



Mit Beteiligung der Europäischen Union aus dem Haushalt der Transeuropäischen Verkehrsnetze finanziertes Vorhaben

Opera finanziata con la partecipazione dell'Unione Europea attraverso il bilancio delle reti di trasporto transeuropee



Ausbau Eisenbahnachse München-Verona

BRENNER BASISTUNNEL

Ausführungsprojekt

Potenziamento Asse Ferroviario Monaco-Verona

GALLERIA DI BASE DEL BRENNERO

Progetto Esecutivo

Sub-Baulos Hauptbauwerke Eisackunterquerung Sublotto di costruzione Opere Principali Sottoattraversamento Isarco

Fachbereich	Settore									
	13 – Progettazione ambientale									
Dokumentenart	Tema									
	Documenti generali									
Dokumentenart	Tipo documento									
	Procedura									
Titel	Titolo									
	Procedura azioni correttive (SGA)									
Ausführende Unternehmen / Imprese esecutrici	Beauftragte / Mandataria:	 Datum/Data: 14.12.2015 Name/Nome: D. Bonadies								
 Auftraggeber / Mandanti:	 CONSORZIO COOPERATIVE COSTRUZIONI COE Società cooperativa									
 Koordination Planung / Coordinamento progettazione	 Planer / Beauftragte / Progettisti: Mandataria:	Bearbeitet / Elaborato 14.12.2015 D. Bonadies								
 Ergänzung fachmännische Dienstleistungen / Integrazione prestazioni specialistiche Dott. Ing. Dino Bonadies	 	Geprüft / Verificato 14.12.2015 D. Bonadies								
 GALLERIA DI BASE DEL BRENNERO – BRENNER BASISTUNNEL BBT SE		Freigegeben / Autorizzato 14.12.2015 N. Meistro								
		Gesehen BBT / Visto BBT_RUP A. Lombardi								
		Masstab / Scala -								
Projekt-kilometer / Progressiva di progetto	von / da 54+015 bis / a 56+100 bei / al	Bau- kilometer / Chilometro opera von / da bis / a bei / al								
		Status Dokument / Stato documento								
Staat Stato	Los Lotto	Einheit Unità	Nummer Numero	Fachbereich Settore	Thema Tema	ID Numm. Num. ID	Vertrag Contratto	Nummer Codice	Dok.art Tipo doc.	Revision Revisione
02	H71	AF	002	13	01	003.16	B0115	00993	RP1	00

**Galleria di Base del Brennero
Brenner Basistunnel BBT SE**

Fachbereich:

Thema:

Dokumenteninhalt:

Settore: 13 – Progettazione ambientale

Tema: Documenti generali

Contenuto documento: Procedura azioni correttive (SGA)

Bearbeitungsstand Stato di elaborazione			
Revision Revisione	Änderungen / Cambiamenti	Verantwortlicher Änderung Responsabile modifica	Datum Data
02			
01			
00	Erstversion Prima Versione	D. Bonadies	14.12.2015

INDICE

1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	2
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2
2.1. RIFERIMENTI NORMATIVI	2
2.2. riferimenti CONTRATTUALI	2
2.3. riferimenti del sistema di gestione qas	2
3. SIGLE DI ABBREVIAZIONE E DEFINIZIONI	2
4. RESPONSABILITA'	4
4.1. ALTA DIREZIONE	4
4.2. SISTEMA GESTIONE QUALITÀ – Rappresentante della Direzione per il SGA – SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	4
4.3. ORGANIZZAZIONE INTERESSATA	5
5. MODALITA' OPERATIVE	5
5.1. GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	5
5.1.1. INDIVIDUAZIONE DELLE NON CONFORMITA'	7
5.1.2. RICHIESTA DI AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	7
5.1.3. ATTUAZIONE E VERIFICA DELLE AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE	7
5.2. AUDIT SUL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' DA PARTE DI DL/BBT SE	8
5.3. GESTIONE DEI RECLAMI	8
6. ALLEGATI	9

1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è definire criteri, responsabilità e modalità operative per la gestione delle Azioni Correttive e Preventive (AC/AP) messe in atto per assicurare l'eliminazione delle cause di non conformità, effettive o potenziali, relative alla qualità, l'ambiente e la sicurezza nell'ambito della realizzazione delle opere oggetto del lotto di costruzione del lotto "Sottoattraversamento dell'Isarco".

