

SCHEMA PIANO DELLA QUALITA'

INDICE:

- 1. OGGETTO**
- 2. PROCESSI DI DIREZIONE E GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**
 - 2.1 Scopo del Piano
 - 2.2 Riferimenti per la redazione del Piano della Qualità
 - 2.3 Obiettivi del piano della qualità
 - 2.4 Responsabilità
 - 2.5 Gestione della documentazione
 - 2.6 Gestione delle registrazioni
- 3. GESTIONE DELLE RISORSE**
 - 3.1 Personale
 - 3.2 Strumenti di misura
- 4. EROGAZIONE DELLE ATTIVITA' DI MANUTENZIONE**
 - 4.1 Servizio di manutenzione programmata
 - 4.2 Servizio di verifiche periodiche
 - 4.3 Lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria
 - 4.4 Approvvigionamento materiali
- 5. MONITORAGGIO QUALITA' E GESTIONE NON CONFORMITA'**
 - 5.1 Monitoraggio delle attività
 - 5.2 Audit interni

1. OGGETTO

Il presente Piano descrive le autorità, responsabilità e le modalità per l'esecuzione dei lavori di manutenzione di natura edile delle strutture degli ospedali di Pordenone, di San Vito al Tagliamento e di Spilimbergo, incluso il servizio di verifiche programmate e prestazioni accessorie.

2. PROCESSI DI DIREZIONE E GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

2.1 SCOPO DEL PIANO

Lo scopo del presente piano della qualità è quello di definire le autorità, responsabilità e modalità operative con le quali la ditta aggiudicataria intende svolgere i lavori e i servizi di manutenzione edile sulle strutture degli ospedali di Pordenone, San Vito e Spilimbergo.

Il piano è lo strumento operativo attraverso il quale la ditta aggiudicataria, definisce le procedure operative per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto in conformità con la documentazione contrattuale che stabilisce i requisiti di svolgimento dell'appalto stesso.

2.2 RIFERIMENTI PER LA REDAZIONE DEL PIANO DELLA QUALITA'

Ai fini dell'elaborazione del presente piano sono stati considerati:

- norma UNI EN ISO 10005:2007 - Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per i piani della qualità,
- manuale sistema integrato qualità, ambiente e sicurezza (ditta aggiudicataria);
- capitolato speciale d'appalto;
- Piano di manutenzione;
- DUVRI;

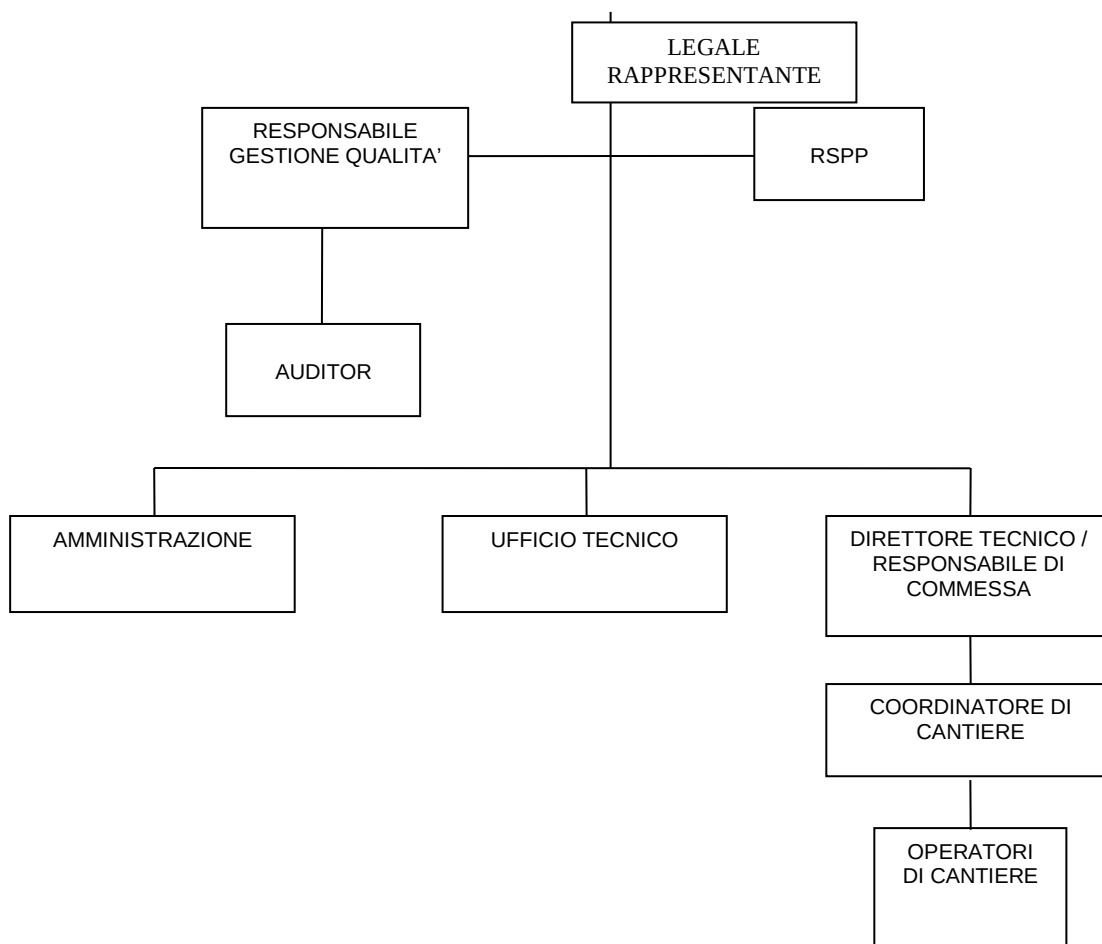
2.3 OBIETTIVI DEL PIANO DELLA QUALITA'

