

COMMITTENTE:



DIREZIONE LAVORI:



APPALTATORE:

MANDATARIA:

MANDANTE:



ESECUTORE:



PROGETTAZIONE:

PROGETTO ESECUTIVO

LINEA FERROVIARIA NAPOLI - BARI, TRATTA NAPOLI-CANCELLO, IN VARIANTE TRA LE PK 0+000 E PK 15+585, INCLUSE LE OPERE ACCESSORIE, NELL'AMBITO DEGLI INTERVENTI DI CUI AL D.L. 133/2014, CONVERTITO IN LEGGE 164 / 2014

PROCEDURA GESTIONALE

AZIONI CORRETTIVE

COMMESSA LOTTO FASE ENTE TIPO DOC. OPERA/DISCIPLINA PROGR. REV. SCALA:

I	F	1	M	0	0	E	Z	Z	P	F	M	D	0	1	0	0	0	0	4	A	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

R	Descrizione	Redatto	Data	Verificato	Data	Approvato	Data	Autorizzato
A	EMISSIONE	RSGQ/RSGS/RSGA	25/06/18	RSGI	25/06/18	PM	25/06/18	-
								n. Elab.:

PROCEDURA GESTIONALE AZIONI CORRETTIVE	COMMESSA	LOTTO	FASE	ENTE	TIPO DOC.	OPERA/DISCIPLINA	PROGR.	REV.
	I	F 1	M 0 0	E Z	Z P	F M D 0	1 0 0	0

INDICE

1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE.....	3
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
<i>RIFERIMENTI CONTRATTUALI.....</i>	<i>4</i>
3. SIGLE DI ABBREVIAZIONE E DEFINIZIONE	4
<i>ABBREVIAZIONI.....</i>	<i>4</i>
<i>DEFINIZIONI</i>	<i>5</i>
4. RESPONSABILITÀ	6
4.1 PROJECT MANAGER	6
4.2 SISTEMA GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA	6
4.3 ORGANIZZAZIONE INTERESSATA.....	7
5. MODALITÀ OPERATIVE	7
5.1 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE	7
5.1.1 INDIVIDUAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ.....	9
5.1.2 RICHIESTA DI AZIONI CORRETTIVE.....	9
5.1.3 ATTUAZIONE E VERIFICA DELLE AZIONI CORRETTIVE.....	9
5.2 AUDIT SUL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO DA PARTE DI ITALFERR.....	10
5.3 GESTIONE DEI RECLAMI.....	11
6. ALLEGATI.....	12

**PROCEDURA GESTIONALE
AZIONI CORRETTIVE**

COMMESSA	LOTTO	FASE	ENTE	TIPO DOC.	OPERA/ DISCIPLINA	PROG R.	REV.													
I	F	1	M	0	0	E	Z	Z	P	F	M	D	0	1	0	0	0	0	4	A

1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Il presente documento si applica a NACAV Società consortile a responsabilità limitata (di seguito "NACAV SCARL"), Società Esecutrice delle opere ai sensi dell'art. 93 D.P.R. 207/2010, e ha come scopo le modalità operative per la gestione delle Azioni Correttive (AC) 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 progettazione esecutiva ed esecuzione dei lavori nell'ambito della realizzazione delle Opere Civili e della Sovrastruttura Ferroviaria della Linea Napoli – Bari, tratta Napoli - Cancellino in variante.

Le modalità di gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive relative al sistema integrato applicato alla commessa sono codificate all'interno del PGI e recepiscono le indicazioni ed i flussi di processo delta presente procedura fermo restando la necessaria integrazione dei requisiti contrattuali.

Il documento ha, inoltre, l'obiettivo di garantire che le attività operative siano svolte nel rispetto dei principi di professionalità, trasparenza e correttezza, al D. Lgs.231/2001 e più in generale alle Leggi e regolamenti applicabili, nonché nel rispetto del Codice Etico aziendale, del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs.231/2001.