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

2.1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente documento fa riferimento alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001/2008 - "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti";
- UNI EN ISO 14001:2004 – "Sistemi di gestione ambientale – requisiti e guida per l'uso";
- OHSAS 18001:2007 – "Occupational health and safety management systems – Specification".
- UNI EN ISO 9000/2005 - "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario";
- UNI EN ISO 14004:2004 – "Sistemi di gestione ambientale: linee guida generali sui principi, sistemi e tecniche di supporto";
- OHSAS 18002:2008 – "Occupational health and safety management systems – Guidelines for the implementation of OHSAS 18001";

2.2. riferimenti CONTRATTUALI

- Contratto Nr. B0115 del 23.10.2014;
- Capitolato Speciale D'appalto Disposizioni Tecniche Particolari D0753-C2-10-020.01-KS-01_s
- Sistema di Gestione Ambientale Relazione Specialistica D0753-13-01-002.01-RH-00-SGA

2.3. riferimenti del sistema di gestione qas

- Manuale di Gestione della Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- Procedura Gestionale: Gestione delle Non Conformità;
- Procedura Gestionale: Gestione delle Verifiche Ispettive.

3. SIGLE DI ABBREVIAZIONE E DEFINIZIONI

Si specifica che in tale Manuale per Alta Direzione si intende il Project Manager e la Direzione Amministrativa.

Procedura gestionale: gestione delle azioni correttive e preventive

Doc.n. 02-H71-AF-002-13-01-003-16-B0115-00993-RP1-00
Rev. A del 14.12.2015

Si elencano di seguito gli acronimi che rappresentano i settori/funzioni della società ISARCO S.c. a r.l. di seguito più brevemente denominata ISC:

PM	Project Manager
DA	Direzione Amministrativa
GEC	Gestione Contrattuale
DTC	Direzione Tecnica di Cantiere
RST	Responsabile Servizi Tecnici
UCA	Ufficio Contratti e Approvvigionamenti
REI	Relazioni, Enti e Interferenze
SGQ	Sistema di Gestione Qualità
QAS	Qualità Ambiente Sicurezza
SPP	Servizio Prevenzione e Protezione
SGA	Sistema di Gestione Ambientale e Archeologia
LAB	Geologia e Laboratorio
CON	Contabilità Lavori
PER	Personale
F/S	Fornitori/Subappaltatori
DL	Direzione Lavori
CC	Capo Cantiere
CQ	Controllo Qualità
ACA	Azione Correttiva
APA	Azione preventiva
VI	Verifica Ispettiva

AZIONE CORRETTIVA

Azione atta ad eliminare le cause di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

AZIONE PREVENTIVA

Procedura gestionale: gestione delle azioni correttive e preventive

Doc.n. 02-H71-AF-002-13-01-003-16-B0115-00993-RP1-00
Rev. A del 14.12.2015

Azione atta ad eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenzialmente indesiderabili.

Nota: *un'azione preventiva* si adotta per prevenire il verificarsi di una non conformità, mentre *un'azione correttiva* si adotta per prevenirne il ripetersi.

VERIFICA ISPETTIVA (O AUDIT)

Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze oggettive e valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i requisiti (politiche, procedure, requisiti contrattuali/normativi) sono stati soddisfatti.

ORGANIZZAZIONE INTERESSATA

Organizzazione esterna (F/S) o Unità aziendale della società ISARCO S.c. a r.l. , coinvolta nella gestione delle AC/AP.