Sono obiettivi del presente piano assicurare:

- Efficacia degli interventi;
- Conformità delle strutture e degli elementi di finitura;
- Qualità dei materiali;
- Rispetto dei tempi di intervento;

2.4 RESPONSABILITA'

Per la gestione e l'esecuzione della commessa la ditta aggiudicataria proporrà la propria struttura organizzativa. (segue esempio)



Le figure individuate nell'organigramma interverranno nell'esecuzione e nella gestione della commessa con le seguenti attribuzioni di autorità e responsabilità:

2.4.1 Legale Rappresentante

- Approva il contratto d'appalto.
- Approva il presente piano della qualità che costituisce elemento contrattuale.
- Approva il piano operativo di salute e sicurezza relativo alla commessa.
- Approva le dichiarazioni di conformità per i lavori soggetti a tale dichiarazione.
- Approva le dichiarazioni di rispondenza emesse per le parti di impianto rientranti in tale attività.

2.4.2 R.S.P.P

- Elabora il piano operativo di salute e sicurezza relativo alla commessa.
- Si interfaccia con gli RSPP degli ospedali al fine del coordinamento della sicurezza.
- Effettua sopralluoghi al fine di valutare il rispetto delle procedure di sicurezza indicate nel POS
- Provvede ad aggiornare il POS nel caso di modifiche organizzative e di erogazione dei servizi di manutenzione.

2.4.3 Responsabile gestione qualità'

- Verifica il rispetto degli standard di qualità del prodotto/servizio e le procedure coerentemente con la norma ISO vigente.
- Nelle aziende dove non si è ancora giunti alla certificazione collabora alla definizione di una politica per la qualità e alla sua implementazione partendo dall'analisi dei processi fino alla scelta dell'ente di certificazione; in collaborazione con le diverse funzioni aziendali, redige un manuale che riporti procedure e materiali/strumenti utilizzati durante le attività aziendali.
- Cura i rapporti con l'ente di certificazione nelle diverse fasi del progetto e organizza gli audit interni. Nelle aziende dove già si è giunti alla certificazione si occupa di controllare che siano rispettati gli standard di qualità, partecipa alla definizione di attività di miglioramento continuo rispetto agli obiettivi di qualità del prodotto/servizio e del processo di realizzazione (formazione, nuove procedure, nuovi strumenti, sistemi di controllo).
- Periodicamente rileva e controlla i costi del Sistema Qualità aziendale

2.4.4 Auditor

- Elabora il programma di audit.
- Conduce gli audit.
- Redige i rapporti di audit.