Il presente documento ha decorrenza dalla data di emissione ed ha validità a tempo indeterminato, salvo incorra la necessità di apportare variazioni e/o integrazioni o di emettere procedure sostitutive.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La presente procedura fa riferimento ai seguenti documenti correlati:

- Piano di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- Codice Etico NACAV Scarl;
- UNI EN ISO 9001/2015 - "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti";
- UNI EN ISO 14001:2015 – "Sistemi di gestione ambientale – requisiti e guida per l'uso";

**PROCEDURA GESTIONALE
AZIONI CORRETTIVE**

COMMESSA	LOTTO	FASE	ENTE	TIPO DOC.	OPERA/ DISCIPLINA	PROG R.	REV.													
I	F	1	M	0	0	E	Z	Z	P	F	M	D	0	1	0	0	0	0	4	A

- OHSAS 18001:2007 – “Occupational health and safety management systems – Specification”.
- UNI EN ISO/IEC 17025:2005 – “Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura”;
- UNI EN ISO 19011/03 – Linee guida per gli audit dei Sistemi di Gestione per la Qualità e/o di Gestione Ambientale;
- D.Lgs. 231/2001 "Discipline della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

RIFERIMENTI CONTRATTUALI

- Convenzione n. 05/2017 del 18/12/2017 per la Progettazione Esecutiva ed Esecuzione dei lavori della linea ferroviaria Napoli-Bari – Variante Linea Cancellone – Napoli;
- Allegato 1 - Condizioni Generali di Contratto per gli appalti di lavori delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (Testo approvato dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. nella seduta del 31 gennaio 2012);
- Allegato 6 - Prescrizioni tecniche per la computazione e salizzazione delle opere;
- Allegato 8 - Capitolato Generale Tecnico di appalti delle opere civili;
- Allegato 17 - Work Breakdown Structure (WBS a livello Opera);
- Allegato 26 - alla Convenzione “Prescrizione per la gestione degli appalti di lavori, manutenzioni, opere e forniture in opera secondo un sistema integrato per la gestione della qualità, dell’ambiente e della sicurezza del lavoro;
- Allegato 29.1 – Schema di codifica in grande formato (21 digit);
- Allegato 29.2 – Procedura di codifica della documentazione.

3. SIGLE DI ABBREVIAZIONE E DEFINIZIONE
ABBREVIAZIONI

Si elencano di seguito i seguenti acronimi:

AC Azione Correttiva

CEL/CSE Coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione lavori

**PROCEDURA GESTIONALE
AZIONI CORRETTIVE**

COMMESSA	LOTTO	FASE	ENTE	TIPO DOC.	OPERA/ DISCIPLINA	PROG R.	REV.													
I	F	1	M	0	0	E	Z	Z	P	F	M	D	0	1	0	0	0	0	4	A

DL	Direzione Lavori/Direttore Lavori Italferr
Ferrovie	RFI/Italferr
NC	Non Conformità
PM	Project Manager
PGI	Piano Gestione Integrato
RSGI	Responsabile Sistema Gestione Integrato
RSGQ	Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità
RSGA	Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale
RSGSS	Responsabile del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza del Lavoro
SGI	Sistema di Gestione Integrato
VI	Verifica Ispettiva/Audit

DEFINIZIONI

- a) **Azione correttiva:** Azione atta ad eliminare le cause di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
- b) **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.
- c) **Organizzazione Interessata:** Organizzazione esterna (F/S) o Unità aziendale di NACAV SCARL coinvolta nella gestione delle AC.

**PROCEDURA GESTIONALE
AZIONI CORRETTIVE**

COMMESSA	LOTTO	FASE	ENTE	TIPO DOC.	OPERA/ DISCIPLINA	PROG R.	REV.
I	F	1	M	0	0	E	Z
Z	P	F	M	D	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	4
							A

4. RESPONSABILITÀ

4.1 PROJECT MANAGER

Ha il compito di:

- ❑ Esaminare, con la collaborazione di RSGQ/RSGA/RSGS/RSPP, le NC di sistema ed i Reclami del Cliente e stabilire per quali di essi avviare AC, garantendone tempestiva informativa;
- ❑ Approvare le Richieste di AC/AP, su proposta di RSGQ/RSGA/RSGS/RSPP, nei casi in cui le AC/AP possono avere impatto sugli obiettivi generali della società NACAV SCARL;

