi e seminari specifici, sia l'acquisizione delle necessarie esperienze mediante periodi di tirocinio con persone già qualificate.

L'attività si basa su:

- l'organizzazione di appositi momenti formativi
- l'istituzione nella bacheca aziendale di un'area permanente di affissione delle informazioni riguardanti la Qualità rivolte a tutto il Personale.

### **Selezione del Personale**

Il personale da impiegare nelle attività dell'Azienda è selezionato secondo i seguenti criteri:

- Qualifica professionale;
- Esperienza di lavoro;
- Livello di istruzione;
- Attitudine a svolgere un compito specifico.

Dopo un primo colloquio con la **DGE**, il candidato sarà soggetto a un periodo di prova in affiancamento ad altro personale dipendente dell'azienda.

### **Obiettivi della formazione per la Qualità**

Per sviluppare con successo attività di miglioramento della Qualità sono diffusi gli elementi concettuali e metodologici sulla Qualità; le attività formative all'interno dell'azienda sono

finalizzate a favorire il cambiamento culturale e a fornire metodi, strumenti e tecniche per lo sviluppo della professionalità in termini di Qualità e per consentire al personale di esplicitare efficacemente le loro attività.

Le iniziative di sensibilizzazione sulla Qualità, essendo parte integrante di un più ampio Programma di Formazione, vengono svolte in stretta collaborazione con la funzione preposta (Personale ed Organizzazione). Esse si concretizzano in interventi di tipo diffusivo e/o mirato allo scopo di sviluppare un maggiore orientamento al Cliente nella conduzione di tutte le attività e di dare informazione sulle scelte aziendali e sulle metodologie utilizzabili nel funzionamento per processi.

Le attività formative più specificamente legate alle attività di miglioramento dei processi hanno modalità e gradi di approfondimento differenziati a seconda del livello di coinvolgimento del personale nei processi considerati.

In un'ottica di lungo periodo, l'obiettivo principale delle attività di formazione è quello di innescare un processo formativo permanente che porti ad assimilare la nuova cultura e a sviluppare nuovi comportamenti attraverso l'integrazione dei momenti di formazione e l'applicazione dei nuovi concetti nell'attività pratica (nei processi).

#### **14.2. MEZZI E ATTREZZATURE**

L'organizzazione definisce, predispone e mantiene i mezzi e le attrezzature necessarie per la realizzazione delle opere. In particolare i mezzi e le attrezzature dell'impresa **Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.** comprendono:

- Automezzi
- attrezzature ed apparecchiature
- servizi di supporto

Per tali mezzi, attrezzature e apparecchiature sono definite le responsabilità per le operazioni di manutenzioni previste per tenerle in efficienza.

#### **14.3. AMBIENTE DI LAVORO E CONDIZIONI DI SICUREZZA**

L'impresa **Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.** è consapevole che fattori fisici ed umani concorrono fortemente all'efficacia del SGQ. L'azienda, pertanto, pone particolare cura allo standard del confort "abitativo" e "operativo" degli ambienti di lavoro. Sono poste in atto le attività di valutazione dei rischi connesse con le attività di tutti i dipendenti e di riduzione continua dei rischi stessi.

Le metodologie di lavoro tengono il conto dei carichi di lavoro e tendono al minor disagio possibile delle persone.

Per quanto sopra l'azienda assicura, in ogni caso, quantomeno il rispetto di tutte le prescrizioni dettate dalla Legge 626 e delle altre disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

#### **14.4. ETICA DEL LAVORO**

La Direzione è impegnata a garantire il rispetto di tutte le normative che regolano il rapporto di lavoro, nonché ad adottare un sistema di valutazione delle prestazioni personali e dei riconoscimenti che sia il più possibile trasparente, chiaro, oggettivo, coerente con la politica dell'azienda.

### **Comunicazione con il cliente**

L'impresa **Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.** stabilisce ed attiva opportune modalità per comunicare con il cliente individuando e formalizzando le interfacce tra l'impresa e il Cliente in merito a:

- informazioni relative alla realizzazione dell'opera e allo stato dello stesso,
- informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami.

Gli interlocutori del cliente, sia per le informazioni sul prodotto che per le risposte relative alle conformità o ai reclami, sono definiti in fase di richiesta d'offerta e permangono per tutto l'iter procedurale salvo comunicazione di variazione da parte loro.