2.4.5 Amministrazione

- Il responsabile dell'amministrazione nel campo amministrativo e contabile:
- provvede alla ricezione e alla redazione di atti e provvedimenti utilizzando strumenti tecnico-informatici;
- provvede alla gestione della posta in arrivo e in partenza;
- collabora all'espletamento delle attività di Segreteria;
- collabora alla organizzazione di riunioni e convegni;
- coordina lo svolgimento delle attività dell'ufficio nell'ambito delle istruzioni ricevute.
- provvede inoltre ad attuare le procedure di elaborazione dati secondo programmi predisposti, effettuando i relativi controlli.

2.4.6 Ufficio tecnico

- Elabora le dichiarazioni di conformità e rispondenza.
- Predisporre gli elaborati grafici tecnici (planimetrie, schemi, ecc.).
- Prepara la documentazione tecnica di prodotto (certificati materiali, manuali, ecc.).
- Si interfaccia con i professionisti esterni ;

2.4.7 Direttore tecnico/responsabile di commessa

- Assegna e coordina le risorse assegnate.
- Verifica la documentazione tecnica elaborata (dichiarazioni di conformità, rispondenza, elaborati grafici).
- Monitora mensilmente i servizi.
- Verifica della contabilità dei lavori.
- Pianifica le attività di erogazione dei servizi di manutenzione.
- Valuta l'adeguatezza delle risorse tecniche e delle attrezzature per la commessa.
- Gestisce eventuali modifiche richieste dal committente, o manifestatesi necessarie nel corso dei lavori.
- Effettua i sopralluoghi per il controllo della corretta esecuzione dei lavori.
- Riesamina la documentazione di registrazione degli interventi effettuati.
- Esamina le non conformità (NC) segnalate dal personale operativo.
- Elabora i file di monitoraggio in Excel.

2.4.8 Coordinatore cantieri

- Il coordinatore cantieri si pone da tramite tra il responsabile tecnico e gli operatori di cantiere:
- impartisce le direttive giornaliere agli OCT,
- verifica il buon andamento dei lavori ed il cronoprogramma,
- segnala alla responsabilità tecnica eventuali anomalie sulle lavorazioni e sui materiali, comunicando eventuali urgenze nelle forniture che si venissero a presentare,
- verifica lo stato dei mezzi e delle attrezzature, aiuta la responsabilità tecnica nelle fasi di rilievo e tracciamento
- aggiorna il giornale dei lavori e registra presenze ed orari.

2.4.9 Operatori cantiere

- Gli operatori di cantiere OCT operano in cantiere secondo le direttive impartite dal coordinatore cantieri e secondo gli elaborati forniti;
- si attengono alle disposizioni in ambito di sicurezza sui luoghi di lavoro.

2.5. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

2.5.1 Documentazione prescrittivi

Rientrano in questo punto i documenti che definiscono le modalità ed i requisiti dell'attività manutentiva, tale documentazione dovrà essere conservata in copia cartacea ed informatica presso il cantiere, a disposizione del responsabile di commessa.

La documentazione consta in:

- piano della qualità delle attività;
- piano di manutenzione e delle verifiche e indagini;

- capitolato speciale d'appalto;
- DUVRI / PSC;
- piano operativo ambiente e sicurezza;

2.5.2 Documentazione operativa per la pianificazione e gestione delle attività

Per la pianificazione delle attività il Responsabile di Commessa ha a disposizione la seguente documentazione:

- Piano di manutenzione e delle verifiche e indagini;

Per la registrazione degli interventi eseguiti il responsabile di commessa ha a disposizione la seguente documentazione

- moduli per la registrazione dei servizi,
- Registro.

2.6. GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI

2.6.1 Registrazione dei lavori ed interventi eseguiti

La registrazione degli interventi eseguiti sarà prodotta su specifici moduli di registrazione sui quali il personale tecnico annoterà gli interventi.

Le registrazioni previste sono:

- registrazione del rapportino di intervento di manutenzione programmata per categoria,
- registrazione intervento su chiamata,
- registrazione intervento ordinaria / straordinaria (scheda intervento);
- segnalazione e gestione non conformità.

Le registrazioni saranno prodotte su supporto cartaceo come di seguito indicato:

- originale consegnato all'Azienda,
- copia conservata dalla ditta aggiudicataria;

2.6.2 Registrazione verifiche e indagini

Gli esiti delle verifiche e delle indagini saranno registrate su rapporti di verifica contenenti i risultati delle verifiche effettuate con allegate le indicazioni grafiche planimetriche dei siti oggetto delle verifiche.

