



GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITÀ'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 1 di 71

MANUALE DELLA QUALITÀ

TIPO DISTRIBUZIONE

CONTROLLATA (C)


NON CONTROLLATA (NC)

GENERAL CONTRACTOR			
	FUNZIONE	NOMINATIVO	FIRMA
Redatto	RAQ	M. Di Fiore	
Verificato	QHSE	F. Baiocco	
	DCO	A. Palomba	
	RST	G. Malavenda	
	PROC	G. Greco	
	HR	M. Fomaroli	
	RUP	G. Luzzi	
	DAFC	G. Lorenzo	
Approvazione	GEC	A. Colinassi	
	DC	P. Carmona	

Rev.	Data	Descrizione
B	31/08/2021	Revisione a seguito del cambio di sede legale, organigramma, audit WEBUILD



'Confidenziale'

Questo documento contiene informazioni di proprietà esclusiva di IRICAV DUE. Queste informazioni sono fornite da IRICAV DUE e il loro utilizzo o riproduzione per uno scopo diverso è strettamente proibito.

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 2 di 71



Sommario Revisioni

Rev.	Data	Descrizione	Riferimenti commenti Italferr
A	18/11/2020	Prima emissione	
B	31/08/2021	Revisione a seguito del cambio di sede legale, organigramma, audit WEBUILD	



GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 3 di 71

INDICE



INTRODUZIONE.....	6
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	6
1.1 DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLO SCOPO DEL LAVORO	6
2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	11
2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI - LEGISLATIVI.....	11
2.2 RIFERIMENTI CONTRATTUALI E DI PROGETTO.....	11
2.3 RIFERIMENTI DOCUMENTAZIONE DEL CONSORZIO IRICAV DUE.....	12
3 TERMINI E DEFINIZIONI.....	13
3.1 NORMA UNI EN ISO 9000:2015, ISO 9001:2015.....	13
3.2 CONTRATTUALI	15
3.3 ACRONIMI	16
4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	17
4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO	17
4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	17
4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MGQ.....	18
4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' E RELATIVI PROCESSI	19
4.4.1 Definizione dei processi	19
4.4.2 Documenti e registrazioni del Sistema di Gestione per la Qualità	20
5 LEADERSHIP	22
5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE	22
5.1.1 Focalizzazione sul Cliente e Parti Interessate	23
5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ	23
5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE	24
6 PIANIFICAZIONE	25
6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITA'	25
6.1.1 Identificazione delle criticità per la Qualità dell'Opera	26
6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO	27
6.2.1 Obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità	27
6.2.2 Pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi del Sistema di Gestione Per la Qualità.....	28
6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	28
7 SUPPORTO	30
7.1 RISORSE.....	30
7.1.1 Generalità	30
7.1.2 Gestione delle risorse umane	30
7.1.3 Gestione delle infrastrutture.....	30
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi.....	31
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione.....	31

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO				
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 4 di 71	

7.1.6	Conoscenza organizzativa.....	32
7.2	COMPETENZA.....	33
7.3	CONSAPEVOLEZZA.....	33
7.4	COMUNICAZIONE	34
7.4.1	Generalità	34
7.4.2	Comunicazione interna	35
7.4.3	Comunicazione esterna	35
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE.....	37
7.5.1	Generalità	37
7.5.2	Creazione e aggiornamento	38
7.5.3	Controllo delle informazioni documentate.....	38
8	ATTIVITÀ OPERATIVE	40
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI.....	40
8.2	REQUISITI PER IL PRODOTTO E SERVIZI	41
8.2.1	Comunicazione con il Cliente	41
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto.....	42
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	43
8.2.4	Modifiche ai requisiti del prodotto	43
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL PRODOTTO	43
8.3.1	Generalità	43
8.3.2	Pianificazione della Progettazione e sviluppo	44
8.3.3	Input alla Progettazione e sviluppo.....	44
8.3.4	Controlli della Progettazione e sviluppo.....	45
8.3.5	Riesame della Progettazione e sviluppo.....	45
8.3.5.1	Verifica della Progettazione	46
8.3.5.2	Validazione della Progettazione	46
8.3.6	Output della Progettazione e sviluppo	47
8.3.7	Modifiche della Progettazione e sviluppo	47
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO.....	47
8.4.1	Generalità	47
8.4.2	Tipo ed estensione del controllo	48
8.4.2.1	Qualifica	49
8.4.2.2	Verifica al ricevimento.....	49
8.4.2.3	Controlli in corso d'opera	50
8.4.3	Informazioni ai fornitori esterni.....	50
8.5	PRODUZIONE	51
8.5.1	Controllo della Produzione e dell'erogazione di Servizi.....	51
8.5.1.1	Generalità	51

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO				
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 5 di 71	

8.5.1.2	Pianificazione ed attuazione dei processi di erogazione dei servizi.....	52
8.5.1.3	Prove e Controlli	52
8.5.1.4	Validazione dei processi di produzione	54
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità.....	55
8.5.3	Proprietà che appartengono al Cliente o ai fornitori esterni	55
8.5.4	Preservazione	56
8.5.5	Attività post-consegna.....	57
8.5.6	Controllo delle modifiche della produzione.....	57
8.6	RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI	58
8.7	CONTROLLO OUTPUT NON CONFORMI.....	58
8.7.1	Tenuta sotto controllo e trattamento dei prodotti non conformi	58
8.7.2	Informazioni documentate relative al trattamento dei prodotti non conformi.....	59
9	VALUTAZIONI DELLE PRESTAZIONI	60
9.1	MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE	60
9.1.1	Generalità	60
9.1.2	Soddisfazione del cliente	60
9.1.3	Analisi e valutazione	61
9.2	AUDIT INTERNO	62
9.2.1	Generalità	62
9.2.2	Programma di audit interno	62
9.3	RIESAME DELLA DIREZIONE.....	63
9.3.1	Generalità	63
9.3.2	Elementi in ingresso del Riesame della Direzione	63
9.3.3	Elementi in uscita del Riesame di Direzione.....	64
10	MIGLIORAMENTO	66
10.1	GENERALITÀ	66
10.2	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE.....	66
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO	67
	ALLEGATI.....	69

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 6 di 71

INTRODUZIONE

Il Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (nel seguito anche abbreviato in "MGQ") definito e documentato dal Consorzio IRICAV DUE, è attuato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, con riferimento alla progettazione ed alla realizzazione della nuova linea ferroviaria ad alta capacità / alta velocità Verona-Padova., facente parte della Linea Ferroviaria AV/AC Torino – Milano – Venezia.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente MGQ è quello di descrivere il Sistema di Gestione della Qualità implementato dal Consorzio IRICAV DUE in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed ai requisiti contrattuali. Il MGQ documenta la Politica della Qualità del Consorzio ed illustra tutti processi e procedure implementati dal Consorzio al fine di:



- definire le sequenze e le interazioni tra processi nonché identificare le responsabilità, modalità operative e gestionali;
- valutare ed attuare le azioni necessarie per la gestione dei rischi e delle opportunità in ambito di Qualità;
- stabilire i criteri ed i metodi per assicurarsi l'efficace operatività e controllo dei processi;
- misurare, monitorare e analizzare i processi, prodotti ed i servizi forniti;
- assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare le attuazioni ed il monitoraggio dei processi e delle prestazioni dell'organizzazione;
- attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuo dei processi;
- dimostrare la sua capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili, assicurandone contempo il rispetto,
- incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo.

Il MDG permette inoltre a tutti gli stakeholders di conoscere e valutare la struttura e l'organizzazione del Sistema di Gestione della Qualità adottato dalla Consortile

1.1 DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLO SCOPO DEL LAVORO

Il Primo Lotto Funzionale Verona-Bivio Vicenza sarà realizzato dal Consorzio Iricav Due (nella sua qualità di General Contractor) con sede legale in Viale Giuseppe Mazzini 75 – 36100 Vicenza. Il Consorzio Iricav Due è così costituito:

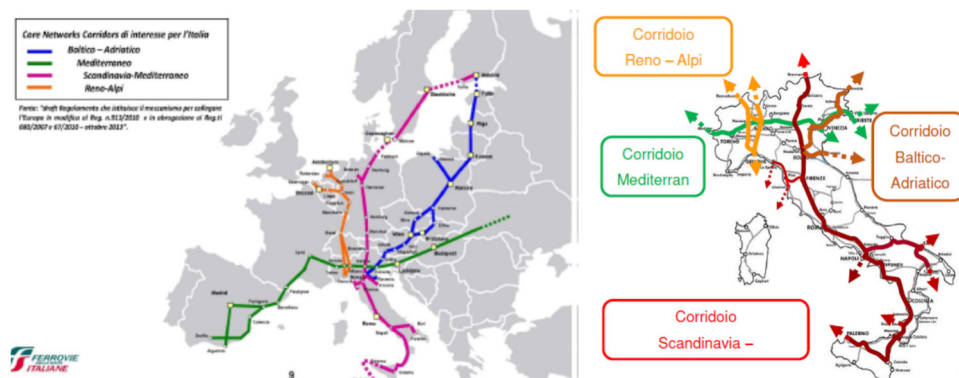
- 82,93% dal Gruppo Webuild (45,44% Webuild S.p.A. e 37,49% Astaldi S.p.A.);
- 17,05% da Hitachi Rail STS S.p.A.;
- 0,01% da Fintecna S.p.A.;
- 0,01% da Lamaro Appalti S.p.A.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 7 di 71

Il Consorzio Iricav Due, soggetto giuridico di riferimento per gli aspetti connessi alle tematiche della Qualità in relazione al 1° Lotto Funzionale Verona-Bivio Vicenza, in data 6 agosto 2020 ha stipulato con RFI S.p.A. l'Atto Integrativo alla Convenzione del 1991, ai sensi della quale il Consorzio medesimo si è assunto integralmente la responsabilità della progettazione definitiva ed esecutiva, espropri e asservimenti, realizzazione, assistenza alla messa in esercizio e consegna dell'Opera ad RFI.

Si rammenta al riguardo che in data 15 ottobre 1991, Treno Alta Velocità - T.A.V. S.p.A. ("TAV") (fusa per incorporazione in RFI con effetto dal 31.12.2010), ed il Consorzio IRI (fuso per incorporazione in Fintecna con effetto dal 1° dicembre 2002) hanno stipulato una Convenzione (la "Convenzione") avente ad oggetto l'affidamento al Consorzio, nella qualità di General Contractor, della progettazione e della realizzazione della linea ferroviaria ad alta velocità Verona-Venezia e relative infrastrutture e interconnessioni.



Il tratto Verona-Bivio Vicenza costituisce il 1° Lotto Funzionale della Linea AV/AC Verona-Padova che è uno dei corridoi della rete strategica transeuropea di trasporto (TEN-T core network). Collegando i paesi dell'Europa sud-occidentale ai paesi dell'Est, il Corridoio Mediterraneo si presenta come itinerario privilegiato sia per i traffici fra Europa e Asia sia, in ambito europeo, per i traffici fra le regioni industrializzate e quelle orientali in via di sviluppo.

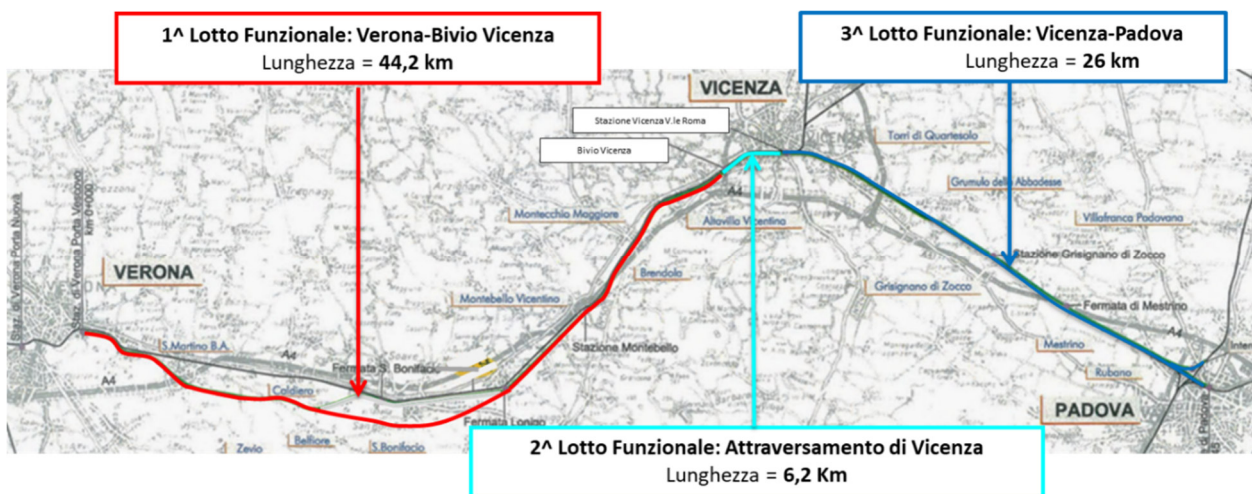


Con Delibera n. 94/2006 il Cipe ha approvato con prescrizioni e raccomandazioni il progetto preliminare "del collegamento ferroviario AV/AC Verona-Padova".

In data 29-30 ottobre 2015 il MIT, la Regione Veneto, RFI, il Comune di Vicenza e la CCIAA di Vicenza hanno sottoscritto un Addendum al Protocollo d'Intesa del luglio 2014, con il quale parti hanno altresì convenuto di riarticolare, nell'ambito dell'aggiornamento in corso il Contratto di Programma 2012-2016 parte investimenti, i lotti funzionali della Verona-Padova come segue:

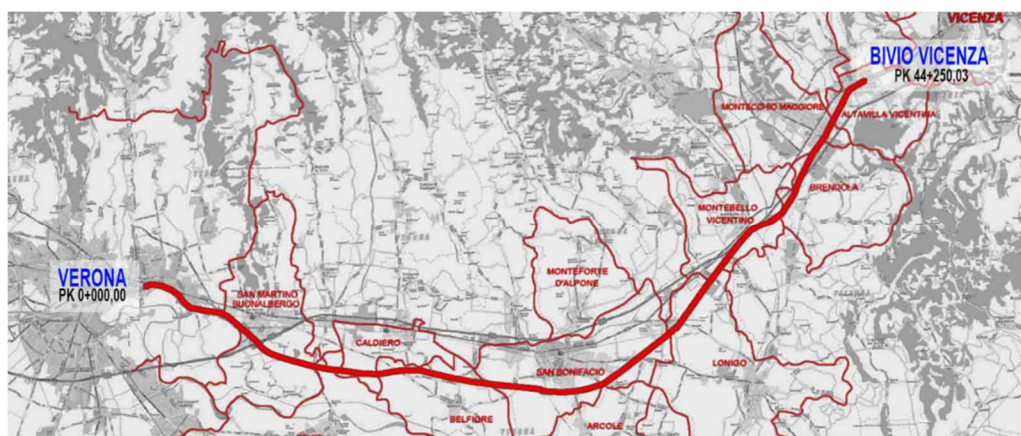
- Lotto Funzionale 1: da Verona a Bivio Vicenza (inclusi gli interventi funzionali all'ingresso della tratta AV/AC nel nodo di Verona);
- Lotto Funzionale 2: attraversamento di Vicenza;
- Lotto Funzionale 3: da Vicenza a Padova.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 8 di 71



Con Delibera n. 84/2017 (pubblicata in Gazzetta Ufficiale al n. 165 del 18.07.2018) il Cipe ha approvato il progetto Definitivo della nuova linea AV/AC Verona-Vicenza-Padova limitatamente al primo Lotto Funzionale Verona-Bivio Vicenza – escluso il Nodo di Verona est – di competenza del Contraente Generale Iricav Due ed ha autorizzato la realizzazione delle opere del primo lotto costruttivo con impegno programmatico a finanziare l'intera opera.

Il Primo Lotto Funzionale Verona – Bivio Vicenza è ricompreso tra le progressive pk. 0+000 e pk. 44+250 ed interessa 13 Comuni di cui 8 in provincia di Verona (Verona, San Martino Buon Albergo, Zevio, Caldiero, Belfiore, S. Bonifacio, Arcole e Monteforte d'Alpone) e 5 in provincia di Vicenza (Lonigo, Montebello Vicentino, Brendola, Montecchio Maggiore e Altavilla Vicentina).





CARATTERISTICHE GENERALI

Linea AV/AC	ml. 44.250,03	
Rilevati	ml. 33.041,49	74,7%
Viadotti	ml. 6.805,59	15,4%
Trincee	ml. 2.251,06	5,1%
Gallerie	ml. 2.151,59	4,8%

SPECIFICHE TECNICHE GENERALI

	km 0+000	km 4+600	km 32+525	km 41+200
--	----------	----------	-----------	-----------

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 9 di 71

	km 4+600	km 32+525	km 41+200	km 44+250
Velocità max di tracciato AV/AC	130 ÷ 160 km/h	250 km/h	220 km/h	150 ÷ 130 km/h
Pendenza max longitudinale	12.00 ‰ compensata – lungo linea			12.00 ‰
Sistema di trazione	3 kV C.C.			
Alimentazione linea contatto				
Impianto di segnalamento	ERTMS/L2 BL3			

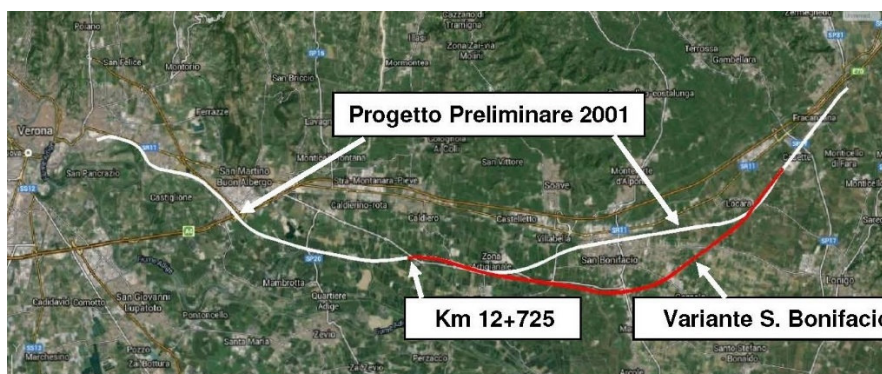
IL TRATTO IN AREA VERONESE

Il tracciato si sviluppa, in uscita lato est dalla stazione di Verona Porta Vescovo, in stretto affiancamento alla linea storica per circa 4 km di cui i primi due in rilevato alto analogamente all'esistente a meno della tratta da km 0+775 a km 2+220 lungo la quale la posizione altimetrica della nuova AV/AC è più bassa rispetto alla storica allo scopo di minimizzare gli impatti sul contesto territoriale urbanizzato.

Successivamente, nell'ambito del Comune di S. Martino Buon Albergo, il tracciato si allontana dalla linea storica curvando verso destra, per affiancarsi al raccordo autostradale con la S.S. 11, in fase di ampliamento.



Dal km 4+941 fino al km 6+841 circa il tracciato sottopassa tramite una galleria artificiale, denominata Galleria di S. Martino Buon Albergo, di sviluppo pari a 1.900,00 metri il nuovo svincolo autostradale di Verona Est, l'autostrada A4 e la Tangenziale Sud di Verona.

Dal km 12+725 del tracciamento d'asse, e quindi ad ovest della cittadina di San Bonifacio, è stata inserita la variante omonima della cittadina stessa e dal km 16+200 in poi l'asse risulta completamente esterno al corridoio.



IL TRATTO IN AREA VICENTINA FINO A MONTEBELLO V.NO

Nel passaggio dal Comune di S. Bonifacio al Comune di Lonigo, il tracciato della nuova linea AC curva come anticipato verso nord-est. La velocità di progetto sarà di 220 km/h e si inserisce nel territorio della località di Locara in modo da minimizzare gli impatti sull'edificato esistente, compatibilmente con le caratteristiche geometriche proprie della linea. Un tratto in rilevato porta fino al km 27+325 dove è posizionato lo scavalco in cavalca ferrovia. La Nuova Stazione di Lonigo è posizionata in corrispondenza del km 27+560. Si evidenzia che sono state studiate le viabilità di collegamento fra stazione e rete locale sia veicolari che pedonali previste e/o richieste dalla locale Amministrazione.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 10 di 71

Dal km 27+800 al km 32+525, il tracciato AV/AC corre di nuovo in affiancamento ed in maniera complanare a sud della Linea Storica comportando il prolungamento di vari sottovia esistenti.