4. RESPONSABILITA'

4.1. ALTA DIREZIONE

Ha il compito di:

- esaminare, con la collaborazione di SGQ/SGA/SPP, le NC di sistema ed i Reclami del Cliente e stabilire per quali di essi avviare AC/AP, garantendone tempestiva informativa;
- approvare le Richieste di AC/AP, su proposta di SGQ/SGA/SPP, nei casi in cui le AC/AP possono avere impatto sugli obiettivi generali della società ISARCO S.c. a r.l..

4.2. SISTEMA GESTIONE QUALITÀ – Rappresentante della Direzione per il SGA – SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Ognuno, secondo le proprie competenze, ha la responsabilità di:

- analizzare le NC raccolte durante le Verifiche Ispettive e/o durante le attività di realizzazione (NC ripetitive) e di presentarle a PM;
- emettere specifiche Richieste di AC/AP a seguito di NC riscontrate;
- trasmettere, entro trenta giorni dal rilievo, alla DL ed a BBT-SE le richieste di azioni correttive/preventive inerenti le non conformità ambientali;

- collaborare, con il Responsabile dell'organizzazione interessata, all'individuazione delle cause che hanno originato le NC, per concordare le AC/AP più idonee per la loro risoluzione e le relative tempistiche;
- programmare appropriate verifiche per assicurare che le AC/AP siano messe in atto nel rispetto di quanto concordato e risultino efficaci;
- firmare, per approvazione, le Richieste di AC/AP;
- verificare la corretta attuazione ed efficacia delle AC/AP;
- trasmettere copia del modulo Richiesta di AC/AP "chiuso" alle organizzazioni interessate e archiviare l'originale;
- gestire il Piano delle AC/ AP assicurandone il continuo aggiornamento e l'invio a BT SE/DL (ove previsto).

4.3. ORGANIZZAZIONE INTERESSATA

Le funzioni competenti dell'Organizzazione interessata, hanno la responsabilità di:

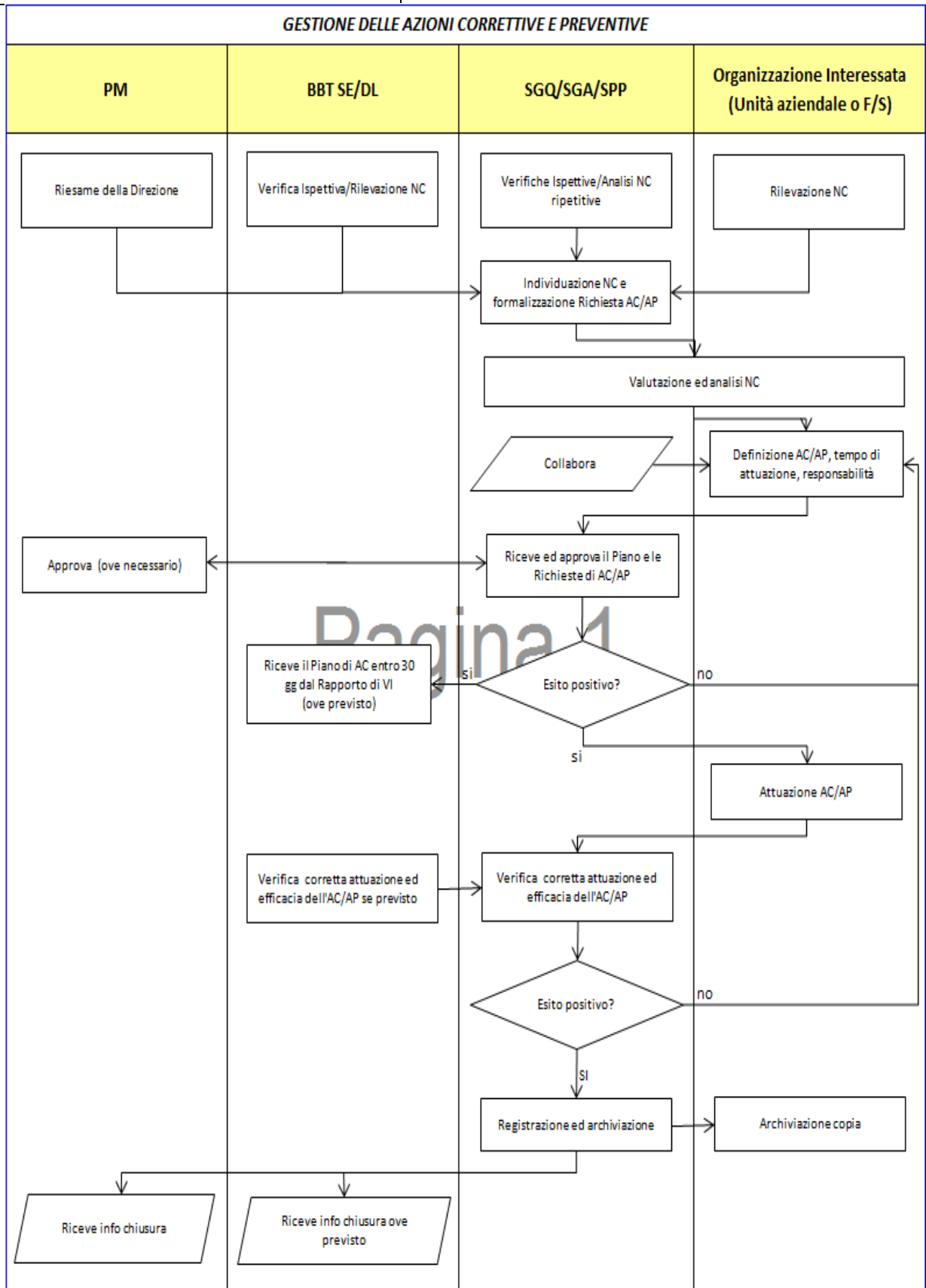
- individuare e concordare con SGQ/SGA/SPP le AC/AP necessarie a rimuovere le cause delle carenze effettive/potenziati segnalate;
- compilare la proposta di risoluzione della Richiesta di AC/AP, inviando l'originale a SGQ/SGA/SPP (secondo competenza), trattenendo copia per le azioni conseguenti;
- aggiornare il Piano delle AC/AP di propria competenza, curandone l'invio ad SGQ/SGA/SPP;
- provvedere all'attuazione delle AC/AP nei tempi previsti e comunicare ad SGQ/SGA/SPP il completamento dei provvedimenti attuati;
- archiviare, al termine del processo, copia della Richiesta di AC/AP.

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1. GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Lo schema di flusso di seguito riportato, definisce la sequenza e le responsabilità per le attività di gestione delle Azioni Correttive e Preventive.

Le richieste di azioni correttive inerenti le non conformità ambientali dovranno essere trasmesse, a mezzo mail, alla DL ed a BBT-SE entro trenta giorni dalla loro rilevazione.



5.1.1. INDIVIDUAZIONE DELLE NON CONFORMITA'

Le Non conformità sono individuate attraverso:

- Analisi delle Non Conformità che rivelano carattere di ripetitività;
- Non Conformità rilevate a seguito di Verifiche Ispettive interne ed esterne o di sopralluoghi;
- Infortuni, incidenti e mancati infortuni;
- Incidenti Ambientali;
- Reclami del cliente;
- Riesame del Sistema di Gestione QAS.

5.1.2. RICHIESTA DI AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Una volta riscontrata la Non Conformità, QAS/SGA/SPP (secondo competenza), prima di formalizzare all'organizzazione interessata la Richiesta di AC/AP, provvede a codificare e compilare il modulo di Richiesta di AC/AP riportando le informazioni in esso richiamate nelle parti "Origine della richiesta di AC/AP" e "Descrizione Non Conformità".

Le azioni correttive/preventive in materia ambientale dovranno essere trasmesse, a mezzo mail, a DL ed a BBT-SE entro trenta giorni dalla loro rilevazione.