I rapporti saranno prodotti su supporto cartaceo ed informatico come di seguito indicato:

- originale consegnato all'Azienda;
- copia conservata dalla ditta aggiudicataria;

3. GESTIONE DELLE RISORSE

3.1 PERSONALE

Il personale operativo impiegato avrà le seguenti caratteristiche:

Direttore tecnico/Responsabile di commessa

tecnico di almeno 5° livello.

Coordinatore di cantiere

Lavoratore di 4° livello.

Personale operativo

Almeno 1 operaio specializzato di 3° livello,
almeno 1 operaio qualificato di 2° livello,
almeno 1 operaio comune di 1° livello.

3.2 STRUMENTI DI MISURA

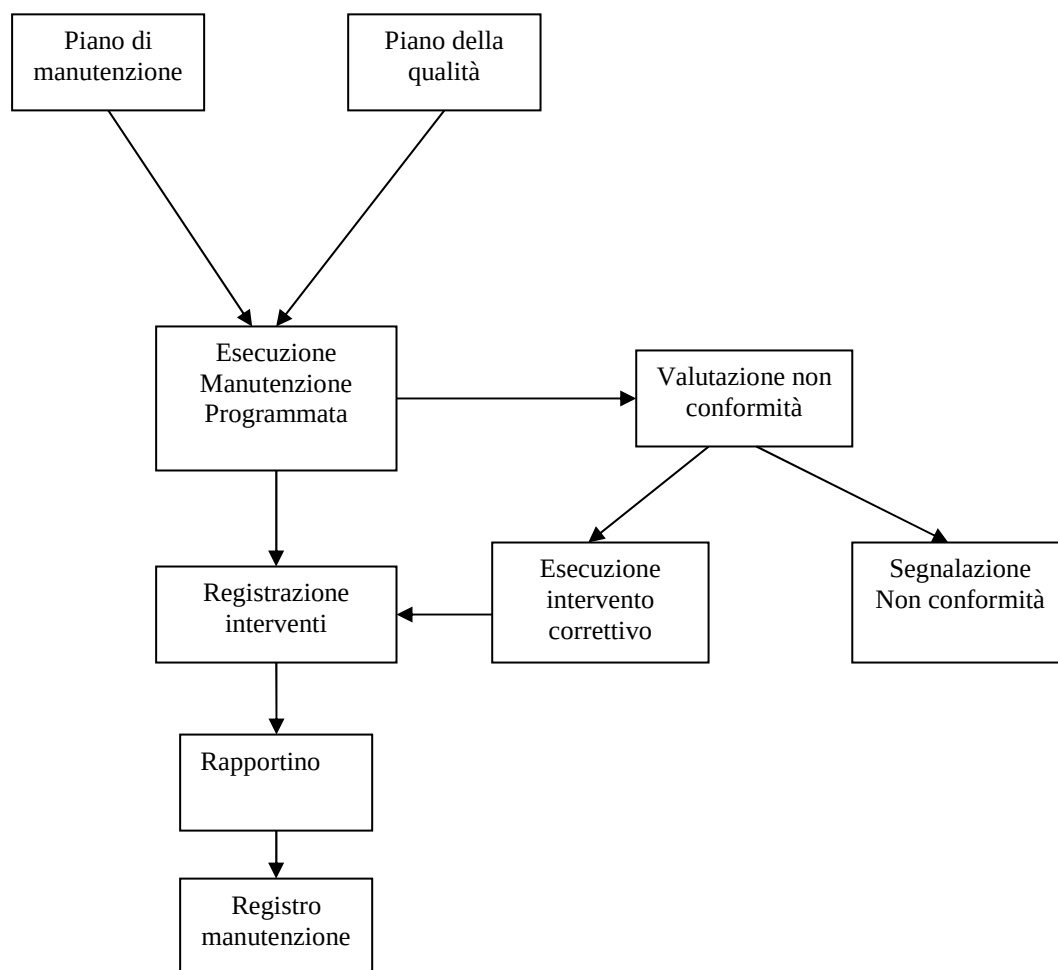
Per l'effettuazione delle prove e verifiche strumentali saranno impiegati strumenti di misura mantenuti sotto controllo come previsto dal manuale qualità.