IL TRATTO MONTEBELLO VICENTINO – BIVIO VICENZA (Fine Lotto 1^a LF)

La linea nel tratto in questione è la continuazione, fino al Bivio Vicenza poco ad ovest della città, del precedente tratto che va da Verona a Montebello Vicentino. Tale tratto si sviluppa dal punto terminale del lotto precedente che si trova poco ad ovest dell'attuale stazione di Montebello Vicentino fino alla progressiva km 44+250 circa, poco ad ovest di Vicenza.

Il contesto territoriale dei comuni attraversati (Montebello V., Montecchio M., Brendola e Altavilla V.), i costituiscono l'importante conurbazione della parte occidentale del polo principale di Vicenza che è caratterizzato dalla loro particolare posizione lungo il corridoio pedemontano dei Monti Lesini, all'imbocco della valle del Chiampo e poco distanti dai Colli Berici.

Tale contesto è caratterizzato da una consistente pressione antropica, tipica delle aree urbane e periurbane nelle quali il paesaggio agrario risulta intaccato e ridotto a limitati frammenti di territorio non ancora assorbiti dalla destinazione industriale o residenziale.



MACRO-FASI DI REALIZZAZIONE:

- Prima fase: opere afferenti al 1^a Lotto Costruttivo che comprendono anche le attività propedeutiche all'avvio dei lavori (bonifica da ordigni bellici, archeologia, Monitoraggio ambientale, espropri, interferenze, ...);
- Seconda fase: completamento delle opere del 1^a Lotto Funzionale.

In riferimento agli impegni assunti con la firma della Convenzione di cui sopra, il Consorzio IRICAV DUE, ha assunto il ruolo di General Contractor con le seguenti competenze:

- Il management e la gestione del contratto con RFI;
- La gestione dei rapporti con Italferr, con gli Enti Terzi, incluse le attività di comunicazione esterna;
- La realizzazione degli espropri e degli asservimenti;
- La responsabilità dei lavori ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- L'emissione delle gare d'appalto e l'assegnazione dei relativi contratti;
- L'amministrazione del Consorzio, ivi incluse le attività di fatturazione verso il cliente e la gestione del bilancio;
- Il monitoraggio della produzione e dell'avanzamento lavori;
- La supervisione delle attività di assicurazione qualità e di gestione ambientale; Lo sviluppo della progettazione esecutiva;
- L'esecuzione delle attività in diretta di costruzione delle opere civili, dell'armamento e degli impianti tecnologici;
- La gestione degli appaltatori;
- Il management delle attività operative del cantiere.

AFFIDAMENTO A TERZI DEL 60% DELLE OPERE CIVILI E DI ARMAMENTO

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 11 di 71

In conformità a quanto previsto dall'art. 17 dell'Atto integrativo, il Consorzio è obbligato a fare eseguire da imprese terze, selezionate tramite procedure comunitarie di gara ad evidenza pubblica, lavori civili e di armamento per un importo pari ad almeno il 60% del totale dei lavori civili e di armamento oggetto di ciascun Lotto Costruttivo". A tal proposito, il Consorzio ha emesso la procedura gestionale "Gestione degli Appalti da affidarsi con gare ad evidenza pubblica" al fine di definire i criteri, le responsabilità e le modalità operative adottate per la gestione degli affidamenti dei lavori a imprese terze mediante procedure di gara ad evidenza pubblica.



2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI - LEGISLATIVI

- UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di Gestione per la Qualità";
- UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia";
- UNI EN ISO 19011:2018 Linee Guida per Audit di Sistemi di Gestione.
- UNI EN ISO 9004:2018 "Gestione per la qualità" - Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole;
- D.Lgs.231/01 e s.m.i. "Responsabilità amministrativa delle società e degli enti"
- Regolamento Europeo n. 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali (GDPR).

2.2 RIFERIMENTI CONTRATTUALI E DI PROGETTO

- Convenzione 15/10/1991 TAV/Iricav Due "per l'affidamento della progettazione esecutiva e della realizzazione della Tratta di linea ferroviaria alta velocità Verona – Venezia".
- Delibera CIPE n. 121 in data 21 dicembre 2001 (G.U. n. 51/2002), ai sensi dell'art. 1 della Legge 21 dicembre 2001, n. 443, che ha inserito la "Linea Verona - Padova" (nel prosieguo, la "Linea AV/AC Verona-Padova" o l'Opera") nel Programma di infrastrutture di cui al medesimo art. 1 della Legge n. 443/2001;
- Delibera CIPE n. 94 in data 29 marzo 2006 approvazione del progetto preliminare diviso in 2 fasi: la 1° costituita dalla realizzazione delle due tratte Verona-Montebello V. e Grisignano di Zocco- Padova, la 2° relativa alla tratta intermedia in cui il CIPE individua il solo corridoio nell'ambito del quale si colloca il tracciato, prescrivendo, per la seconda fase funzionale;
- Delibera n. 45 del 10 novembre 2014 (G.U. n. 57/2015) il CIPE ha disposto la reiterazione del vincolo preordinato all'esproprio, apposto con la Delibera CIPE n. 94/2006, «sugli immobili interessati dalla realizzazione dell'intervento "Collegamento ferroviario AV/AC Verona – Padova", limitatamente alle tratte di prima fase, tra Verona e Montebello Vicentino e tra Grisignano di Zocco e Padova»;
- Con Delibera n. 84 del 22 dicembre 2017 - nella seduta del 22.12.2017 con Delibera n. 84 approva il «Progetto Definitivo della nuova linea AV/AC Verona - Vicenza - Padova limitatamente al primo



GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 12 di 71

lotto funzionale Verona - Bivio Vicenza - escluso il Nodo di Verona est - di competenza del Contraente Generale Iricav Due».

- Atto Integrativo Alla “Convenzione TAV - Consorzio Iricav Due e IRI / Tratta Verona-Padova” – Lotto Funzionale Verona-Bivio Vicenza stipulato in data 06/08/2020 e relativi allegati;
- Primo Atto Modificativo all’Atto Integrativo del 6 Agosto 2020;
- Secondo Atto Modificativo all’Atto Integrativo del 6 Agosto 2020;
- Accordo Progettazione Definitiva 2^ Lotto Funzionale;
- Allegato 6 all'A.I. – Procedura di coordinamento Italferr/Consorzio Iricav Due;
- Allegato 12 all'A.I. – Gestione del Sistema Qualità - Requisiti per la gestione del Sistema Qualità per il General Contractor e i Fornitori (ISO 9001/2015).

2.3 RIFERIMENTI DOCUMENTAZIONE DEL CONSORZIO IRICAV DUE

- Mansionario Aziendale con relativo Organigramma Aziendale;
- Codice Etico del Consorzio Iricav Due;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 del Consorzio Iricav Due;
- Politica per la Qualità.

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 13 di 71

3 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 NORMA UNI EN ISO 9000:2015, ISO 9001:2015

I termini di base e le definizioni adottati nel presente documento sono quelli utilizzati nella norma UNI EN ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, alla quale si rimanda per completezza. Di seguito si riportano le definizioni più significative e specifiche alla realtà aziendale di che trattasi:

Alta Direzione: Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di una organizzazione, la guidano e la tengono sotto controllo.

Ambiente di lavoro: Insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro. Tali condizioni comprendono fattori fisici, sociali, psicologici ed ambientali (quali temperatura, dispositivi di riconoscimento, ergonomia e composizione dell'atmosfera).

Audit: Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'Audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'Audit sono soddisfatti.

Azione correttiva: Azione tesa ad eliminare le cause di una non conformità rilevata o di un'altra situazione indesiderabile rilevata (es. incidente) e prevenirne la ripetizione.

Ciclo di vita: Fasi consecutive e interconnesse di un sistema di prodotti (o servizi), dall'acquisizione delle materie prime o dalla generazione delle risorse naturali fino allo smaltimento finale.

Cliente: Organizzazione o persona che riceve un prodotto. Si intende come tale il destinatario dei prodotti e dei servizi dell'Organizzazione.

Conformità: Soddisfacimento di un requisito.

Contesto dell'organizzazione: Combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi.

Consultazione: Ricerca di pareri prima di prendere decisioni.

Correzione/Trattamento: Azione tesa ad eliminare una non conformità rilevata.

Efficacia: Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

Efficienza: Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.



Evidenze: Dati e/o informazioni che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.

Fornitore: Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o servizio.

Fornitore esterno: Fornitore che non fa parte dell'organizzazione.

Indicatori chiave di Prestazione (Key Performance Indicators - KPIs): Misurazioni quantitative che un'organizzazione può adottare al fine di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici ed operativi. Si focalizzano sugli aspetti della prestazione che vengono riconosciuti come maggiormente critici per il successo presente e futuro dell'organizzazione.

Indicatori Reattivi: Misurazioni volte a quantificare la prestazione in termini statistici, basandosi sugli eventi negativi occorsi nell'organizzazione.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 14 di 71

Indicatori Proattivi: Misurazioni precedenti o suggerenti un evento futuro, usate per condurre e misurare le attività svolte per prevenire eventi indesiderati e migliorare la cultura organizzativa (es. Ispezioni, audit, osservazioni, formazione ed informazione, ecc.)

Lavoratore: Persona che svolge un lavoro o attività lavorative sotto il controllo dell'organizzazione.

Luogo di lavoro: Luogo sotto il controllo dell'organizzazione, dove una persona ha la necessità di trovarsi o andare per motivi di lavoro.

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

Misurazione: Processo per determinare un valore.

Monitoraggio: Determinazione dello stato di un sistema, di un processo o di un'attività. Per determinare lo stato può essere necessario verificare, sorvegliare od osservare criticamente.

Non conformità: Mancato soddisfacimento di un requisito.

Obiettivo: Qualcosa a cui si aspira o a cui si mira. Si tratta del risultato da conseguire, stabilito dall'Alta Direzione e coerente con la Politica per la Qualità. Gli obiettivi devono essere coerenti con la politica e con l'impegno per il miglioramento continuo ed i loro risultati devono essere misurabili. Il conseguimento degli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità può avere un impatto positivo sulla conformità del prodotto, sull'efficacia operativa e sulle prestazioni economico-finanziarie e quindi sulla soddisfazione e sulla fiducia di tutte le parti interessate.

Organizzazione: Persona o gruppo di persone avente funzioni proprie con responsabilità, autorità e interrelazioni per conseguire i propri obiettivi.

Partecipazione: Coinvolgimento nel processo decisionale.

Parti Interessate (Stakeholders): Persona o gruppo di persone (organizzazione) che può influenzare, essere influenzata, o percepire sé stessa come influenzata, da una decisione o attività. Es: Cliente, proprietari, fornitori, subappaltatori, lavoratori, sindacati, soci, collettività, Enti di controllo, Autorità ecc.

Pianificazione: Definizione e collocazione sequenziale delle attività da eseguire.

Politica: La politica descrive orientamenti ed indirizzi generali dell'organizzazione relativi alla Qualità espressi in modo formale dall'Alta Direzione.

Prestazioni: Risultati misurabili.

Processo: Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata (input) in elementi in uscita (output).

Procedura documentata: Documento che descrive le modalità operative, le risorse e le responsabilità per la gestione e l'esecuzione dei processi o di parte di essi.

Prodotto (o servizio): Risultato di un processo.

Programmazione: Definizione e collocazione temporale delle attività da eseguire.

Registrazione: Documento che riporta i risultati o fornisce evidenza delle attività svolte.

Requisito: Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita, oppure obbligatoria.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 15 di 71

Riesame: Attività effettuata per riscontrare l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia dell' oggetto del riesame a conseguire gli obiettivi stabiliti.

Riesame di Direzione: Uno dei compiti dell'Alta Direzione è quello di effettuare valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed efficienza del Sistema di Gestione rispetto alla politica ed agli obiettivi per la Qualità. Questo riesame può comprendere la valutazione dell'esigenza di adattare la politica e gli obiettivi per la Qualità, l' Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro al variare delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate.

Rintracciabilità: Capacità di risalire alla storia, all' utilizzazione o all' ubicazione di ciò che si sta considerando.

Rischio: Effetto dell' incertezza.

- Un effetto è uno scostamento da quanto atteso - positivo o negativo.
- L' incertezza è lo stato, anche parziale, di carenza di informazioni relative alla comprensione o conoscenza di un evento, delle sue conseguenze o della loro probabilità.
- Il rischio è spesso caratterizzato dal riferimento a potenziali "eventi" e "conseguenze", o ad una loro combinazione.
- Il rischio è spesso espresso in termini di combinazione delle conseguenze di un evento (compresi cambiamenti nelle circostanze) e della "probabilità" associata al suo verificarsi.

Sistema di Gestione per la qualità: Insieme di elementi per la Qualità di un' organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.

Soddisfazione del cliente: Percezione del Cliente su quanto i propri requisiti siano stati soddisfatti.



Taratura: Insieme delle operazioni che stabiliscono la relazione tra i valori indicati da uno strumento di misurazione ed i corrispondenti valori noti di un misurando.

Verifica: Conferma, sostenuta da evidenza oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.

Validazione: Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad un utilizzo o ad un' applicazione specifici attesi, sono stati soddisfatti.

3.2 CONTRATTUALI

Committente/Cliente	RFI S.p.A. (già TAV)
Italferr	Società a cui RFI ha conferito l'incarico della funzione di Alta Sorveglianza e Direzione Lavori sulle prestazioni che dovranno essere svolte dal Consorzio ai sensi dei documenti contrattuali vedi rispettivamente gli art. 31-32 dell' A.I.
Alta Sorveglianza	È nominata da RFI quale funzione di sorveglianza sulle prestazioni che dovranno essere svolte dal Consorzio ai sensi dei Documenti Contrattuali di cui all' art. 31 dell' A.I.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 16 di 71

Direttore dei Lavori



Il soggetto cui sono attribuiti i compiti e le responsabilità di cui all'art. 32 dell'A.I. è incaricato ad esercitare, per conto del Committente, tutte le attività finalizzate alla direzione ed al controllo tecnico, contabile ed amministrativo dell'esecuzione dei contratti di appalto curando che i lavori siano eseguiti a regola d'arte, in conformità del progetto e del contratto e nel rispetto della normativa vigente.

General Contractor (GC)

Il Consorzio Iricav Due

3.3 ACRONIMI

A.I.	Atto Integrativo
AS	Alta Sorveglianza
DL	Direzione Lavori
F/S	Fornitori/Subappaltatori - Appaltatore
GC	General Contractor - Consorzio Iricav Due
IA	Impresa Affidataria
IF	Italferr SPA
II.TT.	Impianti Tecnologici
MA	Monitoraggio Ambientale
MdQ	Manuale della Qualità
MGA	Manuale di Gestione Ambientale
MGS	Manuale del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza
OO.CC.	Opere Civili
OO.TT	Opere Tecnologiche
PCA	Piani di Controllo Ambientali
PCQ	Piani di Controllo Qualità
PD	Progetto Definitivo
PDM	Project Document Management
PdQ	Piani di Qualità
PE	Progetto Esecutivo
POS	Piano Operativo di Sicurezza
PGRT	Programma Generale di Realizzazione di Tratta
PSC	Piano di Sicurezza e coordinamento
PSCC	Piani di Sicurezza di Cantiere
RdA	Richiesta di Approvvigionamento
RdO	Richiesta di Offerta
RFI	Rete Ferroviaria Italiana SpA
SAT	Consorzio Saturno
SAL	Stato di Avanzamento Lavori
SIL	Stato effettivo dei Lavori
SF	Sovrastruttura Ferroviaria

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 17 di 71

WBS Work Breakdown Structure

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

L'Organizzazione identifica e valuta i fattori di contesto che sono in grado di influire in modo significativo sulla sua gestione, ovvero i cosiddetti fattori rilevanti che possono influenzare la capacità di ottenere i risultati desiderati da parte del proprio Sistema di Gestione della Qualità.

L'analisi del contesto viene revisionato annualmente in sede di riesame del Sistema di Gestione da parte della Direzione od a seguito di modifiche rilevanti che possono condizionare le attività, i processi ed i risultati desiderati.

I fattori che hanno impatto sui risultati di una Organizzazione sono:

- Fattori esterni: di natura legale, tecnologica, concorrenziale, di mercato, culturale o socioeconomica a livello nazionale, regionale o locale.
- Fattori interni: relativi a valori, cultura, conoscenza e performance proprie dell'Organizzazione.

La valutazione del contesto interno include:

- governance, struttura operativa, ruoli e responsabilità;
- politiche, obiettivi e strategie in atto per il loro conseguimento;
- capacità, intese in termini di risorse e conoscenza (es. capitale, tempo, persone, processi, sistemi e tecnologie);
- sistemi e flussi informativi, processi decisionali (sia formali 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.



La valutazione del contesto esterno include, ma non è limitato a:

- l'ambiente sociale, culturale, politico, cogente, finanziario, economico, naturale e competitivo, a livello 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.

4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

La necessità di individuare le parti interessate è determinata dall'effetto che queste possono avere sulla capacità di fornire in maniera continuativa prodotti e servizi che rispettino i requisiti impliciti, espliciti e cogenti. Nella tabella sottostante si riportano le parti interessate, esterne ed interne all'organizzazione, con le rispettive aspettative rilevanti:

ESTERNE	PARTI INTERESSATE:	ASPETTATIVE RILEVANTI:
---------	--------------------	------------------------

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 19 di 71

Il MGQ è stato elaborato nell'ottica di fornire alle parti interessate (interne ed esterne) un'immagine chiara e sintetica dell'approccio alla gestione applicata per il controllo di tutti i processi, in conformità con i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001.

Tutte le attività, i prodotti e i servizi dell'organizzazione che rientrano in tale campo di applicazione devono essere compresi nel Sistema di Gestione per la Qualità.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' E RELATIVI PROCESSI

Il Sistema di Gestione per la Qualità si compone di:

- politica ed impegni aziendali in materia di Qualità;
- responsabilità ed Interfaccia tra le diverse Unità Organizzative;
- Criteri e modalità operative per la gestione dei processi in un'ottica di Pianificazione – Attuazione – Verifica – Azione (PDCA), integrata con il concetto di risk-based-thinking.

Il presente MGQ definisce sinteticamente la struttura base del Sistema di Gestione per la Qualità e costituisce il riferimento nell'applicazione e nel mantenimento in attività del sistema stesso.

4.4.1 Definizione dei processi

Il Sistema di Gestione per la Qualità implementato dal Consorzio IRICAV DUE, è inteso come lo strumento manageriale per perseguire gli obiettivi delineati e creare valore e si basa sulla chiara identificazione dei propri processi attraverso un approccio per processi. Con il termine "approccio per processi" si intende evidenziare l'impegno alla sistematica identificazione e gestione dei processi e delle loro interazioni, per perseguire determinati obiettivi e contribuire quindi all'efficacia (ottenimento dell'output con le caratteristiche di qualità richieste) ed all'efficienza (ottenimento dell'output richiesto ottimizzando l'utilizzo delle risorse) dell'organizzazione.

Ciascun processo può a sua volta essere scomposto in:

- sotto-processi o fasi (insieme di attività omogenee facenti parti di un processo);
- attività.

Sulla base di tale modello è stata definita una completa mappatura dei processi del Sistema di Gestione della Qualità di IRICAV DUE e sono state definite le interazioni presenti tra di essi.

I processi applicati da IRICAV DUE sono classificabili nelle seguenti categorie:

- **Processi Organizzativi:** sono i processi con cui l'alta direzione gestisce e guida l'organizzazione. Appartengono a questa categoria i seguenti processi:
 - Pianificazione
 - Legale e Contratti
 - Riesame

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 20 di 71

- **Processi Primari o Operativi:** sono i processi con cui l'organizzazione genera valore per il cliente e realizza i prodotti o eroga i servizi. Appartengono a questa categoria i seguenti processi:
 - Procurement
 - Servizi Tecnici
 - Esecuzione opere

- **Processi di Supporto:** sono i processi necessari per il corretto funzionamento dei processi organizzativi ed operativi e ad essi direttamente correlati. Appartengono a questa categoria i seguenti processi:
 - Sistemi di Gestione QHSE
 - Risorse Umane
 - Amministrazione, Finanza e Controllo
 - Audit interno

A ciascun processo è associato un Process Owner, vale a dire un responsabile della gestione del processo che ne garantisce l'efficacia e l'efficienza. In particolare, attraverso il ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) si assicura che sono adeguatamente dotati di risorse e gestiti e che le opportunità di miglioramento siano determinate e si agisca di conseguenza.