La funzione responsabile dell'organizzazione interessata, sulla base delle Richieste di AC/AP ricevute, provvede a studiare, coinvolgendo ove del caso le altre funzioni competenti, le opportune azioni correttive/preventive da attuare, definendone la causa dell'origine, le tempistiche e le responsabilità di attuazione.

Tali informazioni, dovranno essere riportate sia nel modulo "Richiesta di AC/AP", sia nel "Piano di AC/AP", riportati in allegato al presente documento.

Per rendere operativa l'attuazione dell'AC/AP, il modulo di Richiesta AC/AP, compilato e firmato nella parte "Descrizione della AC/AP", compresa la causa generatrice, deve essere approvato, secondo competenza, da SGQ/SGA/SPP o, ove previsto, dal PM.

5.1.3. ATTUAZIONE E VERIFICA DELLE AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE

Appena completate tutte le attività individuate per la completa e corretta attuazione delle AC/AP, la Funzione responsabile dell'organizzazione interessata informa SGQ/SGA/SPP, che provvede, nei successivi quindici giorni alla verifica dell'attuazione.

In caso di AC/AP originate da NC di sistema rilevate da Enti esterni, la verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni adottate dovrà essere approvata/condivisa anche dall'Unità organizzativa esterna che ha richiesto la AC/AP.

L'esito della verifica viene registrato sul modulo di Richiesta AC/AP e sul Piano delle AC/AP). In caso di esito negativo, SGQ/SGA/SPP (secondo competenza), propone l'avvio di una nuova AC/AP; in caso di esito positivo, SGQ/SGA/SPP, provvede a trasmettere al responsabile dell'organizzazione interessata, copia del modulo di Richiesta di AC/AP, firmata nello spazio "Verificata da" e garantendo l'archiviazione dell'originale.

SGQ/SGA/SPP, per quanto di loro competenza, provvedono ad aggiornare il Piano delle Azioni Correttive/Preventive. L'esito della verifica delle azioni correttive/preventive in materia ambientale è trasmesso, a mezzo mail, alla DL e per conoscenza a BBT-SE.

5.2. AUDIT SUL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' DA PARTE DI DL/BBT SE

Il Fornitore (ISC e/o F/S), sulla base dei rilievi formulati da BBT SE, è tenuto a predisporre un "Piano di Azioni Correttive" entro 30 giorni dalla data di ricezione del "Rapporto di Audit". Il Piano delle Azioni Correttive deve definire in corrispondenza di ogni rilievo di DL/BBT SE:

- L'azione necessaria per risolvere la carenza segnalata;
- La responsabilità interna per l'attuazione;
- La tempistica prevista per l'attuazione (calcolata a partire dalla data d'invio del Piano di azioni AC/AP a DL/BBT SE).

Il Piano di Azioni Correttive non potrà prevedere azioni correttive che prevedano tempi di risoluzione superiori a 3 mesi.

DL/BBT SE si riserva comunque la facoltà di eseguire direttamente Verifiche Ispettive sui SGQ degli F/S della società ISARCO S.c. a r.l..

5.3. GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami provenienti dal cliente, vengono esaminati dalle Funzioni/Unità della società ISARCO S.c. a r.l. coinvolte, per verificare la possibilità di intraprendere azioni per migliorare gli aspetti contestati. Il rappresentante della direzione per il SGA ha il compito

di esaminare i reclami pervenuti in materia ambientale e definire le relative modalità di gestione (non conformità ambientale, richiesta di azione correttiva/preventiva).

I reclami del cliente possono essere di diversa natura:

- ❑ reclami originati da controversie contrattuali, alla cui risoluzione è coinvolta l'unità Legale/Contrattuale (GEC);
- ❑ reclami originati da non conformità di prodotto, alla cui risoluzione è coinvolta la produzione.