Gli strumenti di misura sono sottoposti ai seguenti controlli:

- verifiche ad intervalli stabiliti;
- regolazioni quando necessario;
- protezione contro danneggiamenti e deterioramenti durante l'uso, la movimentazione, la manutenzione e la conservazione.

4. EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE

4.1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA



4.1.1 Programmazione del servizio

La programmazione del servizio sarà dettata dal programma di manutenzione, sviluppato per area geografica del singolo ospedale.

Il programma conterrà gli interventi previsti divisi per le aree ed i locali dell'ospedale, sarà quindi strutturato sulla base del reale intervento operativo dell'addetto.

4.1.2 Esecuzione degli interventi

L'esecuzione degli interventi secondo quanto programmato sarà effettuata da personale qualificato come indicato al punto 3.1 del presente piano.

Gli interventi saranno registrati su apposita modulistica di registrazione.

Gli interventi eseguiti ed i loro esiti saranno registrati inoltre sul registro di manutenzione.

4.1.3 Gestione delle non conformità in manutenzione programmata

Sono definite "non conformità" (NC), ai fini delle attività di manutenzione programmata, tutte le strutture o parti di esse, le finiture e gli elementi strutturali e non che risultano all'operatore addetto danneggiate, non funzionanti, difettose ecc. e quindi necessitano di un intervento manutentivo.

Si individuano due modalità.

1. Non conformità ordinarie

- Non conformità per le quali l'addetto interviene immediatamente per la correzione del problema, senza autorizzazione specifica.
- L'intervento straordinario viene registrato su modulo NC.

2 Non conformità straordinarie

- Non conformità per le quali l'addetto rileva e segnala la non conformità al responsabile di commessa che la inoltra all'Azienda.
- L'intervento di correzione viene effettuato solo a seguito di autorizzazione da parte dell'Azienda.

NC ORDINARIE		NC STRAORDINARIE
Rilevo la NC	Rilevo la NC	Rilevo la NC Segnalo la NC
Eseguo l'intervento senza autorizzazione specifica	Eseguo l'intervento senza autorizzazione specifica	Eseguo l'intervento solo su autorizzazione specifica
Registro la NC e la correzione attuata	Registro la NC e la correzione attuata	Registro la NC e la correzione attuata
Nessun costo riconosciuto	Nessun costo riconosciuto Costo riconosciuto solo per i materiali	Costo riconosciuto

4.2 SERVIZIO DI VERIFICHE PERIODICHE

4.2.1 Prove e indagini

Saranno eseguite prove e indagini sugli immobili secondo quanto previsto dal piano di manutenzione.

Il tipo di prove e indagini da effettuare saranno determinate sulla base di quanto riportato sul Piano di manutenzione.

La ditta aggiudicataria effettuerà una verifica dei registri attuali al fine di definire quali verifiche ricadono nell'anno di manutenzione oggetto del presente contratto.

Nel piano delle verifiche sono riportate le indagini e verifiche proposte, la frequenza, le istruzioni operative e la qualifica del personale tecnico.

L'esito delle verifiche sarà registrato su specifico rapporto di prova.

Nel caso le indagini e le verifiche evidenzino il mancato rispetto dei criteri di accettazione, saranno emessi rapporti di non conformità da sottoporre alla valutazione dell'Azienda.

4.2.2 Rilievi ed aggiornamenti della documentazione

La ditta aggiudicataria, in continuità con il lavoro svolto dalla ditta precedente, aggiornerà la documentazione fornita dall'Amministrazione.

4.2.3 Conformità delle strutture e degli elementi strutturali e non che le compongono

La conformità o meno viene verificata con riferimento alla documentazione specificamente fornita ed agli esiti delle prove e verifiche, di cui all'art. 4.2.1