Alcune attività che hanno influenza sulla conformità del prodotto ai requisiti possono essere affidate a soggetti terzi, in tali casi l'organizzazione, dopo aver effettuato una specifica analisi del rischio, assicura di tenere sotto controllo tali attività mediante il monitoraggio dei fornitori e dei processi a loro affidati e resta comunque responsabile rispetto al Cliente ed alla normativa di riferimento.

4.4.2 Documenti e registrazioni del Sistema di Gestione per la Qualità

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità comprende:

- la Politica per la Qualità;
- il Manuale di Gestione per la Qualità;
- i Piani della Qualità
- le linee guida;
- le Procedure;
- Istruzioni Operative;
- I Piani di Controllo Qualità;
- Moduli di registrazione previsti dalle procedure/istruzioni/piani di controllo.

La documentazione viene gestita in accordo con la procedura gestionale "Controllo della Documentazione Gestionale e Tecnica", ove sono definiti i criteri applicati per la classificazione, identificazione, codifica,

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 21 di 71


emissione, approvazione, distribuzione, aggiornamento, controllo, conservazione ed archiviazione della documentazione, oltre alla registrazione e l'eliminazione di documenti e dati obsoleti.

Tutta la documentazione facente parte del SGQ è riportata nel "Elenco Elaborati Sistema di Gestione Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza", che viene periodicamente aggiornato con la documentazione emessa, revisionata e superata. Nello stesso elenco, si riporteranno le procedure ed istruzioni operative che si sviluppano durante il corso delle lavorazioni, in funzione delle necessità della commessa.

Tale elenco tiene traccia delle seguenti informazioni:

- Codifica del documento;
- Nome del documento;
- Numero e data di emissione della ultima revisione valida.

Tutta la documentazione del Sistema di Gestione viene codificata in modo univoco e gestita secondo i criteri stabiliti nella suddetta procedura gestionale "Controllo della Documentazione Gestionale e Tecnica

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 22 di 71

5 LEADERSHIP

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE



L'organizzazione dimostra l'impegno nell'adozione, implementazione e miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità nell'esercizio della propria leadership.

Nell'ambito della commessa al responsabile apicale della organizzazione (Direttore del Consorzio) è assegnata la responsabilità globale dello scopo del lavoro inerente la (progettazione e realizzazione) dell'Opera, del rispetto dei tempi e dei costi, soddisfacendo tutti i requisiti di Qualità.

Il Direttore del Consorzio dispone ogni misura necessaria a garantire la corretta realizzazione dell'Opera e il rispetto di tutti i requisiti applicabili (es. richieste contrattuali, linee guida e procedure della mandataria dei soci, standard internazionale ISO 9001, normative vigenti, specifiche tecniche, ecc).

Il Direttore del Consorzio, a tal fine, si adopera per l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità di Progetto, attraverso il quale può, in modo strutturato, gestire e sovrintendere i seguenti processi/attività:

- definire e diffondere la Politica per la Qualità di Progetto;
- identificare e perseguire gli obiettivi per la Qualità, compatibilmente con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- promuovere attivamente la cultura, la conoscenza e la gestione delle tematiche di qualità a tutti i livelli, assicurando l'integrazione dei requisiti del MGQ nei processi di business dell'organizzazione;
- promuovere l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- allocare le adeguate risorse ed il personale competente, necessario per stabilire, attuare, mantenere e migliorare il Sistema di Gestione per gli aspetti di qualità connessi con il Progetto;
- assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità consegua i risultati attesi;
- far partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- promuovere il miglioramento continuo;
- assicurare che l'organizzazione stabilisca e implementi un processo o dei processi per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori;
- fornire sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità;
- promuovere la consapevolezza delle tematiche di qualità anche nei confronti di fornitori, consulenti, progettisti e subappaltatori;
- valutare rischi e opportunità dei propri processi di business in funzione dell'analisi del contesto, definire le correlate azioni di controllo/mitigazione/monitoraggio e valutarne l'efficacia attraverso ispezioni e audit (rispetto delle regole e delle istruzioni, gestione dei controlli in cantiere su opere e materiali, manutenzione di strumenti e attrezzature, ecc.);
- garantire la corretta pianificazione e gestione delle attività svolte in proprio e in subappalto;
- monitorare e migliorare le performance di qualità di Progetto, coinvolgendo anche la catena di fornitura;

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 23 di 71

- assicurarsi che il SGQ, definito attraverso il “Manuale di Gestione della Qualità”, i piani specifici in esso richiamati così come eventuali procedure ed istruzioni siano rispettate anche da progettisti, fornitori e subappaltatori;
- gestire immediatamente e risolvere ogni non conformità rispetto ai requisiti di qualità, indagando le cause-radici delle stesse, identificando le opportune azioni correttive e verificandone l'efficacia a distanza di tempo;
- consultare i lavoratori (o il loro rappresentanti) in caso di nuovi processi, attrezzature, metodologie di lavoro, organizzazione della formazione e analisi delle non conformità;
- svolgere sistematico riesame del SGQ del Progetto.

5.1.1 Focalizzazione sul Cliente e Parti Interessate

L'organizzazione dimostra leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul Cliente e Parti interessate, assicurando che:

- siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del Cliente/Parti interessate e i requisiti cogenti;
- siano determinati e affrontati i rischi e opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del Cliente/Parti interessate;
- sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del Cliente/Parti interessate.

A tal fine, tutte le componenti del Sistema di Gestione per la Qualità assicurano che i requisiti del Cliente e le aspettative delle Parti Interessate siano comprese e soddisfatte con regolarità, cogliendo le opportunità e gestendo i rischi che possono influenzare la conformità dei prodotti e dei servizi erogati.

5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ

L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene la propria Politica per la Qualità (**Allegato 1**) per definire i propri obiettivi e il proprio impegno a:

- soddisfare i requisiti applicabili;
- migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità;
- favorire la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori.

La Politica per la Qualità è:

- disponibile come informazione documentata;
- comunicata all'interno dell'organizzazione;
- disponibile al Cliente e alle parti interessate, per quanto appropriato;
- pertinente e appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici.

La Politica è implementata attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità e i suoi obiettivi sono riesaminati ed eventualmente aggiornati/modificati una volta all'anno, durante il Riesame della Direzione, valutando i risultati degli indicatori misurabili ad essi attribuiti.

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 24 di 71

La Politica, oltre a essere allegata al presente MGQ, viene divulgata mediante affissione nelle bacheche della sede e dell'Unità produttiva e pubblicata, ove disponibile, sulla rete intranet aziendale.

5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa di IRICAV DUE è documentata in apposito organigramma (Allegato 2) e portata a conoscenza nell'ambito societario attraverso tale documento e le apposite comunicazioni organizzative emesse dal Direttore del Consorzio.

A tutto il personale di IRICAV DUE, in funzione dello specifico ruolo, sono attribuite precise responsabilità e mansioni riportate:

- nelle Comunicazioni Interne del Direttore del Consorzio, comunicate a tutto il personale mediante e-mail ed intranet aziendale (sezione Procedure / Info);
- nel Mansionario in allegato alla procedura "Risorse Umane";
- nelle singole procedure e nelle linee guida/istruzioni di lavoro, unitamente alla descrizione delle modalità esecutive per l'implementazione dei processi.

Tutto il personale di IRICAV DUE a tutti i livelli, oltre alle specifiche responsabilità di cui sopra, è tenuto a:

- contribuire alla diffusione e all'applicazione dei criteri contenuti nel presente manuale;
- attenersi, nell'attività quotidiana, alle procedure emesse;
- contribuire alla emissione della documentazione di propria pertinenza;
- contribuire ad individuare le necessità di formazione del personale;
- segnalare alla Funzione Qualità, Sicurezza, Ambiente le Non Conformità nelle attività di propria competenza;
- collaborare per il continuo miglioramento del sistema, attuando le Azioni Correttive di propria pertinenza;
- partecipare alla formazione del personale per quanto necessario;
- richiedere la modifica delle procedure in caso di difficile comprensione o applicazione;
- rendersi consapevoli del proprio ruolo all'interno del sistema.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 25 di 71

6 PIANIFICAZIONE

La pianificazione ha lo scopo di identificare rischi ed opportunità, definire gli obiettivi ed i relativi programmi necessari per migliorare le performance, l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità di IRICAV DUE, in conformità alle strategie dell'organizzazione, ai requisiti dei prodotti/servizi, alle aspettative del Cliente e dei portatori di interesse, al rispetto dell'ambiente e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Direttore del Consorzio provvede a mettere a disposizione dell'organizzazione le risorse necessarie per l'attuazione della Politica per la Qualità e il raggiungimento degli obiettivi definiti e stabilisce che la pianificazione del Manuale di Gestione per la Qualità segua una metodologia per cui:

- tutte le leggi, regolamenti, standard, ecc. siano identificati e rispettati;
- i requisiti del Cliente, delle Parti Interessate e delle norme vengano soddisfatti. Per queste, si assicura che i processi essenziali concernenti obiettivi, implementazioni, interazioni, controlli, monitoraggi e misurazioni siano formalmente determinati ed esplicitati;
- gli obiettivi sono/possono essere raggiunti.

La pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità avviene:

- definendo gli obiettivi e traguardi da perseguire attraverso programmi di miglioramento e di gestione;
- predisponendo il presente Manuale di Gestione per la Qualità e le procedure di sistema;
- predisponendo specifici Piani di Commessa.

6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITA'

Nel pianificare il Sistema di Gestione per la Qualità, il Direttore del Consorzio tiene conto del contesto e dei requisiti delle parti interessate e determina i rischi e le opportunità che è necessario affrontare, al fine di assicurare il conseguimento dei risultati attesi elencati qui di seguito:

- Assicurare che il proprio Sistema di Gestione per la Qualità possa conseguire i risultati attesi, accrescendo gli effetti desiderati;
- Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- Conseguire il miglioramento.

Il processo di Risk Management è disegnato al fine di supportare i processi decisionali di IRICAV DUE nell'identificazione, analisi, prioritizzazione, trattamento, monitoraggio e reporting dei rischi che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi di breve e/o medio lungo termine, coinvolgendo l'intera organizzazione, a tutti i livelli, secondo chiari ruoli e responsabilità.

La metodologia per l'analisi e riesame dei rischi e delle opportunità prevede delle fasi da realizzarsi in maniera ricorsiva per assicurare l'adeguato aggiornamento e l'efficacia dell'analisi e gestione dei rischi e delle opportunità, usando come riferimento l'approccio previsto dalla norma UNI ISO 31000.



GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 26 di 71



Diagramma di Flusso Processo Risk Management

Pertanto, l'Organizzazione stabilisce e mantiene attiva la procedura gestionale "Valutazione Rischi e Opportunità" per l'individuazione del contesto interno ed esterno e per la valutazione dei rischi ed opportunità rispetto alle parti interessate individuate in relazione alle proprie attività, sia dirette che indirette, fornendo i metodi, i criteri, le responsabilità e le modalità operative per identificare, misurare e monitorare in maniera organica i rischi e le opportunità nell'ambito del Manuale di Gestione per la Qualità, al fine di:

- Determinare e pianificare le azioni per affrontare i rischi e le opportunità che hanno o possono avere impatti significativi sulla gestione dei processi;
- Integrare e attuare le azioni nei propri processi così da migliorare l'efficienza e l'efficacia;
- Conseguire gli obiettivi e il continuo miglioramento.

Gli impatti significativi e i valori quantitativi dei parametri prestazionali costituiscono uno degli elementi fondamentali da prendere in considerazione per determinare gli obiettivi e i programmi.

6.1.1 Identificazione delle criticità per la Qualità dell'Opera

L'identificazione e l'analisi delle potenziali criticità relative alla Qualità, ovvero delle attività da cui potrebbero aver luogo non conformità, è condotta ad ogni avvio attività dal RAQ con il contributo del RCQ, sotto la supervisione di QHSE e con la collaborazione delle competenti funzioni di commessa (es. ufficio tecnico, impianti e macchine, produzione ecc.), e con quelle eventualmente identificate dalla normativa cogente. Tale analisi viene aggiornata in caso di modifiche di processo e/o delle condizioni organizzative, a seguito di riserve e comunque qualora ritenuto necessario.



Nel processo di valutazione delle criticità viene considerato il metodo di lavoro, le competenze dei lavoratori, le infrastrutture e le attrezzature previste, le peculiarità della commessa e del sito che essa occupa, i cambiamenti organizzativi e i processi lavorativi.

Tale processo assicura l'identificazione dei "punti critici per la Qualità" che stabiliscono i criteri di controllo delle principali componenti o attività durante la progettazione, costruzione/erogazione del servizio, installazione e messa in servizio.

In accordo ai punti identificati ed alla sequenza delle diverse attività lavorative/ forniture di materiali/servizi, vengono definiti specifici Piano di Controllo Qualità (PCQ) che esplicitano l'estensione, la frequenza e le responsabilità delle attività di monitoraggio, nonché i rispettivi criteri di accettazione.

La scelta delle misure di controllo o loro modifiche viene attuata tenendo conto di:

- Requisiti contrattuali;
- Esigenze del cliente/utilizzatore;

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 27 di 71

- Best Practices;
- Standard esistenti;
- Esperienza in precedenti commesse (lessons learnt).

Il processo di identificazione e pianificazione dei Controlli di Qualità vede coinvolta, oltre la struttura interna dell'Organizzazione, anche le rappresentanze del Cliente costituite dalla Direzione Lavori e dall'Alta Sorveglianza, che definiscono anche le fasi notificanti e vincolanti dei singoli controlli.

Tale attività è estesa anche alle attività indirette (es. forniture, subappalti), definendo in ambito contrattuale la procedura cui ciascun fornitore/subappaltatore/affidatario è tenuto ad attenersi.

I risultati dell'attività di identificazione ed analisi dei rischi/criticità per la qualità vengono considerati come input per la definizione ed aggiornamento degli obiettivi per la Qualità.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO

6.2.1 Obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità



In accordo con la Politica per la Qualità e nell'ottica del miglioramento continuo, la Direzione definisce specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni mirati a raggiungere la massima soddisfazione del cliente, nel rigoroso rispetto della normativa vigente applicabile.

Gli obiettivi devono essere:

- coerenti con la Politica;
- misurabili (per quanto possibile);
- coerenti ai requisiti applicabili;
- pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi e all'aumento della soddisfazione del cliente;
- monitorati periodicamente;
- comunicati;
- aggiornati in funzione dei risultati e dalla valutazione in fase di Riesame di Direzione.

Gli obiettivi stabiliti dalla Direzione devono quindi obbligatoriamente tener conto dei seguenti elementi:

- La Politica per la Qualità;
- Codice Etico;
- Le prescrizioni legali, contrattuali e altre prescrizioni;
- Gli esiti della valutazione rischi ed opportunità;
- L'identificazione delle potenziali criticità per la qualità;
- I risultati degli Audit e dei Riesami di Direzione;
- L'analisi di eventuali comunicazioni delle Parti Interessate (compreso il Cliente);
- I risultati degli audit e dei Riesami della Direzione;
- Le esigenze operative e commerciali;
- I possibili effetti sull'immagine pubblica dell'organizzazione.

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 28 di 71

Annualmente, durante il riesame di Direzione, vengono approvati gli obiettivi che l'organizzazione intende perseguire.

6.2.2 Pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi del Sistema di Gestione Per la Qualità

Su ogni processo/tema che l'organizzazione ritiene significativo per le proprie prestazioni, l'organizzazione definisce obiettivi di tipo "S.M.A.R.T." (Specifici, Misurabili, Arrivabili, Realizzabili, Temporalmente definiti).

Nella pianificazione dei propri obiettivi l'organizzazione determina:

- cosa sarà fatto;
- le risorse impegnate (economiche, umane e mezzi);
- le responsabilità nel raggiungimento dell'obiettivo e/o nello svolgimento degli interventi;
- i tempi di esecuzione e sviluppo degli interventi;
- come vengono valutati e riesaminati i risultati;
- come le azioni per raggiungere gli obiettivi saranno integrate nei processi di business dell'organizzazione.

L'organizzazione conserva e mantiene informazioni documentate sui propri obiettivi e sui piani per il raggiungimento degli stessi.

Annualmente, durante il riesame di Direzione, vengono valutati i risultati delle prestazioni dell'organizzazione e il raggiungimento degli obiettivi prefissati e viene aggiornata la pianificazione per l'anno successivo, definendo, ove possibile, nuovi obiettivi e traguardi al fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni.

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE



L'organizzazione stabilisce le modalità con cui intende gestire la pianificazione delle modifiche per i processi/tematiche che ritiene più significative.

Le necessità di cambiamento possono insorgere nel corso dei lavori a seguito di diversi fattori, quali ad esempio: identificazione di una nuova e più efficace tecnologia, cambiamenti alla progettazione, nuove regolamentazioni, cambi nell'organizzazione, imprevista indisponibilità di un fornitore/subappaltatore contrattualizzato, specifiche richieste del Cliente.

A fronte di un cambiamento il Direttore del Consorzio analizza le ricadute dello stesso sui vari processi, coinvolgendo le direzioni dei dipartimenti pertinenti (es. Servizi Tecnici, ufficio tecnico, programmazione, impianti e macchine, produzione, gestione contrattuale, QHSE, ecc.) e, in funzione dell'importanza e della tipologia delle ricadute valutate, provvede ad informare i soggetti competenti anche per il rilascio delle autorizzazioni eventualmente necessarie.

Il processo di gestione delle modifiche viene attuato con le seguenti finalità:

- Identificare e valutare i rischi indotti da qualsiasi modifica, permanente o temporanea, connessa alle operazioni, attrezzature, prodotti, materiali e sostanze;
- Garantire la continuità produttiva nonostante le modifiche apportate;



GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO				
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 29 di 71	

- Aggiornare la documentazione pertinente interessata dall'attuazione delle modifiche.

Quando nasce l'esigenza di apportare modifiche al Manuale di Gestione per la Qualità, affinché questo sia coerente con la realtà organizzativa della commessa, le modifiche vengono effettuate in modo pianificato tra il Direttore del Consorzio, i soggetti dei vari dipartimenti interessati e il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, considerando:

- le finalità delle modifiche e le potenziali conseguenze;
- l'integrità del sistema di gestione per la Qualità;
- la disponibilità di risorse;
- l'allocazione o la riallocazione delle responsabilità ed autorità.

I documenti modificati sono approvati dalle stesse funzioni che hanno approvato la revisione precedente del documento, salvo modifiche organizzative.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 30 di 71

7 SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 Generalità

L'organizzazione individua e mette a disposizione le risorse adeguate (umane, finanziarie e tecnologiche) per attuare, aggiornare e migliorare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità, ai fini dell'accrescimento della soddisfazione del Cliente.

7.1.2 Gestione delle risorse umane

La Direzione, consapevole del ruolo primario assunto all'interno della propria organizzazione dal personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti per la Qualità, è fortemente impegnata nella promozione del coinvolgimento e della crescita professionale dello stesso. Lo scopo è quello di avere disponibile personale consapevole del proprio ruolo e competente, sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

Nella procedura "Gestione della Formazione" sono definiti i Criteri, le responsabilità e le modalità per la informazione, formazione ed addestramento del personale che svolge attività che possono influire sui temi Qualità. Tali tematiche, come noto, non sono infatti gestite solo dagli specialisti del settore Qualità, ma anche dalle figure della linea di produzione, che hanno specifiche responsabilità sulle proprie attività anche in materia di Qualità, formalizzate tramite un apposito sistema di procure e nomine.

Le attività di informazione, formazione e addestramento sono pertanto rivolte a tutto il personale avente funzioni direttive, operative e di controllo inerenti le attività di progettazione, approvvigionamento e realizzazione dell'opera.