4.2 SISTEMA GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

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

- ❑ Analizzare le NC raccolte durante gli Audit e/o durante le attività di realizzazione (NC ripetitive) e di presentarle a PM;
- ❑ Emettere specifiche Richieste di AC a seguito di NC riscontrate;
- ❑ Collaborare, con il Responsabile dell'organizzazione interessata, all'individuazione delle cause che hanno originato le NC, per concordare le AC più idonee per la loro risoluzione e le relative tempistiche;
- ❑ Programmare appropriate verifiche per assicurare che le AC siano messe in atto nel rispetto di quanto concordato e risultino efficaci;
- ❑ Firmare, per approvazione, le Richieste di AC;
- ❑ Verificare la corretta attuazione ed efficacia delle AC;
- ❑ Trasmettere copia del modulo Richiesta di AC "chiuso" alle organizzazioni interessate e archiviare l'originale;

**PROCEDURA GESTIONALE
AZIONI CORRETTIVE**

COMMESSA	LOTTO	FASE	ENTE	TIPO DOC.	OPERA/ DISCIPLINA	PROG R.	REV.													
I	F	1	M	0	0	E	Z	Z	P	F	M	D	0	1	0	0	0	0	4	A

4.3 ORGANIZZAZIONE INTERESSATA

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

- ❑ Individuare e concordare con RSGQ/RSGA/RSGS/RSPP le AC necessarie a rimuovere le cause delle carenze effettive/potenziali segnalate;
- ❑ Compilare la proposta di risoluzione della Richiesta di AC, inviando l'originale a RSGQ/RSGA/RSGS/RSPP (secondo competenza), trattenendo copia per le azioni conseguenti;
- ❑ Aggiornare il Piano delle AC di propria competenza, curandone l'invio ad RSGQ/RSGA/RSGS/RSPP;
- ❑ Provvedere all'attuazione delle AC nei tempi previsti e comunicare ad RSGQ/RSGA/RSGS/RSPP il completamento dei provvedimenti attuati;
- ❑ Archiviare, al termine del processo, copia della Richiesta di AC.