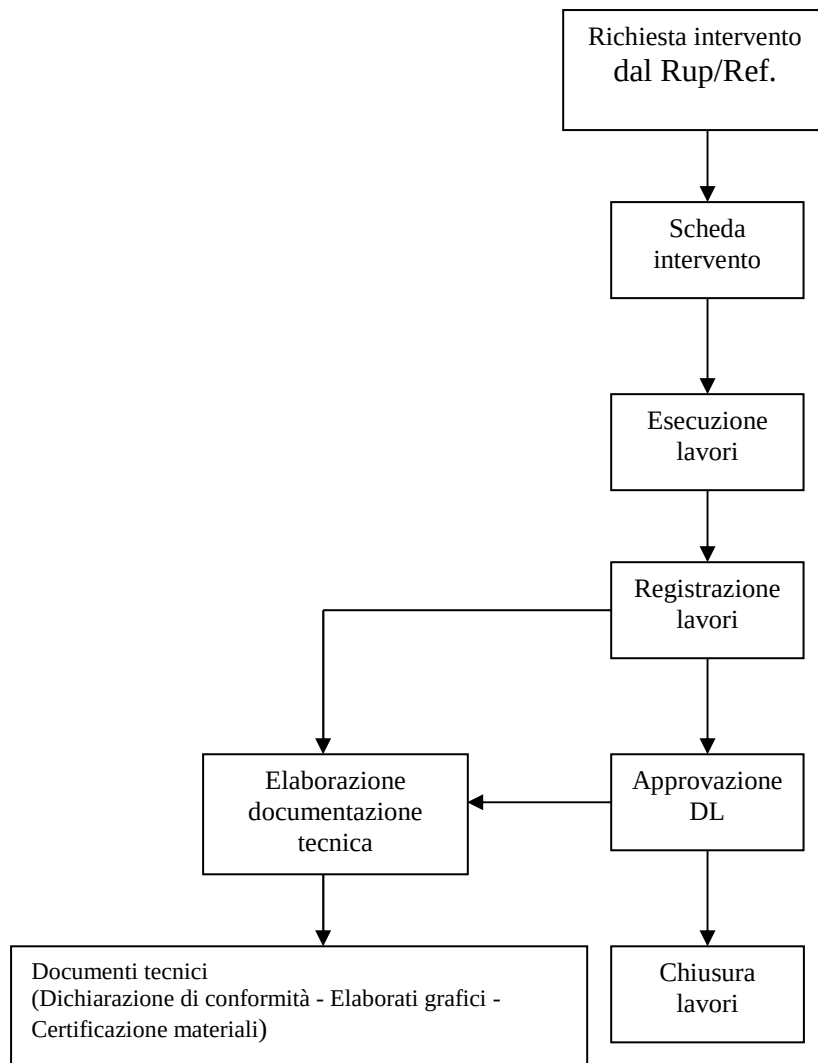
In caso di conformità, la ditta provvede alla attestazione conseguente.

In caso di difformità, la ditta provvederà ad elaborare e trasmettere all'Azienda un specifico preventivo per i lavori di adeguamento.

Le non conformità sono segnalate come già descritto al punto 4.2.1.

4.3 LAVORI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA

Gli interventi saranno gestiti come descritto nel seguente flusso



4.3.1 Comunicazione

Al fine di assicurare la tempestività dell'intervento la modalità di richiesta dello stesso da parte del R.U.P./Referente avverrà mediante invio della scheda d'intervento:

- mezzo fax al numero ____
- mezzo mail all'indirizzo dedicato che verrà fornito prima dell'inizio lavori.

4.4 APPROVVIGIONAMENTO MATERIALI

L'approvvigionamento per la commessa prevede il solo acquisto del materiale o degli elementi finiti.

Il materiale impiegato sarà acquistato presso fornitori già qualificati dalla ditta aggiudicataria secondo i seguenti criteri:

- storicità del rapporto con il fornitore;
- gamma e disponibilità dei prodotti;
- condizioni commerciali;
- modalità di consegna (frequenza consegne, trasporto in proprio o mezzo corriere);
- ubicazione dei magazzini del fornitore rispetto al cantiere;
- affiliazione ad un gruppo d'acquisto;
- facilità e disponibilità alla gestione dei resi.

Il materiale prima di essere installato sarà sottoposto alle procedure di controllo in accettazione previste dal manuale qualità della ditta aggiudicataria.

5 MONITORAGGIO QUALITÀ E GESTIONE NON CONFORMITÀ

5.1 MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Il controllo dei servizi avverrà attraverso un monitoraggio continuo di alcuni indicatori come di seguito riportato. I risultati dei monitoraggi verranno forniti all'Azienda su supporto informatico.