7.1.3 Gestione delle infrastrutture



Il Consorzio IRICAV DUE individua, predispone e mantiene le proprie infrastrutture idonee ad assicurare la conformità ai requisiti del prodotto e dell'ambiente circostante, tenendo presente i bisogni e le aspettative delle parti interessate.

In particolare, vengono verificati e tenuti sotto controllo:

- Le attrezzature, le macchine, gli impianti e le apparecchiature (compresi hardware e software);
- Gli spazi di lavoro, attrezzati ed adeguati ai fini della efficienza e dell'efficacia delle attività da svolgere e della salvaguardia della salute e sicurezza del personale e la protezione dell'ambiente;
- I servizi interni ed esterni di supporto alle singole fasi lavorative (es. trasporti, sistemi di comunicazione o informativi).

Le attività di manutenzione sulle attrezzature, macchinari, automezzi ed impianti sono gestite mediante:

- programmi di manutenzione preventiva;
- registrazioni delle attività di manutenzione preventiva e correttiva;
- contratti di manutenzione con fornitori specializzati.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 31 di 71

Per l'impiego dei sistemi informatici aziendali e per l'utilizzo della posta elettronica e di internet, anche in conformità alle disposizioni del Regolamento Europeo n. 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali (il "Regolamento Generale sulla protezione dei dati" o "GDPR" o "Regolamento"), delle Linee Guida del Garante Privacy dell'1.03.2007 e delle normative correlate applicabili, le specifiche modalità di gestione sono codificate in apposita procedura "Regole di utilizzo dei sistemi informativi".

I sistemi informativi, le reti aziendali ed i terminali utilizzati da ogni Utente sono di proprietà/nella disponibilità di IRICAV DUE, la quale stabilisce le misure tecniche ed organizzative per assicurare la riservatezza e l'integrità delle informazioni in accordo con le disposizioni della legislazione esistente e nell'assoluto rispetto del Regolamento Europeo n. 2016/679.

L'utilizzo di detti beni è limitato all'attività lavorativa definita dalla Società e, pertanto, qualsiasi uso personale degli stessi è vietato.

In riferimento agli aspetti/impatti ambientali così come ai rischi connessi per la salute e sicurezza dei lavoratori si rimanda a quanto riportato negli specifici Piani e procedure.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Il Consorzio IRICAV DUE svolge una valutazione dell'idoneità delle proprie infrastrutture ai fini del conseguimento degli obiettivi definiti tenendo nella dovuta considerazione:

- l'affidabilità delle infrastrutture;
- le componenti infrastrutturali correlate ai prodotti e ai processi;

Il Consorzio IRICAV DUE tiene sotto controllo l'ambiente di lavoro, inteso come le condizioni di lavoro in cui opera il personale, in maniera tale che l'ambiente di lavoro abbia una positiva influenza sulle motivazioni, sulla soddisfazione e sul rendimento finale del personale determinando un positivo clima organizzativo ed aziendale.


Per creare un ambiente di lavoro adeguato si prendono in considerazione tra l'altro:

- metodi di lavoro che salvaguardino il benessere del personale;
- nuove tecnologie ed ergonomia.

Il Consorzio IRICAV DUE garantisce inoltre il rispetto della dignità di ciascun lavoratore, senza discriminazioni di genere, origine, religione, età, orientamento politico, sessuale, disabilità o altre caratteristiche protette dalle normative vigenti e mantiene un atteggiamento aperto verso la libertà di associazione e contrattazione collettiva dei lavoratori, assicurando l'assenza di discriminazioni verso coloro che aderiscono ai sindacati e verso i rappresentanti dei lavoratori.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

La pianificazione delle attività di costruzione, la loro esecuzione ed il relativo controllo devono garantire la realizzazione dell'Opera nel rispetto dei requisiti contrattuali, aziendali e normativi. Il Responsabile Controllo Qualità di Commessa, analizzano le Metodologie di Lavoro ed i documenti che definiscono i

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 32 di 71

requisiti di conformità e, con la collaborazione dei Responsabili dei settori tecnici e/o operativi, identificano le prove, i controlli ed i collaudi da effettuare.

Il monitoraggio e la misurazione sono finalizzati prevalentemente a:

- verificare la conformità dei prodotti, dei materiali utilizzati in corso d'opera e delle opere finite;
- misurare e sorvegliare indicatori di performance dei processi implementati;
- tenere sotto controllo alcuni processi critici.

Le apparecchiature e strumenti di controllo, misura e collaudo, utilizzati per effettuare misurazioni che influenzano la qualità del prodotto/servizio, sono:

- Identificati e catalogati univocamente;
- Tarati/verificati, in base alla classe di precisione adeguata al grado di tolleranza delle variabili che devono misurare, per garantire il mantenimento del grado di precisione richiesto;
- Etichettati, con etichetta riportante lo stato di validità della taratura/verifica;
- Manutenuti al fine di assicurare la continua idoneità allo scopo;
- Salvaguardati da regolazioni, danni o deterioramenti che potrebbero invalidare il loro stato di taratura e i conseguenti risultati di misura.

I criteri, le responsabilità e le modalità per garantire l'idoneità degli strumenti e apparecchiature di monitoraggio e misurazione, nonché la descrizione del processo di controllo e tarature periodiche, sono descritti nella procedura "Gestione degli strumenti di misura", che tiene conto delle normative vigenti e delle specifiche contrattuali.

Nell'eventualità in cui un'apparecchiatura di misura venisse riscontrata non adatta all'utilizzo previsto, l'organizzazione si impegna a determinare se la validità dei risultati di misura precedenti sia stata influenzata negativamente e intraprendere azioni appropriate, per quanto necessario.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

L'organizzazione identifica, definisce, mantiene e mette a disposizione la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

L'organizzazione si impegna a fare in modo che:

- venga patrimonializzata l'esperienza aziendale in modo da garantire la corretta conoscenza da parte del personale (es. lezioni apprese da insuccessi o da progetti che hanno avuto successo; risultati dei miglioramenti ottenuti nei processi, prodotti e servizi...)
- si programmi la disponibilità di conoscenza adeguata nei casi in cui questa venga a mancare (eventualmente ricorrendo a risorse esterne).

Nell'affrontare le esigenze e tendenze di cambiamento, l'organizzazione considera la propria conoscenza attuale e determina come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e aggiornamenti richiesti.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 33 di 71

7.2 COMPETENZA

Il personale di IRICAV DUE le cui attività influenzano la conformità ai requisiti del prodotto/servizio e il funzionamento di tutti processi che compongono il Sistema di Gestione per la Qualità, compresi i processi legati alla dimensione sociale ed ambientale dello sviluppo sostenibile, devono possedere adeguate competenze e conoscenze tecniche sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza specifica dei compiti assegnati e la necessaria competenza sulle tematiche gestionali in materia di qualità in relazione al grado di responsabilità assunto.

La consapevolezza dell'importanza che queste attività hanno nel raggiungimento degli obiettivi di Qualità fissati, hanno indotto la Direzione ad attivare le seguenti misure, al fine di garantire la competenza di tutto il personale:

- Individuare le competenze necessarie per il personale che svolge le attività lavorative che possono influenzare le prestazioni e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e sulle tematiche di Qualità;
 - Individuare il personale basandosi sui seguenti principi:
 - Esperienze professionali;
 - Esperienze nel ruolo e nella mansione;
 - Esperienze in progetti della stessa tipologia e di complessità analoga o superiore all'opera;
 - Titolo di studio;
 - Formazione ed addestramento specifico.
 - Considerare azioni aggiuntive per l'acquisizione di eventuali competenze mancanti e valutare l'efficacia della formazione e dell'addestramento fornito;
 - Registrare tutte le attività formative al fine di dare evidenza delle competenze acquisite dal personale.
- Come già anticipato al capitolo 7.1.2., nella procedura "Gestione della Formazione" sono definiti i Criteri, le responsabilità e le modalità per la informazione, formazione ed addestramento del personale che svolge attività che possono influire sui temi Qualità.

Per i nuovi assunti si effettua una "Formazione Iniziale" che riguarda almeno i seguenti punti:

- il Codice Etico di Gruppo;
- la Politica per la Qualità;
- il Sistema di Gestione per la Qualità;
- le procedure ed istruzioni Qualità specifiche applicabili in accordo all'unità organizzativa di destinazione ed al ruolo da assumere.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

Il programma di sviluppo e formazione di cui al precedente paragrafo e descritto nella procedura "Gestione della Formazione", applicato a tutti i livelli, garantisce altresì che il personale sia consapevole su:

- Politica per la Qualità;
- obiettivi di Qualità pertinenti;

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 34 di 71

- proprio contributo all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità, compreso il mancato adempimento degli obblighi di conformità, e impatti negativi in caso di scostamenti dai requisiti previsti dalle procedure e in generale dai requisiti.

7.4 COMUNICAZIONE

L'organizzazione definisce ed implementa un processo di comunicazione relativamente alla Politica per la Qualità, gli obiettivi ed i risultati del Sistema e le eventuali segnalazioni provenienti dalle parti interessate. La diffusione di tali informazioni può infatti aiutare nel miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione e coinvolgere direttamente il personale nel raggiungimento degli obiettivi definiti.

Le comunicazioni possono essere di due tipi:

- Comunicazione Interna: comunicazioni interne all'Organizzazione, da e verso i lavoratori, inclusi feedback ed altre iniziative per promuovere la partecipazione attiva del personale;
- Comunicazione Esterna: comunicazioni da e verso l'esterno della Società, incluse le Parti Interessate (Cliente, Direzione Lavori, ecc.).

7.4.1 Generalità

L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene uno o più processi necessari per le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al proprio Sistema di Gestione per la Qualità, determinando anche:


- a. cosa vuole comunicare;
- b. quando comunicare;
- c. con chi comunicare:
 - internamente tra i differenti livelli e le diverse funzioni dell'organizzazione;
 - con gli appaltatori e i visitatori del luogo di lavoro;
 - con le altre parti interessate;
- d. come comunicare;
- e. chi comunica.

L'organizzazione tiene conto anche degli aspetti della diversità (per esempio genere, lingua, cultura, alfabetizzazione, disabilità) quando si considerano le sue esigenze di comunicazione.

L'organizzazione assicura che le opinioni delle parti interessate esterne siano considerate nello stabilire i suoi processi di comunicazione.

Nello stabilire i propri processi di comunicazione, l'organizzazione si impegna a:

- tenere conto dei propri requisiti legali (obblighi di conformità) e di altri requisiti;
- assicurare che le informazioni da comunicare siano coerenti con le informazioni generate all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità, e che siano affidabili.

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 35 di 71

L'organizzazione provvede a rispondere alle comunicazioni pertinenti riguardanti il proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

L'organizzazione conserva informazioni documentate quale evidenza delle proprie comunicazioni, per quanto appropriato.

7.4.2 Comunicazione interna

La comunicazione interna è lo strumento principale di coinvolgimento e condivisione degli obiettivi, traguardi e programmi dell'organizzazione.

Un'efficace comunicazione interna consente di garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- facilitare la circolazione di informazioni e dati riguardanti l'applicazione del SGQ e favorire il miglioramento delle prestazioni del personale;
- informare tempestivamente il personale in merito all'organizzazione, in termini di ruoli, competenze e responsabilità, sviluppando un ambiente di lavoro collaborativo;
- garantire che il personale sia costantemente e tempestivamente informato in merito all'impegno e agli obiettivi della Direzione, promuovendone il coinvolgimento e la partecipazione.

L'organizzazione provvede a:

- comunicare internamente informazioni pertinenti al Sistema di Gestione per la Qualità fra i differenti livelli e le diverse funzioni dell'organizzazione, compresi i cambiamenti al Sistema di Gestione stesso, per quanto appropriato;
- assicurare che i suoi processi di comunicazione permettano ai lavoratori e alle persone che svolgono un'attività lavorativa sotto il controllo dell'organizzazione di contribuire al miglioramento continuo.



La comunicazione interna è realizzata mediante:

- Disposizioni organizzative;
- Comunicazioni;
- Riunioni periodiche;
- Affissioni in bacheca;
- Incontri tra il personale;
- intranet aziendale;
- Posta elettronica.

7.4.3 Comunicazione esterna

L'organizzazione comunica esternamente informazioni pertinenti al Sistema di Gestione per la Qualità, come stabilito dai processi di comunicazione dell'organizzazione e tenendo in considerazione i propri requisiti legali (obblighi di conformità) e altri requisiti.

L'organizzazione è particolarmente attenta nei confronti del Cliente e/o delle Parti Interessate per assicurare una adeguata comprensione delle loro esigenze ed aspettative.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 36 di 71

Le comunicazioni provenienti dal Cliente e/o delle Parti Interessate sono documentate e gestite dal Direttore del Consorzio e dall'Unità Organizzativa ricevente, con la collaborazione delle eventuali altre Unità interessate.

Le comunicazioni verso il Cliente e/o le Parti Interessate sono effettuate, con il supporto dell'Unità Organizzativa coinvolta, dal Direttore del Consorzio, che ne definisce contenuti, forma e modalità di trasmissione; al fine di esaminare in modo adeguato e completo le richieste presentate e garantire che le esigenze ed aspettative attese dal Cliente e/o delle Parti Interessate siano sempre in adempimento con i requisiti richiesti.

Le comunicazioni con gli Enti Pubblici vengono gestite direttamente dalla Direzione, col supporto dell'unità Qualità ed eventuali altre unità interessate.

Gli strumenti per la comunicazione esterna sono principalmente i seguenti:

- Comunicazioni formali, lettere e moduli di trasmissione;
- Comunicati stampa;
- Riunioni periodiche con il Cliente;
- Affissioni pubblicitarie;
- Incontri con le comunità interessate dall'Opera;
- Spot su giornali, radio e/o televisioni locali e nazionali;
- Brochure e newsletter;
- Incontri con le associazioni dei consumatori;
- Report Qualità.

Tutta la corrispondenza in entrata ed uscita tra organizzazione e Cliente viene conservata in appositi registri.



I verbali delle riunioni con il Cliente vengono preparati dall'organizzazione e condivisi con il Cliente prima dell'emissione ufficiale.

Salvo diverse prescrizioni contrattuali, i Report Qualità trasmessi periodicamente al Cliente, sono preparati dal Responsabile Qualità, verificati dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza (QHSE) e approvati dal Direttore del Consorzio.

Nel caso di lavori, servizi e forniture affidate a terzi, fatta salva la verifica dell'idoneità tecnico professionale delle imprese cui si intende affidare un lavoro (secondo quanto descritto dalla procedura "Gestione Approvvigionamenti"), l'organizzazione assicura, anche mediante specifiche clausole contrattuali:

- il rispetto della Politica per la Qualità e del Codice Etico;
- il rispetto dei requisiti contrattuali, di eventuali standard e best practice di riferimento per la qualità del prodotto realizzato / servizio erogato.

In particolare, per la gestione del flusso di comunicazioni dei documenti e dati prodotti e gestiti dalla funzione QHSE del Consorzio Iricav Due verso la Corporate di WEBUILD, è stata definita la procedura gestionale "Gestione delle Comunicazioni con la Corporate"

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 37 di 71

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

7.5.1 Generalità

Il Sistema di Gestione per la Qualità comprende sia le informazioni documentate richieste dalla norma di riferimento sia le informazioni documentate che sono considerate necessarie dall'organizzazione per garantire l'efficacia del SGQ.

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità include:

a. Documenti di origine interna:

- Politica ed obiettivi stabiliti dall'Alta Direzione;
- Il Manuale di Gestione per la Qualità;
- Le procedure in riferimento ai requisiti delle norme ISO e quelle aggiuntive utili a predisporre e definire le modalità di gestione dei processi del Sistema di Gestione stesso;
- Tutti gli altri documenti ritenuti necessari per garantire la pianificazione, il monitoraggio e il controllo del Sistema di Gestione per la Qualità, quali:
 - Istruzioni;
 - Piani di Qualità
 - Linee guida;
 - Piani di controllo;
 - Registrazioni. Le registrazioni sono documenti che vengono redatti durante lo svolgimento delle attività previste e forniscono l'evidenza oggettiva che le attività svolte siano conformi ai requisiti previsti, testimoniandone la corretta applicazione e documentando, quindi, il soddisfacimento dei requisiti.

b. Documenti di origine esterna:



- Documentazione prevista dal contratto;
- Documentazione proveniente dalle parti interessate;
- La normativa e i requisiti tecnici applicabili per la Qualità;
- Altra documentazione di interesse per la commessa.

Le responsabilità e le modalità di gestione dei dati, documenti e registrazioni sono codificate in apposita procedura che dettaglia i processi di emissione, aggiornamento conservazione e diffusione della documentazione anche in conformità alle specifiche contrattuali.

La tabella seguente dettaglia il tipo di documentazione di sistema.

Tabella 7.5 - Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	Il Manuale descrive il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, costituendone il riferimento base; è strutturato in paragrafi che riprendono gli analoghi punti della Norma UNI EN ISO 9001. È un documento controllato e riservato, distribuito all'interno, tramite l'intranet aziendale, a tutte le unità organizzative ed all'esterno a clienti o fornitori selezionati. Esso potrà direttamente contenere le modalità operative o richiamare altri documenti specifici.
--	---

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 38 di 71

Procedure Gestionali (o di Sistema)	Le procedure gestionali comprendono le procedure interne e quelle d'interfaccia. Forniscono le modalità esecutive delle varie attività che influenzano la qualità e definiscono compiti e responsabilità per la loro attuazione. Sono documenti controllati e riservati distribuiti alle unità organizzative aziendali, ai fornitori coinvolti nell'attività descritta ed eventualmente al Committente. <u>Procedure di interfaccia:</u> Qualora le procedure coinvolgano anche il Cliente come richieste dagli Allegati 6-12 all'A.I. ed abbiano una particolare rilevanza nella dimostrazione della qualità dei prodotti e servizi forniti esse si denominano procedure di interfaccia. <u>Procedure interne:</u> Tutte le procedure del Consorzio che non rappresentino procedure d'interfaccia. Per quanto riguarda modalità e responsabilità di gestione di questi documenti si rimanda alla procedura: -"Gestione della documentazione gestionale e tecnica".
Istruzioni Operative	Le istruzioni operative forniscono le modalità esecutive di dettaglio delle relative procedure di sistema qualità, e definiscono compiti e responsabilità per la loro Attuazione. Sono documenti controllati e riservati distribuiti alle unità organizzative aziendali, ai fornitori coinvolti nell'attività descritta ed eventualmente al Committente.
Piani della Qualità di Costruzione e di Fornitura	I Piani della Qualità hanno la finalità di dettagliare le modalità operative di singoli processi/attività e definiscono compiti e responsabilità per la loro attuazione. Sono Documenti controllati e riservati distribuiti alle unità organizzative aziendali ai fornitori coinvolti nell'attività descritta ed eventualmente al Committente.
Modulistica	La modulistica costituisce il supporto per effettuare registrazioni della qualità, analisi, consuntivi, ecc. Sono documenti controllati e riservati, distribuiti alle unità organizzative aziendali, ai fornitori coinvolti nell'attività descritta ed eventualmente al Committente.
Piani di Controllo Qualità (PCQ)	PCQ Tipologici definiscono prove, controlli e collaudi di materiali, opere, impianti, ecc. e la relativa modulistica per la loro certificazione/registrazione. Essi costituiscono il riferimento per i PCQ Operativi di cantiere nella fase di costruzione delle opere.

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Nel creare e aggiornare le informazioni documentate, l'organizzazione assicura in maniera appropriata:

- l'identificazione e la descrizione (titolo, data, autore o numero di riferimento);
- il formato (lingua, versione del software, grafica) e il supporto (cartaceo, elettronico);
- il riesame e l'approvazione in merito all'idoneità e all'adeguatezza.



7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate richieste dal Sistema di Gestione per la Qualità e dalle norme UNI EN ISO di riferimento sono tenute sotto controllo per assicurare che:

- siano disponibili e idonee all'utilizzo, dove e quando necessario;
- siano adeguatamente protette (per esempio da perdita di riservatezza, utilizzo improprio, o perdita d'integrità).

L'informazione documentata è tenuta sotto controllo attraverso una adeguata attività di:

- distribuzione, accesso, reperimento ed utilizzo;
- archiviazione e preservazione, compreso il mantenimento della leggibilità;

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 39 di 71

- tenuta sotto controllo delle modifiche attraverso il controllo delle versioni;
- conservazione ed eliminazione.