5. MODALITÀ OPERATIVE

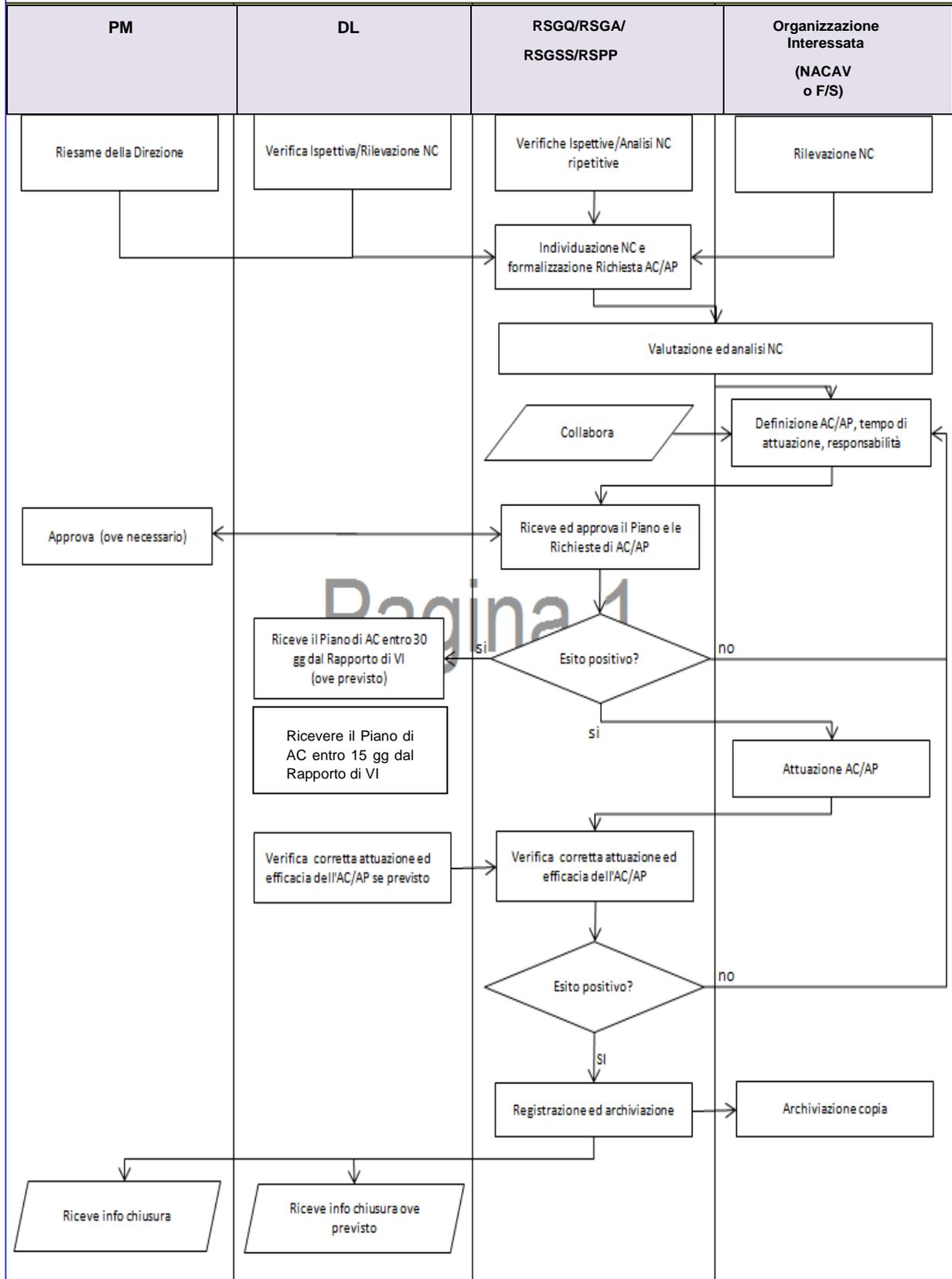
5.1 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE

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

**PROCEDURA GESTIONALE
AZIONI CORRETTIVE**

COMMESSA	LOTTO	FASE	ENTE	TIPO DOC.	OPERA/ DISCIPLINA	PROG R.	REV.
I F 1	M 0 0	E Z Z	P F	M D	0 1 0 0	0 0	4 A

GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE



Pagina 1

5.1.1 INDIVIDUAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ

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;
- Infortuni, incidenti e mancati infortuni;
- Incidenti Ambientali;
- Reclami del cliente;
- Riesame del Sistema di Gestione Integrato

5.1.2 RICHIESTA DI AZIONI CORRETTIVE

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

La funzione responsabile dell'organizzazione interessata, sulla base delle Richieste di AC 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", sia nel "Piano di AC/AP", riportati in allegato al presente documento.

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

5.1.3 ATTUAZIONE E VERIFICA DELLE AZIONI CORRETTIVE

Appena completate tutte le attività individuate per la completa e corretta attuazione delle AC, la Funzione responsabile dell'organizzazione interessata informa RSGQ/RSGA/RSGSS/RSPP, quale funzione incaricata della verifica dell'attuazione.

In caso di AC 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.

La verifica d'attuazione dell'AC può avvenire direttamente, tramite una Verifica Ispettiva/attività di sorveglianza (vedi procedura "Gestione degli Audit"), oppure indirettamente esaminando la documentazione prodotta dall'organizzazione incaricata dell'attuazione.

L'esito della verifica viene registrato sul modulo di Richiesta AC e sul Piano delle AC).

In caso di esito negativo, RSGQ/RSGA/RSGS/RSPP (secondo competenza), propone l'avvio di una nuova AC; in caso di esito positivo, RSGQ/RSGA/RSGS/RSPP, provvede a trasmettere al responsabile dell'organizzazione interessata, copia del modulo di Richiesta di AC, firmata nello spazio "Verificata da" e garantendo l'archiviazione dell'originale.

RSGQ/RSGA/RSGS/RSPP, per quanto di loro competenza, provvedono ad aggiornare il Piano delle Azioni Correttive.