## 15. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

L'azienda è attetata per svolgere un'attività interna di progettazione dell'opera, e non si limita quindi solo ad acquisire i progetti forniti dal committente/cliente; la progettazione è anche intesa come **progettazione del servizio per la realizzazione dell'opera**:

- identificando e la formalizzazione dei requisiti di base
- identificando le fasi della progettazione e dello sviluppo
- fissando le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase di progettazione e sviluppo
- attribuendo responsabilità e autorità per la progettazione e lo sviluppo

### Dati e requisiti di base

Il progetto scaturisce a seguito dell'analisi di fattibilità ed è parte integrante dell'offerta economica presentata al cliente. L'azienda, infatti, predispone un'offerta/progetto contenente oltre i termini economici anche le specifiche tecniche.

Alla base della progettazione vi è raccolta, l'analisi e il riesame di tutte le informazioni di base necessarie alla progettazione. Tali dati sono raccolti durante i primi contatti e durante gli eventuali sopralluoghi preliminari all'analisi di fattibilità. Il **RDT** provvede, in ogni caso, a reperire tutti i dati e i requisiti di base alla progettazione provvedendo eventualmente a integrarli. La raccolta dei dati e requisiti di base si completa con l'analisi normativa applicabile.

### Analisi della normativa applicabile

Viene sempre identificata e definita la normativa applicabile non solo nella fase di progettazione ma anche in tutte le fasi successive.

La normativa da seguire è quella in vigore sia essa nazionale che comunitaria.

### Pianificazione della Progettazione

La pianificazione della progettazione ha lo scopo di individuare gli stadi significativi ai quali corrisponde lo sviluppo delle attività per il raggiungimento di determinati obiettivi.

La pianificazione del progetto è eseguita dal RDT attraverso:

- la definizione delle fasi progettuali comprese i momenti di riesame, verifica e validazione
- il programma temporale del progetto
- le risorse, l'organizzazione e le responsabilità necessarie per lo sviluppo del progetto
- l'identificazione degli elaborati di progettazione

### Riesame del Progetto

Sono pianificati ed eseguiti opportune attività di riesame del progetto. I riesami sono condotti dal **RDT**, con l'eventuale supporto di tutte le funzioni necessarie, al fine di valutare sia i requisiti considerati nella progettazione che l'idoneità della medesima a soddisfarli e a individuare i problemi per predisporre la soluzione, segnalando eventualmente alla *direzione lavori* eventuali modifiche da apportare che comunque dovranno essere autorizzate da quest'ultima con comunicazioni ufficiali.

### Verifica del Progetto

I risultati del progetto sono esaminati al fine di verificare la loro congruenza con i dati ed i requisiti di base del Progetto fornito dal Cliente /committente. La verifica è effettuata dalla **DGE** con l'eventuale ausilio di tutte le funzioni aziendali necessarie.

Le attività di verifica sono effettuate attraverso:

- analisi documentale dei documenti di Progetto forniti dal Cliente /committente
- confronto del nuovo progetto con uno simile già validato

### Validazione del Progetto

La validazione della progettazione avviene attraverso collaudi funzionali dell'opera realizzata/servizio progettato in condizioni operative standard al fine di assicurare la capacità del prodotto di soddisfare ai requisiti per l'applicazione specifica e tenendo conto del grado di soddisfazione del cliente.

La validazione comprende la verifica dei requisiti delle normative di prodotto applicabili.

### Modifiche del Progetto

Tutte le modifiche sono documentate, esaminate ed approvate dalle posizioni organizzative preposte e, ove richiesto, dal Cliente.

## 16. APPROVVIGIONAMENTO

La procedura di gestione del Processo di approvvigionamento di prodotti e/o servizi mira a garantire il rispetto dei requisiti specificati attraverso:

### Valutazione e monitoraggio dei fornitori

- La preventiva valutazione e qualifica dei potenziali fornitori di beni e servizi per verificare la presenza e la conformità ai requisiti tecnico e organizzativi richiesti per la tipologia del prodotto e/o del servizio fornito
- Il monitoraggio delle prestazioni dei fornitori, in relazione alle forniture effettuate, in termini di:
  - Tempi di consegna
  - Qualità del prodotto/servizio
  - Quantità del prodotto/servizio
  - Completezza / correttezza della documentazione correlata al prodotto/servizio