5.1.1 Manutenzione ordinaria e straordinaria

INDICATORI	STRUMENTO	DATI RILEVATI
numero interventi eseguiti mese	Foglio monitoraggio attività	Numero interventi Data ordine intervento Data/ora/min ricevimento ordine Data/ora/min inizio intervento effettivo Data/ora/min fine intervento effettivo

5.1.2 Manutenzione programmata

INDICATORI	STRUMENTO	DATI RILEVATI
Stato avanzamento mensile rispetto ai tempi del piano di manutenzione	Foglio monitoraggio attività	Numero interventi per tipo previsti Numero interventi per tipo eseguiti

5.1.3 Verifiche periodiche

INDICATORI	STRUMENTO	DATI RILEVATI
Tempi di intervento Tempi di esecuzione	Foglio monitoraggio attività	Numero interventi Data ordine intervento Data/ora/min ricevimento ordine Data/ora/min inizio intervento effettivo Data/ora/min fine intervento effettivo

5.2. AUDIT INTERNI

Al fine di assicurare l'efficacia dei servizi erogati dalla ditta aggiudicataria ed il rispetto e la conformità dei servizi al presente piano della qualità ed alla documentazione contrattuale oltre che al sistema di gestione integrato qualità ambiente e sicurezza sul lavoro della ditta aggiudicataria verrà attuato un programma di audit del servizio come di seguito descritto.

5.2.1 Obiettivi e criteri dell'audit

Il programma di audit ha i seguenti obiettivi:

- valutare la corretta pianificazione ed esecuzione dei servizi di manutenzione oggetto del presente piano,
- valutare la conformità delle procedure attuate dal personale della ditta aggiudicataria nell'erogazione dei servizi rispetto al presente piano ed alla documentazione contrattuale,
- identificare punti critici e di miglioramento delle procedure e del servizio erogato.

I criteri dell'audit sono:

- il presente piano della qualità,
- capitolato speciale d'appalto,
- DUVRI,
- piano ambiente e sicurezza,
- manuale integrato qualità, ambiente e sicurezza

5.2.2 Programma di audit

Servizio di manutenzione programmata

- Verifica dello stato di attuazione del programma di manutenzione, eseguito rispetto al programmato.
- Verifica della corretta compilazione dei rapporti di intervento.
- Verifica della corretta gestione delle eventuali non conformità e della relativa documentazione.
- Ispezione a campione di interventi di manutenzione già eseguiti.

La conduzione dell'audit può prevedere l'affiancamento da parte dell'auditor del personale della ditta aggiudicataria durante gli interventi di manutenzione programmata al fine di valutare in tempo reale il rispetto delle procedure definite da parte degli operatori, la qualità del lavoro e dei materiali, la competenza del personale e l'adeguatezza delle attrezzature.

Lavori a misura

Verifica a campione su interventi di manutenzione già completati:

- presa in carico del lavoro (da scheda richiesta intervento),
- programmazione del lavoro,

- ordine materiali e controllo materiali,
- posa (ispezione sul posto per visionare l'intervento realizzato),
- rapporto d'intervento,
- verifica documentazione contabile,
- verifica eventuale documentazione grafica e di conformità.

La conduzione dell'audit può prevedere l'affiancamento da parte dell'auditor al personale della ditta aggiudicataria durante l'esecuzione dei lavori al fine di valutare in tempo reale il rispetto delle procedure definite da parte degli operatori, la qualità del lavoro e dei materiali, la competenza del personale e l'adeguatezza delle attrezzature.

5.2.3 Conduzione degli audit

Gli audit saranno condotti secondo il programma di cui al punto 5.2.2 attraverso:

- riesame documentale della documentazione di registrazione,
- interviste al personale della ditta aggiudicataria;
- visita in campo (sopralluoghi, verifiche dei lavori eseguiti).

Per l'effettuazione degli audit verrà predisposta una lista di controllo integrata qualità, ambiente e sicurezza specifica per l'appalto.

5.2.4 Documentazione dell'audit

Alla fine di ogni audit sarà redatto un rapporto di audit contenente gli esiti dell'audit:

- dati dell'audit (data, ora inizio, fine, auditor),
- personale intervistato,
- documentazione riesaminata,
- conclusione dell'audit,
- non conformità riscontrate,
- osservazioni per il miglioramento.

5.2.5 Qualifica dell'auditor

Gli audit saranno condotti **da consulente esterno qualificato** incaricato dalla ditta aggiudicataria, secondo i seguenti schemi:

- Sistema di gestione per la qualità - UNI EN ISO 9001
- Sistema di gestione ambientale - UNI EN ISO 14001
- Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro - OHSAS 18001.