Per un maggior controllo della corretta distribuzione dei documenti, oltre all'Elenco Elaborati Sistema di Gestione QAS descritto al p.to 4.4.2, è stato implementato in commessa un registro dei documenti che riporta le seguenti informazioni:



- codice del documento;
- revisione corrente;
- titolo del Documento;
- data di emissione e/o revisione;
- funzione owner;
- distribuzione (controllata o non controllata, data, modalità di invio e destinatario).

Le registrazioni riportano sempre la data di emissione e le firme dei responsabili della compilazione, sono redatte nel modo più chiaro ed essenziale possibile, contenendo tutte le informazioni necessarie e, su richiesta, possono essere messe a disposizione del Cliente e delle Autorità.

Esse sono conservate dai responsabili individuati dalle specifiche procedure di riferimento, in modo tale da essere prontamente rintracciabili e non soggette a deterioramento o a smarrimento. Le specifiche di identificazione, compilazione, distribuzione, protezione, reperibilità, definizione della durata di conservazione e modalità di eliminazione delle registrazioni sono indicate nella specifica Procedura predisposta per la gestione della documentazione.

Anche le informazioni documentate di origine esterna, determinate come necessarie dall'organizzazione per la pianificazione e per il funzionamento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, sono identificate per quanto appropriato, e tenute sotto controllo.

Le informazioni documentate conservate come evidenza di conformità vengono protette da alterazioni involontarie.

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 40 di 71

8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI



L'organizzazione pianifica, attua e controlla i processi e le attività per la realizzazione delle opere / erogazione dei servizi oggetto del suo scopo sociale, attraverso le seguenti attività:

- identificazione dei requisiti del Cliente;
- identificazione dei requisiti cogenti, anche in termini di Qualità e quanto altro necessario non meglio specificato dal Cliente;
- identificazione degli obiettivi per la Qualità;
- identificazione e determinazione dei processi e delle risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti relativi ai prodotti e servizi;
- definizione dei criteri per i processi e per l'accettazione di prodotti e servizi;
- determinazione, mantenimento e conservazione delle informazioni documentate;
- individuazione struttura operativa di Commessa;
- predisposizione delle procedure operative di Progetto;
- programmazione (programma lavori, approvvigionamenti, affidamenti, forniture in opera, progettazione);
- individuazione dei macchinari, installazioni ed attrezzature necessarie, ivi comprese quelle relative all'Impianto di Cantiere;
- elaborazione del Budget economico – finanziario di Commessa;
- individuazione attività di controllo tecnico – economico per il monitoraggio mensile degli obiettivi definiti nel Budget e nei programmi;
- avvio attività amministrative e finanziarie;
- avvio attività produttive e relativa gestione;
- ricerche di mercato per l'individuazione degli Affidatari e Fornitori;
- controllo dei processi, inclusi quelli affidati all'esterno;
- tenuta sotto controllo delle modifiche (es. nuovi prodotti, servizi e processi o modifiche a prodotti, servizi e processi esistenti; cambiamenti nei requisiti legali e altri requisiti; sviluppi nella conoscenza e nella tecnologia) e riesame delle conseguenze di cambiamenti involontari intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario (gestione del cambiamento);
- altre attività relative alla specificità della singola Commessa.

Il monitoraggio ed il controllo sono eseguiti dal personale aziendale che effettua tutte le misurazioni, ispezioni, prove e controlli previsti, in base a quanto stabilito nei Piani e Programmi di Commessa.

I controlli dei processi di produzione/erogazione del servizio vengono descritti nel presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità e nelle singole procedure operative e piani (PdQ, PCQ, ecc.). I singoli documenti, in relazione all'attività cui si riferiscono, definiscono:

- le responsabilità;
- l'individuazione delle risorse necessarie;

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 41 di 71

- l'elenco delle lavorazioni e dei controlli;
- le modalità operative di realizzazione;
- la pianificazione delle attività, inclusi i controlli periodici;
- le modalità di controllo;
- le normative applicabili.

In funzione della complessità delle attività, vengono assicurati:

- ove necessario, la redazione di specifiche istruzioni di dettaglio (ad es. Istruzioni operative di lavoro, relazioni sulle modalità esecutive ecc....);
- l'esecuzione dei processi produttivi in cantiere e di erogazione del servizio a cura di personale di adeguata capacità ed esperienza, in adatto ambiente di lavoro;
- l'impiego di materiali conformi alle prescrizioni contrattuali;
- idonee attrezzature ed apparecchiature di controllo e misura verificate per precisione ed accuratezza, tarate/verificate e mantenute in efficienza.

Le misure di controllo operativo e le rispettive modalità di applicazione sono previste oltre che per i processi interni all'organizzazione anche per i fornitori di beni e servizi e per gli affidatari/subappaltatori.

IRICVA DUE infatti stabilisce, attua e mantiene uno o più processi per tenere sotto controllo l'approvvigionamento di prodotti e servizi e coordina i processi di affidati all'esterno, al fine di assicurare la conformità al proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Prima dell'inizio delle lavorazioni, vengono emesse procedure e documentazione di controllo specifiche per le singole attività lavorative; la stessa documentazione è parte del Sistema di Gestione per la Qualità.

8.2 REQUISITI PER IL PRODOTTO E SERVIZI

8.2.1 Comunicazione con il Cliente



Come anticipato al paragrafo 7.4.3 del presente Manuale, il Direttore del Consorzio gestisce direttamente i rapporti con il Cliente o suoi Rappresentanti (in merito a tutte le tematiche contrattuali di tipo tecnico, amministrativo, qualità, sicurezza e ambiente) a mezzo di corrispondenza ufficiale che viene conservata negli uffici di Commessa.

Le comunicazioni con il Cliente (o suo rappresentante) sono effettuate mediante:

- Riunioni e rispettivi verbali;
- Corrispondenza (PEC, e-mail, , ecc.) registrata nel protocollo societario
- Trasmissioni di documenti tramite l'uso del sistema "PDM" in conformità all'allegato 14 dell'Atto Integrativo e descritto, per la dei sistemi di gestione, nella procedura di iricav Due "Gestione documentale informatizzata tramite PDM".

IRICAV DUE assicura che la comunicazione con il Cliente comprenda:

- La fornitura d'informazioni relative al prodotto e servizi;
- La gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 42 di 71

- L'ottenimento, dal Cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del Cliente stesso;
- La gestione o la tenuta sotto controllo delle proprietà del Cliente;
- La definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente.

Le informazioni derivanti dalle comunicazioni da/per il Cliente sono portate a conoscenza Direttore del Consorzio anche per:

- Valutare la soddisfazione del Cliente;
- Portarle al riesame della Direzione;
- Per attivare NC e AC allo scopo di migliorare i processi e/o rivedere gli obiettivi.

Nel caso dovessero insorgere divergenze e/o modifiche, relativamente ai requisiti contrattuali, queste devono essere documentate e risolte di comune accordo con il Cliente e/o con il suo Rappresentante e comunicate alle Funzioni coinvolte.

Qualora non si riesca a raggiungere l'accordo si procede con l'avvio delle fasi del Contenzioso, tanto in corso di esecuzione del contratto quanto successivamente e secondo le disposizioni contrattuali e legislative applicabili. A tal fine IRICAV DUE si avvale della consulenza specialistica e del supporto metodologico del Contract Manager supportato da un Servizio Legale esterno.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

All'interno della organizzazione sono state definite le responsabilità e le modalità con cui gestire le attività di esame delle prescrizioni contrattuali e/o di leggi e regolamenti sia nelle fasi antecedenti che successive alla stipula del contratto, al fine di assicurare che:

- i requisiti specificati dal Cliente risultino chiaramente definiti e documentati;
- quando è previsto contrattualmente un periodo di manutenzione e/o garanzia di esso si tenga conto nella fase di pianificazione della commessa;
- i requisiti non precisati dal Cliente, ma ritenuti necessari dall'organizzazione, siano determinati;
- i requisiti ritenuti necessari da IRICAV DUE siano determinati;
- i requisiti cogenti applicabili al prodotto in termini di Qualità derivanti da normative, leggi e regolamenti siano determinati;
- Siano chiari i vincoli tecnico-economici derivanti da prescrizioni della normativa applicabile;
- La disponibilità delle risorse necessarie, in termini di personale, attrezzature e tecnologia, sia individuata e adeguata a soddisfare i requisiti contrattuali;
- Eventuali scostamenti rispetto a quanto indicato nell'offerta siano considerati, opportunamente valutati e risolti.

La determinazione e quindi la valutazione dei requisiti permettono all'organizzazione di:

- Garantire la soddisfazione del Cliente e delle parti interessate, che si traduce nella capacità da parte dell'organizzazione di fornire il prodotto richiesto nel rispetto della qualità, della sicurezza dei lavoratori,

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 43 di 71

della protezione dell'ambiente, dei costi e tempi di consegna previsti e delle norme cogenti e dal contratto;

- Garantire che il Sistema di Gestione per la Qualità tenga conto di tutti gli obblighi legali applicabili e delle altre prescrizioni eventualmente sottoscritte.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

Nell'ambito della formulazione dell'offerta al Cliente e prima della sottoscrizione del contratto, i soci che compongono il Consorzio IRICAV DUE hanno condotto un riesame per verificare e garantire la propria capacità di soddisfare i requisiti del prodotto e dei servizi richiesti dal Cliente, secondo le procedure vigenti dei Soci.

8.2.4 Modifiche ai requisiti del prodotto

Durante il corso dei lavori il Consorzio IRICAV DUE assicura che eventuali scostamenti rispetto ai requisiti specificati e cogenti siano considerati, opportunamente valutati e risolti; particolare attenzione è posta sulle eventuali modifiche (tramite addendum ai documenti di contratto, verbali di riunione, etc.) che vengono richieste dal Cliente o che si rendono necessarie (evento imprevisto e/o eccezionale, cambio nella legislazione, variazione imprevedibile nei costi, etc.).

In caso di modifiche dei requisiti, inclusi quelli relativi alla Qualità, il Direttore del Consorzio coinvolge le Funzioni interessate e assicura l'aggiornamento delle informazioni e l'attuazione delle stesse. Le singole procedure del SGQ per ciascuno dei processi interessati vengono aggiornate e il personale viene tempestivamente coinvolto in merito ai requisiti modificati, al fine di renderlo consapevole nella realizzazione del prodotto così richiesto. L'organizzazione garantisce che la disponibilità delle risorse e tecnologie sia adeguata a soddisfare i requisiti contrattuali modificati.



8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL PRODOTTO

8.3.1 Generalità

Il Processo della progettazione relativo alle Opere Civili, alla Sovrastruttura Ferroviaria ed Impianti Tecnologici, è definito nei corrispondenti Piani della Qualità della Progettazione (PdQP) emessi separatamente per ogni singola disciplina e coordinati dal Piano di Progettazione Integrato. Tali piani definiscono tutte le fasi progettuali riguardanti il Progetto Esecutivo con riferimento al gruppo di progettazione incaricato di svolgere il servizio, alle modalità di sviluppo dello stesso, al processo di controllo della progettazione, alla pianificazione delle attività, nell'ambito delle direttive specificate nel Contratto firmato tra Contraente Generale e la Stazione Appaltante.

I PdQP riportano:

- L'organizzazione della struttura di progettazione;
- Il programma di progettazione;
- Le modalità di gestione del progetto;

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 44 di 71

- La procedura di controllo del progetto;
- La gestione delle modifiche della progettazione.

8.3.2 Pianificazione della Progettazione e sviluppo

Nel determinare le fasi e i controlli per la progettazione e sviluppo il Consorzio IRICAV DUE considera:

- la natura, la durata e la complessità delle attività di progettazione e sviluppo;
- le fasi necessarie del processo, compresi i riesami della progettazione e sviluppo applicabili;
- le attività di verifica e validazione della progettazione e sviluppo;
- le responsabilità e le autorità coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- le esigenze di risorse interne ed esterne per la progettazione e sviluppo di prodotti e servizi;
- l'esigenza di tenere sotto controllo le interfacce fra le persone coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- l'esigenza di coinvolgere Clienti e utilizzatori nel processo di progettazione e sviluppo;
- i requisiti per la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- il livello di controllo del processo di progettazione e sviluppo atteso dal Cliente e dalle parti interessate rilevanti;
- le informazioni documentate necessarie per dimostrare che i requisiti relativi alla progettazione e sviluppo sono stati soddisfatti.

Per l'attività di progettazione e sviluppo del prodotto, nei piani di progettazione (PdQP) si riportano le varie fasi da svolgere; tali piani sono aggiornati in funzione del prosieguo della progettazione.



La pianificazione avviene assegnando tempistiche e responsabilità per le diverse fasi di progettazione.

In sede di pianificazione della progettazione si individuano anche i momenti in cui devono essere svolte le attività di riesame, verifica e validazione del progetto.

8.3.3 Input alla Progettazione e sviluppo

Prima di procedere allo sviluppo della progettazione il Consorzio IRICAV DUE individua e verifica tutti i dati e i requisiti in ingresso, che possano influenzare la progettazione e lo sviluppo del prodotto, che comprendono:

- Requisiti funzionali e prestazionali;
- Le informazioni derivanti da precedenti analoghe attività di progettazione e sviluppo;
- Requisiti cogenti applicabili;
- Le norme e i codici di condotta che si è impegnata a mettere in atto;
- Altri requisiti essenziali per la progettazione e sviluppo;
- Le potenziali conseguenze di mancato funzionamento/guasto dovute alla natura dei prodotti e servizi da realizzare.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 45 di 71

Il Consorzio IRICAV DUE assicura che i dati di input definiti siano adeguati in relazione alle finalità della progettazione e sviluppo, completi e univoci e che gli eventuali conflitti fra gli input alla progettazione e sviluppo siano risolti.

Le informazioni documentate sugli input alla progettazione e sviluppo vengono gestiti con le modalità descritte nei Piani della Progettazione, dove sono riportate anche le modalità di conservazione delle registrazioni a supporto.

8.3.4 Controlli della Progettazione e sviluppo

Il controllo della progettazione e sviluppo è dettagliato nella procedura gestionale “Controllo della Progettazione” ed ha l’obiettivo di assicurare che:



- siano definiti i risultati da conseguire;
- siano condotti riesami della progettazione allo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti;
- siano condotte le verifiche della progettazione per assicurare che gli output della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti di input;
- siano condotte le attività di validazione per assicurare che i prodotti e servizi soddisfino i requisiti per l’applicazione specificata o per l’utilizzo previsto;
- sia intrapresa ogni azione necessaria sui problemi evidenziati durante le attività suddette (riesame, verifiche, validazione);
- siano conservate le informazioni documentate delle attività.

8.3.5 Riesame della Progettazione e sviluppo

In funzione dello sviluppo delle attività di progettazione, la Funzione incaricata (Servizi Tecnici) ha la responsabilità di procedere, assieme alle altre Funzioni ed agli studi esterni coinvolti, al riesame della progettazione e sviluppo, finalizzato a verificare che i risultati prodotti dai vari progettisti coinvolti soddisfino i requisiti, esaminare le eventuali problematiche e definire le relative azioni da intraprendere.

Generalmente i riesami vengono condotti secondo il seguente schema:

- Riesame iniziale (“riunione zero” o “riesame dati e requisiti di base”): viene eseguito con i progettisti prima della sottoscrizione del contratto, per accertare che i dati e requisiti di base siano disponibili, chiari, completi ed esaustivi. Tale riesame ha la finalità di individuare e chiarire tutti i vincoli, le condizioni e le tempistiche che caratterizzano il progetto. Esso ha altresì la funzione di attribuire gli incarichi di progettazione per attività specifiche;
- Riesami intermedi: sono effettuati durante lo sviluppo della progettazione per esaminare e valutare gli aspetti multidisciplinari del progetto oppure aventi anche l’obiettivo di approvare una parte di progetto (ad. es. elaborati essenziali e caratterizzanti il progetto);

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO				
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 46 di 71	

- Riesame finale: eseguito per dare l'approvazione all'intero progetto e controllare tutti gli aspetti di interfaccia con particolare riferimento alla "costruibilità dell'opera", alla cantierizzazione, ai programmi realizzativi, alle specifiche e alla sicurezza.

I riesami della progettazione sono pianificati nell'ambito del Piano della Progettazione. Tale pianificazione viene aggiornata con l'evolversi delle attività.

Ogni Riesame viene verbalizzato, incluse le eventuali azioni da eseguire e il relativo follow-up.

Le registrazioni delle attività di cui sopra sono conservate a cura del Responsabile dell'Ufficio Tecnico.

8.3.5.1 Verifica della Progettazione

Prima dell'emissione, i documenti di progetto relativi ad una certa fase e/o opera/parte di opera, vengono verificati al fine di assicurare il soddisfacimento dei requisiti richiesti.

Per le verifiche effettuate internamente, il Responsabile dei Servizi Tecnici:

- Definisce la fase di progettazione ambito di verifica e identifica l'insieme di elaborati tecnici da analizzare;
- Identifica i criteri assunti per le attività di verifica, tra cui, ad esempio: calcoli alternativi, confronti con progetti simili, prove e simulazioni, valutazioni basate su precedenti esperienze;
- Monitora lo stato di avanzamento della progettazione, analizzando eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato, in particolar modo per gli aspetti relativi alle scadenze temporali ed all'utilizzo delle risorse. Nel caso di scostamenti tra la progettazione effettiva e quella pianificata, la pianificazione iniziale viene aggiornata e revisionata, programmando azioni di recupero.



I soggetti individuati per la verifica hanno la responsabilità di verificare la correttezza tecnica e la completezza della progettazione, la congruità rispetto alle finalità della progettazione, la conformità della progettazione al contratto di riferimento ed alle normative applicabili, segnalando le eventuali carenze riscontrate al progettista che ha sviluppato la progettazione per il conseguente superamento delle stesse. I responsabili delle verifiche non devono avere coinvolgimenti nello sviluppo delle attività, limitatamente alla parte di progettazione da verificare.

8.3.5.2 Validazione della Progettazione

Al fine di assicurare che le opere / parti di opere eseguite soddisfino i requisiti e le esigenze dell'utilizzatore, sulle stesse vengono effettuate, in conformità alle specifiche indicate dal Capitolato, attività di validazione della progettazione posta a base della realizzazione.

I progetti sottoposti all'approvazione della Committenza sono corredati della verifica di cui all'art. 26 del D.Lgs. 50/2016.

La verifica è effettuata da organismi di controllo accreditati ai sensi della norma europea UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 47 di 71

8.3.6 Output della Progettazione e sviluppo

I risultati della progettazione, prima del loro rilascio, vengono riesaminati dalle funzioni incaricate e, qualora richiesto, anche dal Cliente al fine di verificare che gli stessi:

- soddisfino i requisiti di input della progettazione;
- siano idonei per i successivi processi di realizzazione delle opere e di erogazione di servizi;
- comprendano o facciano riferimento ai requisiti di monitoraggio e misurazione, per quanto appropriato, e ai criteri di accettazione;
- specifichino le caratteristiche dei prodotti e servizi che sono essenziali per le relative finalità previste e per la loro sicura e appropriata fornitura/erogazione.

Gli output della progettazione e sviluppo sono rappresentati dagli elaborati di progetto codificati in maniera univoca, con il relativo stato di revisione.

8.3.7 Modifiche della Progettazione e sviluppo

Il Consorzio IRICAV DUE ha adottato un adeguato sistema atto ad assicurare il controllo delle eventuali modifiche da apportare alla progettazione approvata e che dovessero rendersi necessarie durante le attività di realizzazione delle opere.

La necessità di provvedere alla modifica di quanto progettato può sorgere, dopo l'approvazione del progetto e durante l'esecuzione dei lavori, da esigenze evidenziate:

- Dal responsabile della commessa (Direttore del Consorzio);
- Dal Committente;
- Dai Progettisti;
- Da richieste particolari provenienti dai Fornitori/Subappaltatori.

Tali modifiche, siano esse derivanti da cause esterne od interne, prima della loro attuazione devono essere sempre documentate, riesaminate, verificate ed approvate dalle funzioni preposte - interne ed esterne - al fine di valutare gli effetti che le stesse potrebbero avere sul prodotto finale.

Le informazioni documentate relative

- alle modifiche alla progettazione e sviluppo,
- ai risultati dei riesami,
- alle autorizzazioni delle modifiche
- alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi

vengono gestite con le modalità definite nel Piano della Progettazione.

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

8.4.1 Generalità

Il sistema di gestione di IRICAV DUE prevede le procedure "Gestione degli Approvvigionamenti" e "Valutazione Fornitori" per assicurare che i prodotti, beni e servizi approvvigionati soddisfino le esigenze

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 48 di 71

ed aspettative interne e che siano conformi ai requisiti del Cliente specificati nei documenti contrattuali, progettuali ed eventuali leggi, regolamenti e normative tecniche applicabili, e che tali caratteristiche siano assicurate per tutto l'arco della fornitura.

A tal fine il processo segue le seguenti fasi:

- definizione dei dati di acquisto ed emissione richiesta di acquisto per mezzo del sistema centrale di gestione;
- emissione delle richieste di offerta ai fornitori/subappaltatori/affidatari (di seguito semplicemente Fornitori) qualificati;
- valutazione delle offerte e scelta del Fornitore (in funzione delle complessità e delle caratteristiche del prodotto/servizio approvvigionato);
- emissione del contratto di approvvigionamento;
- verifica dei prodotti e/o servizi acquistati;

Il Consorzio IRICAV DUE qualifica i propri Fornitori al fine di assicurare una performance ottimale che incida positivamente sulle proprie attività. I Fornitori sono selezionati sulla base delle loro capacità, esperienza, organizzazione e proposte finanziarie (fasi di prequalifica e qualifica). Nella fase di valutazione dei potenziali Fornitori vengono considerati anche requisiti su temi di Qualità.

I requisiti contrattuali e tutte le regole previste dal Sistema di Gestione per la Qualità sono trasferiti, tramite vincoli contrattuali, da IRICAV DUE a tutti i fornitori/subappaltatori/prestatori di servizi che operano nel Progetto.

Il Consorzio IRICAV DUE assicura che i suoi accordi di affidamento all'esterno siano coerenti con i requisiti e con il raggiungimento dei risultati attesi del Sistema di Gestione per la Qualità. Il tipo e l'estensione del controllo da applicare a tali funzioni e processi sono definiti all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità. Le valutazioni delle prestazioni, anche di terzi, avvengono effettuate periodicamente dall'organizzazione, con il supporto dello staff di progetto, ognuno per la parte di propria competenza, tenendo in considerazione anche le performance raggiunte su temi di Qualità.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

Il sistema di gestione di IRICAV DUE applicato a tutti i livelli garantisce che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno non influenzino negativamente la capacità di IRICAV DUE di erogare, in maniera efficiente ed efficace, servizi e prodotti conformi ai requisiti stabiliti e convenuti con i propri Clienti.

Per tale motivo i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno rimangono sotto il controllo del sistema di gestione di IRICAV DUE, applicato a tutti i livelli, e vengono definiti sia i controlli che IRICAV DUE intende applicare al Fornitore esterno sia quelli che intende applicare sugli output risultanti.

A tal fine IRICAV DUE, ha il compito di valutare l'impatto potenziale dei processi e/o prodotti e/o servizi forniti dall'esterno sulla capacità di IRICAV DUE di soddisfare i requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili anche analizzando l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno.

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 49 di 71

Sulla base della suddetta valutazione vengono determinate le verifiche o altre attività necessarie ad assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno soddisfino i requisiti.

Al fine di garantire che il prodotto/servizio approvigionato sia conforme ai requisiti specificati dal Cliente, IRICAV DUE adotta misure di controllo sui propri fornitori:

- in fase di qualifica,
- al ricevimento del prodotto/servizio,
- in corso d'opera,

con modalità differenti in funzione dell'impatto del fornitore sul prodotto/servizio finale.

8.4.2.1 Qualifica

Il procedimento di qualifica, dettagliato nella procedura "Valutazione Fornitori" si espleta attraverso le fasi di:

- qualifica iniziale del fornitore
- inserimento nella Vendor List
- eventuale visita presso il fornitore

La qualifica ha come obiettivo quello di valutare i requisiti minimi del fornitore/appaltatore, secondo i criteri definiti aziendalmente, al fine di includerlo nella Vendor List di riferimento.

I rapporti con i Fornitori sono improntati ai principi di lealtà, correttezza e parità di accesso alla selezione. Lealtà e correttezza da parte di terzi devono essere parimenti pretese, anche mediante l'obbligo a non porre in essere comportamenti in contrasto con le previsioni del Codice Etico, del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01.



Il processo di qualifica prevede almeno l'accettazione dei principi del "Codice condotta dei Fornitori" e del "Codice Etico di Gruppo" da parte del fornitore e la compilazione di un questionario generale, utile a verificare il rispetto dei requisiti minimi di fornitura identificati per ambito merceologico di riferimento. Al completamento del questionario, ed effettuati con esito positivo tutti gli approfondimenti tecnico/organizzativi e le verifiche indicate nelle procedure specifiche, inclusa la visita ove necessario, il fornitore/appaltatore può essere inserito nella Vendor List per la specifica merceologia di appartenenza.

8.4.2.2 Verifica al ricevimento

L'unità richiedente (o, se diversa dall'unità richiedente, l'unità utilizzatrice finale del prodotto/servizio) è responsabile del ricevimento dei prodotti e/o dell'accettazione dei servizi acquistati. A tal fine, registra sul sistema informativo aziendale:

- le entrate merci, all'atto della consegna dei prodotti;
- i servizi, secondo lo stato di avanzamento lavori e/o le condizioni contrattuali.

All'atto del ricevimento merci o all'accettazione del servizio, l'unità richiedente (o, se diversa dall'unità richiedente, l'unità utilizzatrice finale), è inoltre responsabile di eseguire:

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 50 di 71

- una verifica quantitativa e qualitativa dei prodotti/servizi ricevuti, garantendo l'effettuazione dei controlli di qualità tecnico-funzionali, ove richiesti;
- i controlli amministrativo/contabili.

Quando è un requisito contrattuale si riconosce al Cliente o ad un suo rappresentante il diritto di effettuare verifiche presso i Fornitori della commessa.

8.4.2.3 Controlli in corso d'opera

Per ciascuna parte d'opera individuata da WBS vengono sviluppati i Piani di Controllo Qualità (PCQ) Contrattuali Tipologici, secondo quanto definito nella procedura "Emissione e gestione dei Piani di Controllo Qualità", che definisce le modalità operative e le responsabilità nelle fasi di redazione, compilazione, archiviazione degli stessi. Nel processo di definizione dei PCQ Contrattuali Tipologici sono coinvolti anche il Direttore dei Lavori e l'Alta Sorveglianza, che appongono la propria modalità di intervento alle singole fasi di controllo.

Tali PCQ sono raccolti in apposita libreria ed attivati dal Responsabile Controllo Qualità per ciascuna parte d'opera (WBS).

I PCQ Contrattuali Tipologici sono trasmessi anche ai Fornitori, che li fanno propri rispetto all'oggetto del proprio contratto, compilando il documento in ogni sua parte secondo quanto pertinente all'attività loro affidata, al fine di garantire le attività di controllo da attuare sulla lavorazione effettuata da terzi e dare evidenza scritta e firmata dei controlli/misure effettuate in base a quanto prescritto contrattualmente.

In tale modo IRICAV DUE adotta sui propri Fornitori misure di controllo in corso d'opera del tutte analoghe a quelle sulla attività condotte in diretta e descritte al capitolo 8.5.1.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni



La comunicazione dei requisiti al Fornitore avviene, fin dalla formulazione della richiesta d'offerta, in maniera controllata mediante documenti che contengono i dati e le informazioni (specifiche tecniche di acquisto, prescrizioni di qualità per Fornitori, quantità, termini di consegna, etc.) necessarie a definire chiaramente i prodotti / servizi richiesti.

Tali documenti sono:

- Richieste d'Acquisto (RDA);
- Richieste d'Indagine (RDI);
- Richieste di Offerta (RDO);
- Contratto.

Il contratto, elaborato su formati standard, formalizza la comunicazione di tali requisiti ed in particolare comprende almeno:

- i processi, prodotti e servizi da fornire;
- l'approvazione:
 - di prodotti e servizi;

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 51 di 71

- di metodi, processi ed apparecchiature;
- del rilascio di prodotti e servizi;
- la competenza, comprese le eventuali qualifiche delle persone.
- le interazioni tra il Fornitore esterno e l'organizzazione, comprese le interfacce;
- il controllo ed il monitoraggio da applicare sulle prestazioni del fornitore esterno da parte dell'organizzazione;
- le attività di verifica o di validazione che l'organizzazione, o il Cliente, intendono effettuare presso le sedi del fornitore esterno.

Le fasi e le responsabilità per il processo di approvvigionamento di beni e servizi sono definite nella specifica procedura "Gestione degli Approvvigionamenti".

8.5 PRODUZIONE

8.5.1 Controllo della Produzione e dell'erogazione di Servizi



8.5.1.1 Generalità

Il sistema di gestione di IRICAV DUE comprende le procedure che garantiscono che i processi di produzione e di installazione ed erogazione di servizi si sviluppino in condizioni controllate nel rispetto:

- delle prescrizioni contrattuali;
- delle applicabili prescrizioni e regolamenti aziendali;
- dei requisiti cogenti e legali;
- dei preventivi definiti in fase di offerta.

Il controllo comprende, ove applicabile:

- la disponibilità di informazioni documentate che definiscono:
 - 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 i controlli 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 rivalidazione, 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;
- l'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano;
- l'attuazione di attività di rilascio, consegna e post-consegna.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 52 di 71

8.5.1.2 Pianificazione ed attuazione dei processi di erogazione dei servizi

Il Consorzio IRICAV DUE individua, pianifica e regola i processi produttivi che hanno diretta influenza sulla qualità dell'opera oggetto del contratto.

La pianificazione dei processi produttivi della commessa si basa sull'analisi delle attività e risorse necessarie ad eseguire i lavori e sulla adeguata conoscenza delle condizioni ambientali in cui svolgere tali attività.

Individuati e mappati i processi, vengono individuate le varie fasi, stabilendo per ciascuna le sequenze esecutive e le interconnessioni, le risorse (personale, macchinari, attrezzature, etc.) necessarie per l'esecuzione dei lavori, i Piani di Controllo Qualità (PCQ).

In funzione della complessità delle attività produttive della commessa, il Direttore Costruzioni e il Direttore di Cantiere, ciascuno per competenza, forniscono disposizioni, ove necessario, per l'individuazione e l'utilizzo di:

- informazioni e specifiche che descrivano le caratteristiche dell'opera o del progetto da realizzare;
- adeguate procedure operative e/o istruzioni per il controllo dei lavori, dove necessarie (possono essere sostituite ad esempio dalle specifiche tecniche);
- personale di adeguata capacità ed esperienza, in adatto ambiente di lavoro;
- materiali conformi alle prescrizioni contrattuali;
- adeguate istruzioni/ procedure per l'attuazione del rilascio, della consegna e delle attività successive alla consegna dell'Opera o di parte dell'Opera.

È responsabilità del Direttore Costruzioni e del Direttore di Cantiere, ciascuno per competenza, garantire anche che vengano effettuate tutte quelle attività di monitoraggio e di misurazione che garantiscono un controllo costante del processo.



I risultati degli studi di pianificazione sono illustrati dai seguenti documenti:

- programma lavori interno - che descrive la sequenza di tutte le attività preliminari e produttive con i relativi tempi, vincoli di esecuzione, obiettivi intermedi e finali (milestones);
- piani di fabbisogno macchinari/impianti e materiali/servizi da acquistare e la strategia di subappalto/affidamento (make or buy), che descrivono la sequenza delle attività di approvvigionamento, con i relativi tempi di consegna, nonché le attività da assegnare ai subappaltatori/fornitori in opera;

8.5.1.3 Prove e Controlli

Il sistema di gestione di IRICAV DUE prevede le procedure "Qualifica ed Accettazione dei Materiali in Cantiere", "Identificazione e Rintracciabilità dei Prodotti", "Emissione e Gestione dei Piani di Controllo Qualità" e "Gestione Prove, Controlli e Collaudi" per l'identificazione e la corretta attuazione delle prove e dei controlli dei prodotti, al fine di assicurarne l'avvenuta effettuazione ed evitare che i prodotti/output trovati non conformi ai punti di controllo stabiliti proseguano in lavorazione.

In particolare:

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 53 di 71

- per i prodotti approvvigionati il responsabile dell'ispezione al ricevimento registra, su apposita modulistica, il superamento o meno delle prove e controlli identificando, se del caso, in maniera opportuna il prodotto;
- durante la costruzione, il personale incaricato dell'esecuzione delle prove e dei controlli registra, su apposita modulistica costantemente aggiornata, riporta gli estremi identificativi dei documenti prodotti e correlabili alle parti di opere attraverso i Piani Controllo Qualità (PCQ), nei quali è previsto apposito spazio che permette di individuare, con l'apposizione della firma, l'avvenuta ultimazione delle attività suddette con esito positivo.

Tali controlli vengono messi a disposizione della Direzione Lavori e del Collaudatore al fine di procedere, a conclusione dell'intera Opera, al collaudo finale secondo le prescrizioni di legge, norme e contratto.

Le fasi principali oggetto di controlli/verifiche sono di seguito elencate:

- al ricevimento in cantiere sui prodotti approvvigionati o forniti dal Cliente, così da garantire che vengano utilizzati e/o messi in lavorazione solo quei prodotti che, a seguito delle prove, controlli e collaudi previsti, risultano rispondenti alle caratteristiche specificate nei documenti d'ordine e corredati della documentazione attestante il conseguimento della qualità richiesta. Nel caso in cui, per ragioni particolari, tali controlli non possono essere effettuati al ricevimento, i prodotti vengono utilizzati solo dopo opportune identificazioni e registrazioni degli stessi, in maniera tale da poter essere facilmente rintracciati; questa procedura viene applicata solo quando è garantita sia la rintracciabilità a posteriori sia la possibilità di sostituire il prodotto qualora risulti non conforme ai requisiti specificati.
- durante lo svolgimento delle attività costruttive, secondo le sequenze previste nei Piani di Controllo e le relative procedure e/o istruzioni applicabili, utilizzando opportune registrazioni delle operazioni di controllo effettuate.



Controlli per la Qualità

Prima dell'inizio delle attività lavorative, sulla base dei Metodi di Lavoro/Istruzioni di lavoro e degli altri documenti applicabili (es. specifiche tecniche, elaborati progettuali, ecc.), vengono identificate le prove ed i controlli da effettuare e predisposti i Piani di Controllo Qualità (PCQ) relativi ad ogni attività lavorativa, assegnando le rispettive responsabilità per l'esecuzione dei controlli. I PCQ vengono elaborati per lavorazioni relative a parti d'opera omogenee, tenendo conto della suddivisione dell'opera riportata nella WBS contrattuale, sulla base dei documenti contrattuali (Progetto, Capitolati o altra documentazione di costruzione).

Tutta la documentazione relativa ai controlli delle attività lavorative viene trasmessa alla Direzione Lavori per opportuna approvazione prima dell'inizio delle attività lavorative.

I requisiti per l'emissione e gestione dei PCQ sono descritti in maniera dettagliata nella specifica procedura "Emissione e gestione dei Piani di Controllo Qualità", in cui vengono identificate anche le interfacce con Alta Sorveglianza e Direzione Lavori.

Test e controlli sono usualmente distinti in:

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 54 di 71

- controlli preliminari;
- controlli in fase di accettazione di materiali / attrezzature / impianti;
- controlli in corso d'opera;
- controlli finali.

Il responsabile dei controlli, sulla base di quanto indicato nei Piani di Controllo (PCQ), provvede ad eseguire, direttamente e/o attraverso personale specialistico (ad es.: topografi, personale di laboratorio, addetti alle prove distruttive, ispettori, tecnici di laboratorio), le ispezioni, le misurazioni, i controlli e le prove previste e ne registra l'esito secondo quanto previsto dalle procedure e normativa applicabile (ad es. check-list, verbali, certificati di laboratorio).

I PCQ compilati rappresentano pertanto in forma organica e sequenziale tutti controlli e le prove eseguite, vengono corredati di tutti i certificati e di tutte le schede di Controllo Qualità pertinenti, in accordo con le prescrizioni contrattuali e di legge in termini d'ispezioni, controlli e prove da eseguire. Il PCQ viene completato anche con tutti i controlli richiesti in fase d'approvvigionamento per l'accettazione dei materiali che IRICAV DUE deve acquistare.

Le registrazioni dei risultati delle attività di ispezione e controllo confluiscono tutte nel Dossier finale della Qualità per il quale si rimanda al successivo capitolo 8.6. del presente Manuale.

I PCQ vengono trasmessi anche a fornitori e subappaltatori, che devono compilare il documento in ogni sua parte, al fine di garantire le attività di controllo da attuare sulla lavorazione e dare evidenza scritta e firmata dei controlli/misure effettuate in base a quanto prescritto contrattualmente. In tale modo IRICAV DUE garantisce gli stessi standard di controllo sia per le attività svolte in diretta che per i lavori, prodotti e servizi forniti da soggetti terzi, come anticipato al paragrafo 8.4. del presente Manuale.

8.5.1.4 Validazione dei processi di produzione

Qualora, tra le varie attività costruttive, IRICAV DUE si trovi a dover affrontare anche quelle attività o processi il cui risultato finale non può essere verificato da successive attività di monitoraggio o misurazione, e per i quali eventuali carenze/difetti si possono riscontrare solo dopo il collaudo e durante l'utilizzo, che devono essere eseguiti da operatori qualificati e/o richiedere l'utilizzo di apparecchiature idonee e/o richiedere un monitoraggio continuo dei parametri di processo per assicurare il soddisfacimento dei requisiti, si procederà alla validazione di detti processi.

Il Direttore Costruzioni e il Direttore di Cantiere, ciascuno per competenza, assicurerà che siano predisposti e disponibili:

- criteri specifici per il riesame e l'approvazione dei processi;
- apparecchiature adeguate ed approvate;
- personale qualificato;
- uso di metodi e di procedure definite;
- requisiti per le registrazioni.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 55 di 71

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Il sistema di gestione di IRICAV DUE prevede i criteri, le responsabilità e le modalità operative per l'identificazione e la rintracciabilità dei prodotti partendo dalla fase di ricevimento, fino la fase di produzione ed installazione, comprese parti d'impianto in costruzione e/o assemblate in cantiere, al fine di garantire la correlazione con il progetto, con le specifiche tecniche e con altra documentazione di registrazione del sistema di gestione per la Qualità quando:

- l'identificazione è necessaria per assicurare la conformità dei prodotti;
- la rintracciabilità è un requisito necessario, o è richiesta dal contratto e/o dalle leggi/normative di riferimento.

A tal fine IRICAV DUE definisce nella procedura "Identificazione e Rintracciabilità dei Prodotti" le modalità di identificazione e rintracciabilità dei prodotti in funzione sia delle prescrizioni contrattuali sia della classificazione degli stessi mediante opportuni sistemi di identificazione, marcatura ed etichettatura in maniera tale da:

- poter risalire alle caratteristiche del prodotto (parti costitutive, materiali; risultati di prove, misure e controlli; lotto di appartenenza, etc.);
- permettere l'individuazione di un prodotto (per modifiche, eliminazioni difetti riscontrati a posteriori; etc.).

I prodotti approvvigionati, quando possibile, sono identificati dai Fornitori a fronte delle prescrizioni contenute nella documentazione di acquisto.

L'identificazione di parti d'opera/impianto costruite e/o assemblate in cantiere, da parte di IRICAV DUE, è mantenuta o direttamente sulle parti d'opera/impianto o su documentazione correlabile alle parti.

Il documento utilizzato per correlare dette parti alla relativa documentazione tecnica, di qualità (disegni, specifiche, ordine, documenti di fabbricazione e controllo, certificati di ispezione e/o prove), attraverso le varie fasi esecutive, è il Piano di Controllo Qualità (PCQ).