La Funzione/Unità coinvolta nella gestione del reclamo, provvede a:

- ❑ registrare il reclamo;
- ❑ predisporre, con il supporto delle Funzioni tecniche e di produzione, l'eventuale risposta descrivente le azioni che si intendono attuare;
- ❑ definire con GEC e le funzioni aziendali coinvolte la risoluzione dell'AC richiesta;
- ❑ sottoporre la proposta di risoluzione al PM per l'approvazione e la trasmissione al Cliente;
- ❑ Implementare, dopo l'approvazione del Cliente, la proposta di risoluzione;
- ❑ verificare attuazione ed efficacia della risoluzione dell'AC e registrarne la chiusura.

6. ALLEGATI

Allegato 1 Modulo "Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva";

Allegato 2 Piano di Azioni Correttive/Preventive;



Procedura gestionale: gestione delle azioni correttive e preventive

Doc.n. 02-H71-AF-002-13-01-003-16-B0115-00993-RP1-00
Rev. A del 14.12.2015

ALLEGATO 1

MODULO RICHIESTA DI AC/AP

RICHIESTA: AZIONE CORRETTIVA <input type="checkbox"/> AZIONE PREVENTIVA <input type="checkbox"/>			
ORIGINE DELLA RICHIESTA DI AC/AP			
<input type="checkbox"/> Analisi NC di Qualità (prodotto/progetto/documentali) <input type="checkbox"/> Analisi NC Ambientali <input type="checkbox"/> Analisi NC Sicurezza Rif.:		<input type="checkbox"/> NC di Sistema Qualità <input type="checkbox"/> NC di sistema Ambiente <input type="checkbox"/> NC di sistema Sicurezza Rif.:	
<input type="checkbox"/> Verifica ispettiva Rif.:	<input type="checkbox"/> Riesame della Direzione Rif.:	<input type="checkbox"/> (Altro) Rif.:	
DESCRIZIONE NON CONFORMITA'			
Organizzazione Interessata:			
Descrizione			
Richiesta da: (Nominativo)		(Organizzazione)	In data: Firma:
DESCRIZIONE DELLA AC/AP (E CAUSA DI ORIGINE)			
Descrizione			
Responsabile dell'attuazione:		Tempo previsto per l'attuazione:	Responsabile della verifica:
Proposta da: (Nominativo)		(Organizzazione interessata)	In data: Firma:
Approvata da: (Nominativo)		(Organizzazione interessata)	In data: Firma:
APPROVAZIONE ISARCO S.C.AR.L. DELL'AC/AP F/S <input type="checkbox"/> APPLICABILE <input type="checkbox"/> NON			
APPROVATA <input type="checkbox"/>		NON APPROVATA <input type="checkbox"/>	
Approvata da: (Nominativo)		(Funzione)	In data: Firma:
APPROVAZIONE ENTE ESTERNO <input type="checkbox"/> PREVISTA <input type="checkbox"/> NON PREVISTA			
APPROVATA <input type="checkbox"/>		NON APPROVATA <input type="checkbox"/>	
Commenti:			
Approvata da: (Ente Esterno)		(nome)	in data: Firma:
VERIFICA DELLA ATTUAZIONE / EFFICACIA DELL'AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA			
Dati Verifica		Esito Verifica	Richiesta di Azione Correttiva
Data:	<input type="checkbox"/> Diretta <input type="checkbox"/> Indiretta	<input type="checkbox"/> positivo <input type="checkbox"/> negativo	<input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> si Cod.-----
Allegati:			
Attuata da: (Nominativo)		(Organizzazione interessata)	In data: Firma:
Verificata da: (Nominativo)		(Organizzazione interessata)	In data: Firma:
Verificata da: (Nominativo)		(Isarco Scarl)	In data: Firma:



Procedura gestionale: gestione delle azioni correttive e preventive

Doc.n. 02-H71-AF-002-13-01-003-16-B0115-00993-RP1-00
Rev. A del 14.12.2015

ALLEGATO 2

PIANO DI AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE

