

Elementi significativi e tra loro correlati di sistema qualità

1. Elementi di sistema qualità e manuale della qualità

La presenza di elementi significativi e tra loro correlati del sistema qualità si considera raggiunta in una impresa quando sono presenti in essa le caratteristiche organizzative e le modalità operative specificate nel presente documento.

L'impresa dimostra di avere acquisito elementi significativi e tra loro correlati del sistema qualità, che sono riassunti in un manuale della qualità; questo costituisce anche strumento operativo per la loro applicazione e aggiornamento.

Il manuale della qualità, e quindi gli elementi di sistema qualità al quale esso corrisponde, fanno riferimento essenzialmente ad aspetti gestionali delle attività di impresa, attraverso una serie di procedure che riguardano tali aspetti.

La dichiarazione di esistenza di elementi di sistema qualità da parte degli organismi di certificazione è relativa ai suddetti aspetti gestionali dell'impresa, che li applicherà ai lavori delle diverse categorie per le quali l'impresa stessa intende qualificarsi.

Gli aspetti gestionali dell'attività di impresa vengono esaminati nel presente documento raggruppati per aree omogenee dal punto di vista organizzativo/operativo.

Si tratta di elementi tratti dalle norme UNI-EN-ISO 9000, riproposti in modo da corrispondere a un sistema qualità semplificato e facendo riferimento alle fasi organizzative e operative di una impresa di costruzioni.

2. Organizzazione dell'impresa, elementi di sistema qualità e loro controllo

Principio generale

L'impresa è dotata di una organizzazione che è funzionale alla sua attività, ed ha un sistema qualità semplificato, basato su elementi significativi e tra loro correlati tra quelli indicati nelle norme UNI EN ISO 9000, così come riproposti nel seguente documento.

Elementi da prendere in considerazione:

2.1 il vertice dell'impresa ha espresso e diffuso la volontà di operare in qualità, in un documento «Politica della qualità», che fa riferimento agli obiettivi e agli strumenti per ottenere lo scopo; la politica della qualità è contenuta nel manuale della qualità;

2.2 L'impresa ha una organizzazione descritta nel manuale della qualità mediante un organigramma funzionale ed una descrizione delle principali figure professionali che intervengono nel processo produttivo, con ruoli e responsabilità;

2.3 Il vertice dell'impresa ha identificato un responsabile della qualità che ha competenza autorità e responsabilità per quanto concerne il funzionamento e l'applicazione del sistema qualità aziendale; questo ruolo può essere assunto da una persona che abbia anche altre mansioni all'interno dell'impresa;

2.4 L'impresa ha messo a punto ed applica una procedura per tenere sotto controllo i documenti relativi al sistema qualità; il responsabile della qualità ha concordato il contenuto dei documenti con le persone coinvolte ed ha organizzato circolazione, archiviazione e aggiornamento dei documenti stessi;

2.5 L'impresa ha messo a punto ed applica procedure per il reclutamento del personale e per la formazione del personale stesso, laddove necessaria;

2.6 L'impresa ha individuato e formalizzato in una procedura le modalità per effettuare ispezioni interne finalizzate a verificare se le procedure sono seguite, se sono congrue con gli obiettivi prefissati, se ci sono possibilità di migliorarle.

L'impresa deve perciò:

Avere ed applicare un manuale della qualità che contenga:

- la politica della qualità (vedi 2.1);
- gli elementi organizzativi dell'impresa (organigramma funzionale, ruoli competenze e responsabilità) (vedi 2.2);
- l'indicazione del responsabile per la qualità (vedi 2.3);
- le procedure adottate, articolate secondo il seguente schema: scopo, responsabilità personali, procedura, documentazione;
- le modalità di controllo e revisione del sistema;

Le procedure necessarie ai fini di questo paragrafo sono:

Controllo della documentazione (vedi 2.4)

Descrive come gestire i documenti importanti, in modo che ciascuno abbia le corrette informazioni

Reclutamento del personale e formazione (vedi 2.5)

Descrive le procedure da seguire per il reclutamento del personale necessario, per la individuazione e pianificazione delle eventuali necessità di formazione.

Ispezioni interne (vedi 2.6)

Descrive le modalità da seguire per effettuare periodiche ispezioni interne del sistema qualità.

3. Formulazione e presentazione delle offerte, verifiche in caso di aggiudicazione, avvio e pianificazione della commessa

Principio generale

L'impresa deve seguire delle metodologie prestabilire per garantirsi di avere, in ogni fase della gara e della gestione della commessa, i mezzi e le risorse per rispettare i requisiti dell'opera da costruire e i tempi contrattuali.