Qualora siano richieste contrattualmente particolari prescrizioni di identificazione e rintracciabilità il Responsabile Controllo Qualità (RCQ), provvede ad emettere la necessaria documentazione operativa nel Piano di Controllo Qualità.

8.5.3 Proprietà che appartengono al Cliente o ai fornitori esterni

IRICAV DUE ha cura della proprietà del Cliente o dei fornitori esterni in tutti i casi in cui essa si trova sotto il suo controllo o viene da essa utilizzata.

La proprietà del Cliente o del fornitore esterno può includere materiali, componenti, strumenti, apparecchiature, siti, proprietà intellettuali o dati personali.

Le modalità operative del sistema di gestione per la Qualità prevedono l'identificazione, la verifica, la protezione e la salvaguardia della proprietà del Cliente o del fornitore esterno che viene messa a disposizione per essere utilizzata o per essere incorporata nei prodotti e servizi.

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 56 di 71

Le modalità operative prevedono, nei casi in cui le proprietà del cliente o del fornitore vengano perse, danneggiate o altrimenti riscontrate inadatte all'utilizzo:

- l'informazione al Cliente o al fornitore esterno;
- la conservazione dell'informazione documentata di quanto accaduto.

In particolare, quando si prevede la gestione di proprietà del Cliente/fornitore esterno la Funzione incaricata della loro gestione predispone misure e mezzi per:

- soddisfare eventuali requisiti contrattuali relativi alla loro gestione, modalità di movimentazione, immagazzinamento e conservazione;
- identificare i prodotti al ricevimento e verificare la quantità ricevuta;
- garantire, se del caso, l'identificazione e la rintracciabilità in accordo alle modalità descritte nel presente manuale;
- evidenziare eventuali danneggiamenti;
- prevenire ogni uso non autorizzato o destinazione impropria;
- informare il Cliente o fornitore esterno di danneggiamenti, perdite o altro nel rispetto dei principi del presente paragrafo.

Qualora si verificassero delle problematiche riguardo ai prodotti forniti dal Cliente, il Direttore del Consorzio ha il compito di interfacciarsi con quest'ultimo per la relativa risoluzione.

I prodotti forniti dal Cliente, destinati a far parte del prodotto finale, in seguito al loro ricevimento in cantiere sono gestiti dal personale incaricato con le stesse modalità con le quali vengono gestiti i prodotti acquistati presso altri fornitori riguardo ai controlli, all'identificazione e rintracciabilità, alla movimentazione, all'immagazzinamento e ad altre attività descritte, conformemente alle prescrizioni applicabili.



In particolare, qualora vengano riscontrate non conformità inerenti i prodotti forniti dal Cliente, è il Direttore del Consorzio che, informato dal proprio personale, provvede a notificarle al Cliente stesso richiedendo per iscritto indicazioni per la risoluzione dell'evento verificatosi.

8.5.4 Preservazione

Il Consorzio IRICAV DUE adotta opportuni criteri per tenere sotto controllo le attività di movimentazione, immagazzinamento e conservazione dei prodotti, in magazzino o in cantiere, al fine di evitare danni e deterioramenti, mantenere l'identificazione ed impedire il prelievo di materiali non accettati o non conformi, in accordo alle applicabili prescrizioni aziendali e di legge (contrattuali, progettuali, norme, regolamenti, etc.).

Le modalità di movimentazione immagazzinamento sono definite nella Procedura "Gestione del Magazzino".

È responsabilità di tutti coloro che maneggiano un prodotto, rispettare le corrette modalità di movimentazione e conservazione in modo da evitare che possa essere danneggiato, o che una non corretta gestione provochi danni all'ambiente o alla Salute e Sicurezza dei Lavoratori.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 57 di 71

Durante tutte le fasi del processo, le modalità adottate sono tali da mantenere inalterata la conformità del prodotto ai requisiti contrattuali, durante tutte le operazioni interne e fino alla sua consegna.

Durante le fasi di movimentazione i materiali e/o i prodotti sono posizionati su pallets, in contenitori, in scatole per evitare cadute accidentali che possano deteriorarne la funzionalità e la qualità.

Gli imballi utilizzati per il trasporto dei materiali e dei componenti sono adeguati a proteggere prodotti e per prevenire ogni loro danneggiamento.

Maggiori dettagli sulle attività di stoccaggio in cantiere, sono definiti nei piani della qualità specifici.

8.5.5 Attività post-consegna

Nei requisiti relativi alle attività post-consegna associate al prodotto e ai servizi che IRICAV DUE si impegna a soddisfare, sono presi in considerazione:

- Requisiti cogenti;
- Potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti e servizi;
- Natura, dell'utilizzo e della durata di vita attesa dei prodotti/servizi;
- Requisiti del Cliente;
- Informazioni di ritorno da parte del Cliente.

IRICAV DUE codifica all'interno dei propri elaborati di progetto e di gestione il processo di assistenza anche nella fase post consegna (Manuale di Manutenzione e Fascicolo dell'Opera).

Nella fase di costruzione l'assistenza che IRICAV DUE presta al Cliente consiste essenzialmente in:

- assistenza durante i collaudi in corso d'opera eseguiti dai collaudatori per conto del Cliente;
- manutenzione delle opere secondo gli obblighi contrattuali assunti.



Nella fase successiva alla consegna il Cliente provvederà all'esecuzione di interventi programmati secondo gli elaborati progettuali e/o derivanti da specifiche contingenze di esercizio.

Secondo quanto disciplinato dal contratto, IRICAV DUE provvede inoltre a stipulare apposita garanzia assicurativa (decennale postuma) a favore del Cliente per disciplinare la gestione di eventuali interventi che si rendessero necessari nella fase di post consegna (successivamente al collaudo dell'Opera) dovuti a eventuali difetti di costruzione.

8.5.6 Controllo delle modifiche della produzione

Eventuali modifiche, nella misura necessaria ad assicurare la conformità dei processi di produzione ai requisiti attesi, vengono riesaminate e tenute sotto controllo da IRICAV DUE conservando opportunamente le informazioni documentate correlate soprattutto a:

- riesame della modifica;
- persona che autorizza alla modifica;
- azioni derivanti dal riesame della modifica.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 58 di 71

8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

Come già descritto nei precedenti capitoli 8.4 ed 8.5, IRICAV DUE provvede ad attuare, in fasi appropriate, quanto pianificato, per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti.

Tali attività, eseguite o sul prodotto finale o sui componenti intermedi (parti d'opera), vengono documentate dall'emissione di documenti atti a comprovare l'ottenimento dei requisiti prescritti.

Tutta la documentazione di Controllo Qualità prodotta durante l'intero Progetto, sulla base dei relativi PCQ Operativi, viene raccolta dal Responsabile del Sistema di Gestione con la collaborazione del personale di Qualità in un "Dossier Finale di Qualità".

I criteri, le responsabilità, e le modalità operative relativamente alla costituzione e trasmissione del Dossier di Qualità sono descritti nella procedura gestionale "Documentazione Finale di Tratta".

8.7 CONTROLLO OUTPUT NON CONFORMI

Il Consorzio IRICAV DUE assicura, mediante l'applicazione della procedura "Gestione delle Non Conformità", che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontaria.

L'identificazione di un output non conforme si traduce nella apertura di una non conformità può avere genesi a seguito di controlli / monitoraggi / audit / ispezioni / verifiche, da parte:

- Del lavoratore/ responsabile che effettua l'attività;
- Di un auditor / ispettore esterno, non direttamente coinvolto nell'attività; della Direzione Lavori, dell'Alta Sorveglianza;
- Del Committente.



La Direzione incoraggia:

- il proprio personale a segnalare ogni problema, disfunzione o non conformità che possano impattare sulla Qualità dei prodotti, nonché sull'efficienza ed efficacia interne;
- tutti i Portatori di Interesse a dare suggerimenti relativamente alle attività effettuate, al fine di promuovere eventuali azioni correttive o di miglioramento.

Il processo di gestione delle Non Conformità, è definito nel dettaglio nella relativa Procedura "Gestione delle Non Conformità".



8.7.1 Tenuta sotto controllo e trattamento dei prodotti non conformi

Prodotti/servizi che siano risultati non conformi, cioè non soddisfacenti i requisiti specificati, vengono immediatamente identificati e si intraprendono opportune azioni per la risoluzione della non conformità riscontrata secondo quanto previsto dalla Procedura "Gestione delle Non Conformità".

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 59 di 71

8.7.2 Informazioni documentate relative al trattamento dei prodotti non conformi

Il sistema di gestione di IRICAV DUE tratta i documenti di registrazione inerenti la gestione delle non conformità in coerenza alle indicazioni specificate nella Procedura "Gestione delle Non Conformità".

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO				
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 60 di 71	

9 VALUTAZIONI DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.1 Generalità

Le modalità operative di IRICAV DUE assicurano a tutti i livelli che venga determinato:

- cosa è necessario monitorare e determinare, compreso:
 - la misura in cui sono soddisfatti i requisiti legali e altri requisiti;
 - le sue attività e operazioni relative ai pericoli, ai rischi e alle opportunità identificati;
 - progressi verso il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione per la Qualità;
 - efficacia dei controlli operativi e di altri controlli;
- le metodologie di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione necessari per assicurare risultati validi;
- i criteri rispetto ai quali l'organizzazione valuterà le proprie prestazioni in termini di Qualità e gli indicatori appropriati;
- quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti;
- quando devono essere analizzati, valutati e comunicati i risultati del monitoraggio e della misurazione.

Sulla base delle attività di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione IRICAV DUE valuta, a diversi livelli, le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

I risultati della sorveglianza e della misurazione della prestazione in termini di Qualità vengono comunicati sia internamente sia esternamente così come identificato nei processi di comunicazione e come richiesto dagli obblighi di conformità.

L'acquisizione e l'analisi dei dati risultano essenziali per fornire evidenza, al Cliente ed alle parti interessate, dello stato di sviluppo e applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità. In particolare, tali attività vengono svolte per:



- monitorare la qualità del prodotto o servizio realizzato;
- migliorare i processi del Sistema Qualità.

In fase di Riesame di Direzione, si valuta il raggiungimento o meno degli obiettivi fissati e nel caso di mancato raggiungimento degli stessi, viene eseguita un'analisi delle cause dell'insuccesso e vengono definite le conseguenti azioni da intraprendere (es.: apertura di azioni correttive).

Nella procedura "Raccolta e Gestione dati Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza" sono definiti i criteri, le responsabilità e le modalità operative adottate dal Consorzio Iricav Due, dalle imprese Affidatarie e dai loro F/S relativamente alla raccolta dei dati da impiegare per le attività di monitoraggio, misurazione e reporting.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

IRICAV DUE persegue la soddisfazione del Cliente attraverso il rispetto dei requisiti di qualità dei prodotti forniti/servizi erogati, delle clausole e dei tempi contrattuali. Evidenza del raggiungimento di questi risultati

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 				
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 61 di 71	

sarà fornita dal rilascio dei verbali di collaudo statico e amministrativo a fine lavori. Altri dati sono dedotti da rapporti di verifica in corso d'opera rilasciati dalla Direzione Lavori e dai rapporti di riunione emersi ad incontri con la Direzione Lavori in cui siano trattati gli argomenti sopra citati.

Vengono altresì analizzati reclami del Cliente, le segnalazioni di carattere ambientale e di sicurezza sul lavoro provenienti dalle parti interessate, al fine di individuare aspetti di insoddisfazione e di conseguente miglioramento.

Quando non esplicitamente reperibile, la Soddisfazione del Cliente può essere valutata indirettamente sulla base di dati oggettivi, come il rispetto/eventuale ritardo nel Programma Lavori, le non-conformità segnalate dal cliente, eventuali incidenti ambientali e/o infortuni occorsi, reclami da parte delle parti interessate e multe da parte delle Autorità competenti.

9.1.3 Analisi e valutazione



Le attività di valutazione sono svolte da IRICAV DUE a tutti i livelli, al fine di consentire di cogliere in maniera efficace rischi ed opportunità, valutando l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità implementato e determinando le opportunità di miglioramento.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di IRICAV DUE prevede l'implementazione dei processi di monitoraggio, di misurazione, analisi, riesami e miglioramento necessari per valutare almeno quanto segue:

- conformità del prodotto/servizio fornito rispetto ai documenti contrattuali;
- grado di soddisfazione del Cliente;
- prestazioni e l'efficacia del Sistema di Gestione Per la Qualità;
- se la pianificazione è stata condotta efficacemente;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità;
- le prestazioni dei fornitori esterni;
- le esigenze e le opportunità di miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'analisi dei dati può comprendere anche tecniche statistiche.

La valutazione delle risultanze dell'analisi e delle proposte di miglioramento correlate avviene normalmente in sede al Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte dell'Alta Direzione. Le decisioni e le considerazioni dell'Alta Direzione in seguito alla valutazione, che possono riguardare anche l'aggiornamento degli obiettivi, vengono registrate e gestite a cura del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e successivamente diffuse dallo stesso a tutti i responsabili di funzione interessati.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 62 di 71

9.2 AUDIT INTERNO

9.2.1 Generalità

IRICAV DUE esegue, ad intervalli pianificati, Audit interni con lo scopo di verificare se il Sistema di Gestione per la Qualità sia conforme ai requisiti delle norme/legislazioni applicabili e a quelli contrattuali, nonché ai requisiti stabiliti dall'organizzazione stessa, comprese le procedure di Commessa, e che sia efficacemente attuato e mantenuto.

Gli Audit interni vengono eseguiti dalla funzione Qualità o da personale competente - ovvero con addestramento specifico ed esperienza di audit - non avente responsabilità diretta nell'area verificata.

Oltre agli audit verso altre funzioni di commessa, IRICAV DUE esegue audit anche verso i propri fornitori/subappaltatori.

9.2.2 Programma di audit interno

Le modalità di pianificazione e conduzione degli Audit Interni sono definiti nel dettaglio nella procedura "Gestione degli Audit".

Il responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità predispone il programma di audit almeno una volta l'anno, definendo e condividendo gli obiettivi con il Direttore del Consorzio.

La programmazione degli audit interni (comprensiva di definizione della frequenza, metodi, responsabilità, consultazione, requisiti di pianificazione e reporting) tiene conto dell'importanza dei processi da sottoporre a verifica, del programma lavori e dei risultati dei precedenti audit.

Nella programmazione vengono inoltre esplicitati i criteri di audit e il campo di applicazione per ciascun audit e selezionati gli auditor in modo tale da assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit.



L'avanzamento dei programmi di audit viene analizzato in occasione delle riunioni tra il responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e Direttore del Consorzio provvedendo, ove necessario, a concordare eventuali modifiche.

I risultati degli audit sono riportati al Direttore del Consorzio e a tutte le direzioni di funzione pertinenti.

A fronte di eventuali osservazioni e non conformità emerse in sede di audit interni, sono definiti ed implementati dalle Direzioni di funzione interessate adeguati trattamenti/correzioni e viene valutata l'opportunità di aprire azioni correttive, con l'obiettivo di migliorare in modo continuo le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità conserva informazioni documentate quale evidenza dei risultati di audit, dell'attuazione del programma di audit e del follow-up dei piani di azione implementati.

Le modalità di dettaglio e i documenti di pianificazione/registrazione degli audit, sono definite nella Procedura "Gestione degli audit".

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 63 di 71

9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

9.3.1 Generalità

Direttore del Consorzio riesamina, almeno annualmente, o qualora si presentino eventi straordinari che lo richiedano, il Sistema di Gestione per la Qualità, allo scopo di assicurarne l'adeguatezza ed efficacia, prendendo in considerazione:

- lo stato delle azioni dei riesami precedenti;
- eventuali cambiamenti nel contesto in cui opera l'organizzazione;
- le informazioni sulle performance del Sistema.

Le modalità e responsabilità per la conduzione e registrazione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità sono descritte nel dettaglio nella procedura "Obiettivi, Analisi dati e Riesame della Direzione".

Il riesame viene calendarizzato nei primi mesi dell'anno non appena sono disponibili i dati delle performance Qualità dell'anno precedente.



Il responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità:

- raccoglie tutte le informazioni e gli indicatori necessari al riesame (input);
- elabora la presentazione di riepilogo degli input oggetto del Riesame;
- discute i contenuti con Direttore del Consorzio e i responsabili delle funzioni coinvolte;
- elabora la relazione di riesame, comprensivo delle aspettative della Direzione (output).

9.3.2 Elementi in ingresso del Riesame della Direzione

Il Riesame di Direzione dovrà valutare almeno i seguenti dati di ingresso (input):

- Risultati degli Audit interni ed esterni;
- Indicatori di performance Qualità;
- Non Conformità / reclami / comunicazioni delle parti interessate (ad es. dipendenti, autorità, enti, comunità locali);
- Stato di avanzamento delle Azioni Correttive;
- Dati sulla soddisfazione del Cliente e delle aspettative delle parti interessate;
- Stato di avanzamento dei Programmi di Miglioramento definiti nell'anno precedente;
- Traguardi raggiunti rispetto agli obiettivi definiti nei periodi precedenti;
- Eventuali osservazioni alla Politica per la Qualità;
- Risultati e/o avanzamenti delle azioni dei precedenti Riesami del Sistema;
- Informazioni derivanti da difetti costruttivi;
- Analisi sulla adeguatezza delle risorse disponibili per il mantenimento di un efficace Sistema di Gestione per la Qualità;
- Cambiamenti interni od esterni di rilievo per il Sistema di Gestione per la Qualità;
- Efficacia del processo di valutazione dei rischi;
- Analisi dei cambiamenti legislativi;

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 64 di 71

- Casi registrati di procedure/processi dimostratesi inefficaci;
- Eventuali suggerimenti come contributo della “partecipazione” dei lavoratori.

9.3.3 Elementi in uscita del Riesame di Direzione

I dati in uscita dal Riesame della Direzione (output) sono i seguenti:

- Considerazioni sulla continua idoneità ed adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità e relativa organizzazione;
- Aggiornamento eventuale delle Politiche per la Qualità;
- Obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità a breve e medio termine e piani operativi di miglioramento (specifici, misurabili, realizzabili, che siano rilevanti per l'organizzazione, con tempi e responsabilità definite);
- Azioni Correttive;
- Definizione delle risorse necessarie per lo sviluppo dei programmi di miglioramento e Piani di Formazione;
- Adeguatezza della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità ed eventuale piano di aggiornamento.

Dopo l'analisi dei risultati del Riesame, il Direttore del Consorzio decide le azioni da intraprendere relative a:

- Opportunità di miglioramento;
- Esigenze di modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità;
- Necessità di risorse (umane, finanziarie, strutturali);


Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità riassume i principali output del Riesame all'interno di uno specifico verbale che viene distribuito a tutti i partecipanti alla riunione. In tale occasione, vengono riassunte le azioni condivise volte al miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, identificando modalità e responsabilità di implementazione.

Per assegnare con chiarezza i ruoli, tempistiche e responsabilità delle disposizioni decise, IRICAV DUE implementerà e manterrà un Piano di Miglioramento in cui vengano specificate:



- Le attività da compiere per il raggiungimento degli obiettivi e delle decisioni prese;
- Responsabilità ed autorità per il raggiungimento degli obiettivi fissati ai vari livelli e funzioni;
- Le risorse richieste per raggiungere gli obiettivi;
- Le tempistiche entro cui le azioni decise devono essere compiute.

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità dovrà monitorare l'implementazione delle azioni condivise, fornendo ove necessario il supporto specialistico ai responsabili identificati per ciascuna azione e assicurando l'allineamento periodico al Direttore del Consorzio.

Nel caso che dai risultati del riesame scaturiscano delle necessità di aggiornamento o modifica del Sistema di Gestione per la Qualità, Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità sarà incaricato di pianificare ed attuare le modifiche ai documenti di competenza che costituiscono e definiscono il Sistema stesso.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 				
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 65 di 71	

I Riesami vengono condotti e documentati in conformità alle prescrizioni della procedura "Obiettivi, Analisi dati e Riesame della Direzione".

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 66 di 71

10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità di IRICAV DUE consente di determinare e selezionare opportunità di miglioramento e di attuare le azioni necessarie sia al conseguimento dei risultati attesi del proprio Sistema di Gestione (vedasi precedente capitolo 9) che a soddisfare i requisiti del Cliente accrescendone la soddisfazione.