### Informazioni per l'approvvigionamento (richieste di offerta e ordini d'acquisto)

- Il riesame dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della loro comunicazione al fornitore
- La formalizzazione, qualora necessario, di condizioni generali di acquisto che definiscono i requisiti di realizzazione dell'opera

### Verifica dei prodotti approvvigionati

- La definizione e la conduzione di opportuni controlli per assicurare che i prodotti/servizi acquistati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. In particolare verranno definiti e condotti a seconda della specificità della singola fornitura:
  - Controlli in accettazione
  - Eventuali controlli presso il fornitore
  - Eventuali Controlli da effettuare durante la erogazione di prodotti/servizi

Il tipo e l'estensione del controllo eseguito sul fornitore e sul prodotti acquistato è correlato agli effetti che il prodotto acquistato potrà avere sulla successiva realizzazione del prodotto o sul prodotto finale.

#### 16.1. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

La realizzazione del prodotto si caratterizza attraverso le seguenti attività:

- **pianificazione**
  - identificazione fasi
  - elaborazione Gantt di pianificazione
  - elaborazione istruzioni di lavorazione/controllo
- **realizzazione**
  - attività di lavorazione in conformità a quanto pianificato
  - attività di controllo in conformità a quanto pianificato
- **controllo della realizzazione**
  - controllo qualitativo: registrazione attività lavorative giornaliere comprese quelle di controllo
  - controllo quantitativo: consuntivazione Gantt di pianificazione per la determinazione dell'avanzamento temporale della commessa
- **collaudo finale**
  - conclusi i lavori si procede al collaudo funzionale dell'opera realizzata

### Processi in Outsourcing

Per quanto riguarda la procedura di gestione del Processo va precisato esso può essere gestito, in parte o interamente, in outsourcing. In questi casi l'azienda assicura comunque lo stesso

grado di controllo applicato agli altri processi aziendali secondo le modalità descritte dalla procedura.

Tale circostanza si verifica solalmente per la realizzazione di lavori ceduti in subappalto che vengono di norma realizzati da aziende/partner altamente qualificate.

### **Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi**

La **Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.** svolge l'attività di validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi con l'avvenuto collaudo dell'opera realizzata.

#### **16.2. PROPRIETÀ DEL CLIENTE**

L'impresa **Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.** provvede a: identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei prodotti.

Tali proprietà sono sostanzialmente rappresentate da elaborati grafici, prodotti forniti o di proprietà del cliente, compreso il sito di cantiere.

L'azienda provvede al ricevimento, all'identificazione ed al controllo del loro stato di conservazione, segnalando per iscritto al proprietario ogni anomalia riscontrata. I prodotti del cliente sono conservati in modo tale da evitarne danneggiamenti. L'azienda segnala inoltre tutti i casi di perdita o danneggiamento dei prodotti del cliente durante la lavorazione.

### **17. MONITORAGGI E MISURAZIONI**

L'impresa **Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.** adotta adeguati metodi di misurazione e monitoraggio dei processi e dei prodotti per soddisfare i requisiti del cliente e per dimostrare la continua adeguatezza del SGQ a soddisfare le finalità per cui è stato inteso.

#### **Soddisfazione del Cliente**

L'azienda ha istituito un sistema di monitoraggio per la determinazione della soddisfazione del cliente che viene effettuato tramite:

- preparazione questionari da inviare ai clienti
- raccolta questionari
- analisi questionari compilati
- valutazione questionari

#### **Verifiche ispettive interne**

L'azienda **Siclari Agostino Costruzioni Generali S.r.l.** esegue verifiche ispettive interne al fine di determinare se il sistema di gestione per la qualità è:

- attuato e mantenuto in modo efficace
- conforme ai requisiti del sistema di gestione per la qualità
- conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000

Le verifiche ispettive della qualità sono effettuate da personale, interno o esterno all'Azienda, qualificato. La verifica ispettiva avrà come scopo anche quello di controllare che le eventuali Azioni Correttive suggerite precedentemente, siano attuate.

#### **Monitoraggio e misurazione dei prodotti**

L'azienda ha definito la gestione, il monitoraggio e la misurazione dei prodotti.

All'interno di ogni procedura di gestione dei processi viene definito il *sistema di controllo* oltre che *controlli e misure* da effettuare per assicurare che i requisiti dei prodotti siano soddisfatti.

Le attività di monitoraggio e misurazione dei prodotti prevedono:

- Controlli ed ispezioni al ricevimento
- Controlli ed i collaudi durante il processo e finali