Elementi da prendere in considerazione:

3.1. in fase di formulazione dell'offerta, il dossier dei documenti di gara deve essere esaminato sotto tutti gli aspetti tecnici, temporali, economici, di qualità e di sicurezza; se l'impresa intende partecipare, l'offerta è studiata e formulata comprendendo una parte tecnica, una parte economica e una parte relativa alla gestione della qualità, per ciascuna delle quali si è verificata la capacità dell'impresa a soddisfare il contratto;

3.2. in caso di aggiudicazione, l'impresa deve verificare la relativa documentazione, per risolvere con il committente gli eventuali aspetti che differissero da quelli dei documenti di gara; l'impresa deve anche verificare le modalità di comunicazione con il committente e i suoi rappresentanti e verificare le garanzie sulle modalità di pagamento;

3.3. l'impresa deve utilizzare procedure per l'avvio e la pianificazione della commessa, che prevedano la distribuzione di ruoli e responsabilità, la pianificazione dei lavori, la preparazione, se necessario, di alcune istruzioni di lavoro.

Le procedure necessarie ai fini di questo paragrafo sono:

Formulazione delle offerte (vedi 3.1)

Descrive le attività da intraprendere per esaminare e verificare le richieste dei committenti e per partecipare alle gare.

Aggiudicazione di un lavoro (vedi 3.2)

Descrive le attività da intraprendere per verificare dettagliatamente le richieste del Committente ed accertarsi della disponibilità delle risorse necessarie per portare a termine il lavoro.

Avvio della commessa (vedi 3.3)

Descrive le attività necessarie per iniziare un lavoro

4. Approvvigionamento di materiali, componenti e subappalti

Principio generale

L'impresa deve garantirsi che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti richiesti nelle specifiche di progetto e di capitolato.

L'impresa deve garantirsi che i subappaltatori dei quali possa servirsi operino in modo da non creare problemi nella gestione di una commessa.

Tali subappaltatori dovranno perciò essere tali da fornire garanzie di affidabilità per quanto riguarda i requisiti della parte di opera loro assegnata, i tempi di realizzazione, il rispetto delle norme tecniche e le normative sul lavoro.

Elementi da prendere in considerazione:

4.1. definizione dei requisiti dei materiali e prodotti da approvvigionare: tali requisiti devono essere chiaramente individuati in funzione di quanto richiesto dalla normativa tecnica nazionale, dagli elaborati progettuali e dal capitolato speciale tecnico di appalto;

4.2. ordinazione dei materiali e componenti: i documenti di acquisto devono contenere espressamente la richiesta dei requisiti individuati e tutti gli elementi utili per definire chiaramente i prodotti;

4.3. selezione dei fornitori: i fornitori devono essere selezionati secondo criteri volti a garantire la loro affidabilità e quella dei loro prodotti; l'impresa è libera di scegliere i criteri di selezione da adottare, purché questi facciano riferimento alla qualità di forniture precedenti, al rapporto costo qualità, al rispetto dei tempi di consegna, agli aspetti organizzativi del fornitore, alle sue eventuali forme di certificazione di prodotto o di azienda; la presenza di procedure di selezione dei fornitori e la loro applicazione sono sufficienti ai fini della dichiarazione dell'organismo di certificazione, anche se una selezione storica non è stata ancora portata a termine;

4.4. accettazione e verifica dei prodotti: i materiali e componenti approvvigionati devono essere verificati, accettati e immagazzinati in modo da garantire la loro rispondenza all'ordine e la loro successiva corretta utilizzazione;

4.5. i potenziali subappaltatori devono essere individuati sulla base di parametri di tipo commerciale, esaminati congiuntamente ad aspetti relativi alla garanzia del loro operare (eventuale certificazione di sistema qualità o dichiarazione di esistenza di elementi di sistema qualità, dati storici sulle loro prestazioni, accertamenti diretti da parte dell'impresa);

4.6. l'impresa segue delle regole per il coinvolgimento dei potenziali subappaltatori in fase di offerta e per la loro selezione quando un lavoro è stato aggiudicato.

Le procedure necessarie ai fini di questo paragrafo sono:

Approvvigionamento di materiali e componenti (vedi 4.1, 4.2 e 4.3)

Descrive le modalità da seguire per gli approvvigionamenti di materiali e componenti relativi ai lavori dell'impresa

Accettazione e immagazzinamento di materiali e componenti (vedi 4.4)

Descrive le modalità di controllo dei materiali e componenti quando vengono consegnati in cantiere e le modalità per il loro immagazzinamento prima dell'impiego.

Subappalti (vedi 4.5 e 4.6)

Descrive i criteri di scelta dei subappaltatori e le modalità da seguire per garantirsi che essi operino conformemente a requisiti prestabiliti.

5. Esecuzione dei lavori e loro controllo

Principio generale

L'impresa deve essere in grado di garantire il risultato dei lavori in ogni singola commessa, programmando, pianificando e controllando i lavori stessi in modo da raggiungere sistematicamente gli obiettivi prefissati.

Elementi da prendere in considerazione:

5.1. Ogni nuova commessa viene preceduta dalla redazione di un piano di qualità, tramite il quale si applicano alla commessa i principi e le regole del sistema qualità; il piano della qualità fornisce tra l'altro elementi di carattere organizzativo-funzionale del cantiere, il programma dei lavori, le istruzioni di lavoro, identifica quando e come effettuare controlli, individua eventuali parti delle lavorazioni per le quali sono necessari particolari accorgimenti di sicurezza; le istruzioni di lavoro vengono redatte per ogni commessa, anche in conformità delle prescrizioni del capitolato tecnico di appalto, solo per quelle attività ritenute critiche o per attività frutto di azioni correttive;

5.2. il processo di costruzione deve essere tenuto sotto controllo attraverso la verifica della competenza della manodopera impiegata, una periodica verifica della chiarezza e conformità delle eventuali istruzioni date alla manodopera, la registrazione delle istruzioni verbali della Direzione dei Lavori, la revisione periodica delle istruzioni di lavoro, la verifica dei programmi di lavoro, la verifica del lavoro dei subappaltatori, le modalità di protezione delle parti di lavoro completate;

5.3. l'impresa deve predisporre un piano delle ispezioni e delle verifiche sulla base di quanto previsto nel piano della qualità, indicando la criticità di tali ispezioni e verifiche e predisponendo la modulistica necessaria;

5.4. l'impresa deve tenere sotto controllo, con un livello di precisione proporzionato alla loro natura e al loro impiego, gli strumenti di misura e di prova che sono correntemente impiegati; i controlli devono essere individuati e pianificati e possono consistere in controlli interni o, laddove necessario, in controlli presso strutture esterne (ad es. il costruttore dello strumento);

5.5. quando l'esame visivo, una verifica o una prova, rilevano la non corrispondenza di una lavorazione o di una fase di essa alle specifiche, l'impresa deve aver predisposto modalità operative che prevedano di contrassegnare e correggere il lavoro difettoso; a seconda del tipo di difetto da correggere, deve essere previsto chi deve intervenire; quando si verifica il ripetersi di un difetto in maniera sistematica, deve essere previsto un esame della relativa fase produttiva per individuare le cause del difetto e la loro eliminazione (azione correttiva).

Le procedure necessarie ai fini di questo paragrafo sono:

Piani di qualità per i lavori aggiudicati (vedi 5. 1.)

Descrive come preparare e utilizzare i piani di qualità per i lavori aggiudicati

Controllo della attività di costruzione (vedi 5.2.)

Descrive come il lavoro deve essere controllato, ivi comprese l'accertamento dell'idoneità della manodopera, il controllo dei processi di costruzione e la protezione del prodotto finito.

Verifiche e prove (vedi 5.3.)

Descrive come l'impresa si garantisce che le verifiche e prove necessarie siano correttamente eseguite e registrate.

Controllo delle attrezzature di ispezione, misura e prova (vedi 5.4.)

Descrive le precauzioni da prendere e le attività da svolgere per garantire la precisione delle apparecchiature di ispezione, misura e prova.

Rilievo e trattamento dei difetti di lavorazione (vedi 5.5.)

Descrive le azioni da intraprendere quando una lavorazione non è conforme alle specifiche.

Schema di manuale di qualità corrispondente ad elementi significativi e tra loro correlati di sistema qualità

1. Politica della qualità

2. Elementi organizzativi dell'impresa: organigramma funzionale, ruoli, competenze e responsabilità

3. Responsabile della qualità

4. Procedure

4.1 Controllo della documentazione

4.2 Reclutamento del personale e formazione Ispezioni interne

4.3 Ispezioni interne

4.4 Formulazione delle offerte

4.5 Aggiudicazione di un lavoro

4.6 Avvio della commessa

4.7 Approvvigionamento di materiali e componenti

4.8 Accettazione e immagazzinamento di materiali e componenti

4.9 Subappalti

4.10 Piani di qualità per i lavori aggiudicati

4.11 Controllo della attività di costruzione

4.12 Verifiche e prove

4.13 Controllo delle attrezzature di ispezione, verifica e prova

4.14 Rilievo e trattamento dei difetti di lavorazione

5. Controllo e revisione del sistema