Tali azioni ed opportunità includono il miglioramento dei prodotti e dei servizi per affrontare le esigenze e le aspettative future ed aumentare il vantaggio competitivo di IRICAV DUE e dei soci che la compongono

10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

Una "non conformità" (NC) può essere una qualsiasi discordanza dai requisiti Qualità definiti da:

- Leggi e regolamenti in ambito Qualità;
- Requisiti contrattuali;
- Requisiti delle norme ISO 9001;
- Capitolato Speciale d'appalto;
- Metodologie di lavoro;
- Procedure e linee guida aziendali;
- Piani e documenti (Procedure, Piani di controllo, Istruzioni di lavoro ecc.) dei Sistemi di Gestione per la Qualità di commessa;
- Reclami dei principali Stakeholders.

Ruoli, responsabilità e modalità operative per la gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive da parte di IRICAV DUE sono codificati rispettivamente nella procedura "Gestione delle Non Conformità" e nella procedura "Gestione delle Azioni Correttive".



Quando il semplice trattamento delle cause dirette non elimina la possibilità che il problema si ripresenti, si rende necessario individuare le cause principali della non conformità, al fine di assegnare azioni correttive in grado di prevenire la ripetizione di situazioni indesiderate e patrimonializzare le lezioni apprese.

Solo per le singole Non Conformità con basso livello di impatto, risolvibili immediatamente e senza conseguenze per le attività lavorative future, il trattamento/correzione può essere ritenuto sufficiente da IRICAV DUE per la risoluzione senza ricorrere ad una azione correttiva aggiuntiva.

Negli altri casi IRICAV DUE procede ad effettuare l'analisi delle cause e il relativo processo sistematico di azione correttiva, al fine di individuare e risolvere i possibili punti deboli all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità che hanno permesso all'evento di verificarsi.

Tale analisi viene effettuata su larga scala e l'azione correttiva individuata può avere eventualmente un impatto su altre attività / processi correlati, come ad esempio:

- modifica di processi e di procedure esistenti;
- redazione di nuovi documenti;

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 67 di 71

- impostazione di nuovi monitoraggi e misurazioni;
- definizione di nuove registrazioni;
- integrazioni sul processo di formazione;
- miglioramento del piano o dei programmi di comunicazione per sviluppare una maggiore consapevolezza;
- rivisitazione di ruoli, responsabilità e autorità.

Per assicurare l'efficacia delle azioni intraprese, dopo un adeguato periodo di tempo viene valutata la corretta implementazione delle Azioni Correttive.

Quando vengono richieste le Azioni Correttive, il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità deve garantire tracciabilità ed evidenza delle seguenti informazioni:

- L'attuazione dell'azione correttiva;
- La verifica dell'efficacia;
- La chiusura del processo NC/AC.

Copia dei rapporti di non conformità e del Registro NC/AC sono conservati dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità.

Con frequenza almeno trimestrale il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità produce documenti di rendicontazione delle NC/AC in termini di analisi statistiche (andamento delle NC, numero di NC aperte/chiusure, classificazione delle NC per tipologia, analisi delle cause principali, progresso delle azioni, verifica della loro efficacia ed altre informazioni ritenute rilevanti anche ai fini di patrimonializzare l'esperienza) rendicontando il Direttore del Consorzio.

La procedura "Gestione delle Azioni Correttive" definisce in dettaglio le modalità operative adottate per la gestione delle azioni correttive.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO



L'applicazione, a tutti i processi ed a tutti i livelli, del ciclo PDCA (*plan do check act*) per la Qualità con la logica *risk-based thinking* consente a IRICAV DUE di migliorare in modo continuo l'idoneità e l'adeguatezza nonché l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il processo di riesame della performance, anche tramite le riunioni interne di "Performance Dialogue", consente di determinare se ci sono esigenze od opportunità che vengono considerate come parte integrante del miglioramento continuo di IRICAV DUE e ne incrementano il vantaggio competitivo.

Lo scopo del miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità è quello di aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione del Cliente e delle altre parti interessate.

IRICAV DUE si impegna pertanto di migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, mediante:

- il miglioramento delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la promozione di una cultura che supporti il Sistema di Gestione per la Qualità;

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
MANUALE DELLA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001	Rev. B	Foglio 68 di 71


- la promozione della partecipazione dei lavoratori nell'attuazione di azioni per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la comunicazione dei risultati pertinenti del miglioramento continuo ai lavoratori e ai loro rappresentanti;
- il mantenimento e la conservazione di informazioni documentate come evidenza del miglioramento continuo.

Le azioni per il miglioramento comprendono:

- l'analisi e la valutazione della situazione esistente al fine di individuare aree per il miglioramento;
- l'individuazione degli obiettivi di miglioramento;
- la ricerca, la valutazione e l'esecuzione di possibili soluzioni per perseguire questi obiettivi;
- la misurazione, la verifica, l'analisi e la valutazione dei risultati delle azioni scelte per stabilire se gli obiettivi sono stati raggiunti;
- la formalizzazione delle modifiche.

Anche le informazioni di ritorno dal Cliente e dalle altre parti interessate, le verifiche ispettive, le analisi statistiche dei dati, i riesami del Sistema di Gestione per la Qualità, gli esiti di audit esterni ricevuti da parte di Ente di certificazione/Autorità locali/Cliente e/o suo rappresentante/Funzioni di Corporate dei soci forniscono gli input per individuare le opportunità per il miglioramento.


I risultati vengono riesaminati, per individuare ulteriori opportunità di miglioramento e fissare nuovi obiettivi.

<p>GENERAL CONTRACTOR</p> 	<p>Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA</p>	<p>ALTA SORVEGLIANZA</p> 			
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Progetto IN17</p>	<p>Lotto 10</p>	<p>Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001</p>	<p>Rev. B</p>	<p>Foglio 69 di 71</p>



ALLEGATI

Allegato 1 – Politica per la Qualità

Allegato 2 – Organigramma

<p>GENERAL CONTRACTOR</p> 	<p>Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA</p>	<p>ALTA SORVEGLIANZA</p> 			
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Progetto IN17</p>	<p>Lotto 10</p>	<p>Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001</p>	<p>Rev. B</p>	<p>Foglio 70 di 71</p>

ALLEGATO 1 – Politica per la Qualità

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
POLITICA PER LA QUALITÀ	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 LS MD 00 00 003	Rev. A	Foglio 1 di 7

POLITICA PER LA QUALITÀ

TIPO DISTRIBUZIONE

 CONTROLLATA (C)


 NON CONTROLLATA (NC)

GENERAL CONTRACTOR			
	FUNZIONE	NOMINATIVO	FIRMA
Redatto	RAQ	M. Di Fiore	
Verificato	QHSE	F. Baiocco	
Approvazione	DC	P. Carmona	

Rev.	Data	Descrizione
A	31/08/2021	Prima emissione (revisiona la politica emessa con codifica interna I2-SGQ-POL-001-A il 06/10/2020)



'Confidenziale'

Questo documento contiene informazioni di proprietà esclusiva di IRICAV DUE. Queste informazioni sono fornite da IRICAV DUE e il loro utilizzo o riproduzione per uno scopo diverso è strettamente proibito.

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
POLITICA PER LA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 LS MD 00 00 003	Rev. A	Foglio 2 di 7



Sommario Revisioni

Rev.	Data	Descrizione	Riferimenti commenti Italferr
A	31/08/2021	Prima emissione (revisiona la politica emessa con codifica interna I2-SGQ-POL-001-A il 06/10/2020)	

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
POLITICA PER LA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 LS MD 00 00 003	Rev. A	Foglio 3 di 7

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.1	OBIETTIVI DELLA POLITICA.....	4
2	MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI	6
2.1	MODALITÀ E TEMPI DI REVISIONE E DI RIESAME	6
3	COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DELLA POLITICA.....	6
	ALLEGATI.....	7

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
POLITICA PER LA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 LS MD 00 00 003	Rev. A	Foglio 4 di 7

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Consorzio Iricav Due è impegnato nella progettazione e realizzazione della nuova linea ferroviaria ad alta capacità / alta velocità Verona-Padova facente parte della linea ferroviaria AV/AC Torino – Milano – Padova.

In quest'ottica il Consorzio stesso ha deciso di adottare un Manuale della Qualità (MdQ) con approccio basato sulla gestione dei rischi e delle opportunità, in riferimento alla norma ISO 9001:2015.

L'Alta Direzione del Consorzio è consapevole che solo grazie all'impegno di tutti coloro che operano nell'organizzazione o per l'organizzazione sia possibile: raggiungere la massima soddisfazione del cliente, nel rigoroso rispetto della normativa vigente.

Pertanto, la presente Politica è una dichiarazione formale della Direzione di IRICAV DUE al rispetto dei principi in materia di qualità.

L'impegno dell'Alta Direzione è quello di garantire un modello organizzativo idoneo, adeguato ed efficace, finalizzato al miglioramento continuo delle prestazioni, in un'ottica di sviluppo sostenibile attraverso l'adozione dell'approccio basato sul rischio.

1.1 OBIETTIVI DELLA POLITICA

Il principio fondante in materia di qualità che IRICAV DUE persegue è:

raggiungere la massima soddisfazione del cliente, nel rigoroso rispetto della normativa vigente applicabile

attraverso la sistematica attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001.



A tal fine, l'Alta Direzione di IRICAV DUE definisce i seguenti obiettivi e principi:

1. ETICA E RESPONSABILITÀ

IRICAV DUE si impegna ad operare con integrità e nel pieno rispetto dei più alti standard etici, professionali e legali, ponendo particolare attenzione al contesto in cui opera e ai fattori di rischio insiti in tutte le fasi di sviluppo di un progetto complesso.

2. ECCELLENZA REALIZZATIVA E INNOVAZIONE

IRICAV DUE opera attivamente per assicurare che le migliori tecnologie disponibili nel settore siano prese in considerazione nella progettazione e costruzione delle opere, per garantire il pieno rispetto delle prescrizioni progettuali e realizzare le opere in linea con il principio fondamentale di "costruire a regola d'arte".

GENERAL CONTRACTOR  IRICAV2	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA  ITALFERR GRUPPO FERROVIE DELLO STATO			
POLITICA PER LA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 LS MD 00 00 003	Rev. A	Foglio 5 di 7

3. CULTURA E LEADERSHIP DELLA QUALITÀ

IRICAV DUE considera la cultura della Qualità una leva fondamentale per assicurare il successo duraturo dell'organizzazione e la soddisfazione del Cliente. Valuta e premia i dipendenti e appaltatori in modo commisurato alle loro performance.

4. DISPONIBILITÀ DELLE RISORSE

IRICAV DUE si impegna a garantire la disponibilità di tutte le risorse umane, tecnologiche e finanziarie, necessarie per lo sviluppo e l'implementazione del Sistema Qualità, l'eccellenza delle opere realizzate e dei servizi forniti, l'ingegno e la raffinatezza delle soluzioni tecniche.

5. COMPETENZA DEL PERSONALE

IRICAV DUE valorizza le esperienze dei propri dipendenti e promuove programmi di informazione, formazione ed addestramento, con lo scopo di garantire lo sviluppo professionale dei lavoratori ed un adeguato livello di competenza ai compiti assegnati.

6. COINVOLGIMENTO DELLA CATENA DI FORNITURA



IRICAV DUE esige da tutti i fornitori e subappaltatori il rispetto dei propri standard in ambito Qualità, così come il rispetto dei valori e dei principi del Consorzio.

7. DIALOGO CON I CLIENTI

IRICAV DUE crede nel dialogo continuo con il Cliente e con i suoi Rappresentanti durante tutto il procedimento tecnico-amministrativo di fornitura dei servizi ed esecuzione dei lavori con l'intento di garantire la piena soddisfazione.

8. CONDIVISIONE DELL'ESPERIENZA

IRICAV DUE promuove con decisione la condivisione delle esperienze tra le diverse funzioni e l'analisi dei feedback sull'efficacia organizzativa e operativa dei processi, in modo da migliorare l'approccio basato sulle lesson learned.

GENERAL CONTRACTOR 	Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA	ALTA SORVEGLIANZA 			
POLITICA PER LA QUALITA'	Progetto IN17	Lotto 10	Codifica Documento E I2 LS MD 00 00 003	Rev. A	Foglio 6 di 7

9. TRASPARENZA

IRICAV DUE pone la massima attenzione affinché i processi interni siano rispettosi del contesto in cui il consorzio opera, garantendo verso tutte le parti interessate la massima trasparenza sulle informazioni rilevanti del proprio Sistema di Qualità.

10. MIGLIORAMENTO CONTINUO

IRICAV DUE cura la comunicazione, la diffusione e la comprensione dei principi qui espressi all'interno del Consorzio e la propria catena di fornitura, nell'ottica di garantire costantemente il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Qualità.

2 MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI

Gli Obiettivi ed i traguardi sono concordati, valutati e adeguati durante il Riesame del Sistema, che si svolge almeno una volta l'anno.

Il loro monitoraggio è attuato costantemente e la raccolta dei dati è formalizzata sul documento di Programma e Monitoraggio degli Obiettivi, divulgato a tutti i dipendenti mediante: diffusione nella rete dell'organizzazione ed affissione nelle bacheche consortili.

IRICAV DUE ha predisposto un quadro strutturale di riferimento per definire e riesaminare obiettivi e traguardi aziendali, ai quali tutti i processi e tutte le risorse ad ogni livello di competenza si devono adeguare.

2.1 MODALITÀ E TEMPI DI REVISIONE E DI RIESAME

La presente Politica è revisionata almeno una volta l'anno in sede di Riesame del Sistema di Gestione, sulla base del livello di attuazione degli obiettivi, del raggiungimento dei traguardi fissati e delle nuove eventuali esigenze, programmi e strategie di IRICAV DUE, nell'ottica del miglioramento continuo.

È impegno dei Vertici dell'organizzazione assicurare che il personale, di ogni livello e grado, sia consapevole dell'interesse nello sviluppo di un Sistema di Gestione Qualità che consenta al Consorzio IRICAV DUE di migliorare la sua efficienza, le sue capacità e la sensibilità nei confronti dei temi di sviluppo sostenibile, ovvero di eccellenza per: la qualità dei servizi e dei prodotti forniti.



3 COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DELLA POLITICA

La presente Politica è inserita nel Manuale del Sistema di Gestione, divulgata mediante affissione presso la Sede legale in viale Giuseppe Mazzini, 75 – 36100 Vicenza e presso tutti gli uffici di cantiere, venendo in tal modo comunicata all'interno dell'organizzazione e divenendo, quindi, disponibile alle parti interessate.

<p>GENERAL CONTRACTOR</p> 	<p>Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA</p>	<p>ALTA SORVEGLIANZA</p> 			
<p>POLITICA PER LA QUALITA'</p>	<p>Progetto IN17</p>	<p>Lotto 10</p>	<p>Codifica Documento E I2 LS MD 00 00 003</p>	<p>Rev. A</p>	<p>Foglio 7 di 7</p>

ALLEGATI

Allegato 1 – Comunicazione Politica per la Qualità

<p>GENERAL CONTRACTOR</p> 	<p>Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA</p>	<p>ALTA SORVEGLIANZA</p> 
---	---	---



COMUNICAZIONE – POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Consorzio Iricav Due è impegnato nella progettazione e realizzazione della nuova linea ferroviaria ad alta capacità / alta velocità Verona-Padova facente parte della linea ferroviaria AV/AC Torino – Milano – Padova.

L'Alta Direzione del Consorzio è consapevole che solo grazie all'impegno di tutti coloro che operano nell'organizzazione o per l'organizzazione sia possibile **raggiungere la massima soddisfazione del cliente, nel rigoroso rispetto della normativa vigente applicabile**, che costituisce il principio fondante in materia di qualità che IRICAV DUE persegue.

Per migliorare i propri sforzi nella qualità dei prodotti e servizi, e per garantire il Cliente che quanto dichiarato nel Manuale di Gestione per la Qualità soddisfi le aspettative contrattuali, IRICAV DUE si impegna ad operare in linea con i seguenti principi:

- 1. ETICA E RESPONSABILITÀ.** IRICAV DUE si impegna ad operare con integrità e nel pieno rispetto dei più alti standard etici, professionali e legali, ponendo particolare attenzione al contesto in cui opera e ai fattori di rischio insiti in tutte le fasi di sviluppo di un progetto complesso.
- 2. ECCELLENZA REALIZZATIVA E INNOVAZIONE.** IRICAV DUE opera attivamente per assicurare che le migliori tecnologie disponibili nel settore siano prese in considerazione nella progettazione e costruzione delle opere, per garantire il pieno rispetto delle prescrizioni progettuali e realizzare le opere in linea con il principio fondamentale di "costruire a regola d'arte".
- 3. CULTURA E LEADERSHIP DELLA QUALITÀ.** IRICAV DUE considera la cultura della Qualità una leva fondamentale per assicurare il successo duraturo dell'organizzazione e la soddisfazione del Cliente. Valuta e premia i dipendenti e appaltatori in modo commisurato alle loro performance.
- 4. DISPONIBILITÀ DELLE RISORSE.** IRICAV DUE si impegna a garantire la disponibilità di tutte le risorse umane, tecnologiche e finanziarie, necessarie per lo sviluppo e l'implementazione del Sistema Qualità, l'eccellenza delle opere realizzate e dei servizi forniti, l'ingegno e la raffinatezza delle soluzioni tecniche.
- 5. COMPETENZA DEL PERSONALE.** IRICAV DUE valorizza le esperienze dei propri dipendenti e promuove programmi di informazione, formazione ed addestramento, con lo scopo di garantire lo sviluppo professionale dei lavoratori ed un adeguato livello di competenza ai compiti assegnati.
- 6. COINVOLGIMENTO DELLA CATENA DI FORNITURA.** IRICAV DUE esige da tutti i fornitori e subappaltatori il rispetto dei propri standard in ambito Qualità, così come il rispetto dei valori e dei principi del Consorzio.
- 7. DIALOGO CON I CLIENTI.** IRICAV DUE crede nel dialogo continuo con il Cliente e con i suoi Rappresentanti durante tutto il procedimento tecnico-amministrativo di fornitura dei servizi ed esecuzione dei lavori con l'intento di garantire la piena soddisfazione.
- 8. CONDIVISIONE DELL'ESPERIENZA.** IRICAV DUE promuove con decisione la condivisione delle esperienze tra le diverse funzioni e l'analisi dei feedback sull'efficacia organizzativa e operativa dei processi, in modo da migliorare l'approccio basato sulle lesson learned.

<p>GENERAL CONTRACTOR</p> 	<p>Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA</p>	<p>ALTA SORVEGLIANZA</p> 
---	---	---


9. TRASPARENZA. IRICAV DUE pone la massima attenzione affinché i processi interni siano rispettosi del contesto in cui il consorzio opera, garantendo verso tutte le parti interessate la massima trasparenza sulle informazioni rilevanti del proprio Sistema di Qualità.

10. MIGLIORAMENTO CONTINUO. IRICAV DUE cura la comunicazione, la diffusione e la comprensione dei principi qui espressi all'interno del Consorzio e la propria catena di fornitura, nell'ottica di garantire costantemente il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Qualità.

Il contenuto di questa Politica, insieme al Codice Etico aziendale, è considerato la base per la predisposizione del Sistema Qualità in tutte le fasi del Progetto (dalla fase di realizzazione dell'opera fino alla fase di collaudo e consegna al Cliente) ed è reso disponibile a tutti i lavoratori così come ai suoi fornitori e subappaltatori.

Il Top Management di IRICAV DUE monitora l'applicazione della presente Politica mediante l'identificazione, il raggiungimento e la verifica di obiettivi misurabili.

Vicenza, Agosto 2021

<p>GENERAL CONTRACTOR</p> 	<p>Linea Alta Velocità /Alta Capacità VERONA - PADOVA</p>	<p>ALTA SORVEGLIANZA</p> 			
<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Progetto IN17</p>	<p>Lotto 10</p>	<p>Codifica Documento E I2 MI MD 00 00 001</p>	<p>Rev. B</p>	<p>Foglio 71 di 71</p>

ALLEGATO 2 – Organigramma

STRUTTURA ORGANIZZATIVA IRICAV DUE

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

--- Rapporto consultivo

..... Rapporto funzionale