5.2 AUDIT SUL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO DA PARTE DI ITALFERR

Il Fornitore (NACAV e/o F/S), sulla base dei rilievi formulati da ITALFERR, è tenuto a predisporre un "Piano di Azioni Correttive" entro 15 giorni dalla data di ricezione del "Rapporto di Audit".

Il Piano delle Azioni Correttive deve definire in corrispondenza di ogni rilievo di ITALFERR:

- 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 a DL/Italferr).

A tale Piano di Azioni Correttive la DL potrà richiedere modifiche e/o integrazioni che l'Appaltatore dovrà recepire. I tempi di attuazione delle Azioni Correttive previsti dall'Appaltatore non potranno comunque superare i due mesi dalla data di notifica alla DL. L' Appaltatore deve tempestivamente comunicare alla DL la chiusura delle azioni correttive messe in atto. In occasione delle successive Verifiche Ispettive di monitoraggio, sarà valutata l'efficacia

**PROCEDURA GESTIONALE
AZIONI CORRETTIVE**

COMMESSA	LOTTO	FASE	ENTE	TIPO DOC.	OPERA/ DISCIPLINA	PROG R.	REV.													
I	F	1	M	0	0	E	Z	Z	P	F	M	D	0	1	0	0	0	0	4	A

dell'attuazione delle azioni correttive approvate. L'Appaltatore dovrà dare evidenza della pianificazione ed effettuazione di Verifiche Interne, svolte anche al fine di verificare l'efficacia delle azioni correttive attuate.

DL/Italferr si riserva comunque la facoltà di eseguire direttamente Audit sui Sistemi di Gestione dei F/S della società NACAV.

5.3 GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami provenienti dal cliente, vengono esaminati dalle Funzioni/Unità della società NACAV SCARL coinvolte, per verificare la possibilità di intraprendere azioni per migliorare gli aspetti contestati.

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;
 - ❑ Predispone, 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.

**PROCEDURA GESTIONALE
AZIONI CORRETTIVE**

COMMESSA	LOTTO	FASE	ENTE	TIPO DOC.	OPERA/ DISCIPLINA	PROG R.	REV.
I	F 1	M 0 0	E Z Z	P F	M D	0 1 0 0	0 0 4 A

6. ALLEGATI

Allegato 1 Modulo "Richiesta di Azione Correttiva";

Allegato 2 Piano di Azioni Correttive.

PROCEDURA GESTIONALE AZIONI CORRETTIVE	COMMESSA	LOTTO	FASE	ENTE	TIPO DOC.	OPERA/DISCIPLINA	PROGR.	REV.
	I	F 1	M 0 0	E Z Z	P F M D 0 1 0 0	0 0 4	A	

ALLEGATO 1

MODULO RICHIESTA DI AC/AP

Committente:  RFI RETE FERROVIARIA ITALIANA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	Appaltatore:  NACAV S.C.A.R.L.	Direzione Lavori: ITALFERR S.p.A. Linea: Napoli - Bari Tratta: Napoli Cancellò in variante tra le pk 0+000 e pk 15+508 Contratto: 5/2017
RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA (RAC/RAP)		RAC/RAP N° _____ Rev.____

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 - sistema/processo) <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"/> Audit 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 NACAV S.C.AR.L. DELL'AC/AP F/S			
		<input type="checkbox"/> APPLICABILE	<input type="checkbox"/> NON APPLICABILE
		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.-----
Attuata da: (Nominativo)		(Organizzazione interessata)	In data: Firma:
Verificata da: (Nominativo)		(Organizzazione interessata)	In data: Firma:
Verificata da: (Nominativo)		(NACAV SCARL)	In data: Firma:



CODIFICA ELABORATO

**PROCEDURA GESTIONALE
COORDINAMENTO AMBIENTALE DEI
LAVORI**

COMMESSA

LOTTO

FASE

ENTE

TIPO
DOC.

OPERA/DISCIPLINA

PROGR.

REV.

I F 1 M 0 0 E Z Z P F M D 0 0 0 0 0 0 4 A

ALLEGATO 2

PIANO DI AZIONI CORRETTIVE

