



Manuale Gestione Qualità

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008



Revisione: 11

Data revisione: 08.09.15

Copia Controllata n.:00

Copia consegnata a: Simona Vismara

Emissione Responsabile Qualità

Approvazione Direttore Generale

Revisione	Data	Descrizione
00	20.07.2004	Nuova emissione con rivisitazione completa della struttura del Manuale conformemente ai punti della Norma UNI EN ISO 9004/2000
01	03.10.2005	Modifica pag. 7 Leggi, norme e direttive di settore - aggiunte: Delibera AEEG n. 138/03 Delibera AEEG n. 40/04 Delibera AEEG n. 70/04 Delibera AEEG 168/04 Delibera AEEG n. 43/05 Pag. 13 Processi affidati all'esterno (outsourcing): <ul style="list-style-type: none"> • Estensioni reti ed esecuzione allacciamenti • Reperibilità e Pronto Intervento • Stampa ed imbustamento bollette • Spedizione bollette • Progettazione di impianti e parti di impianto • Esecuzione lavori edili • Manutenzione Sistema Informativo • Analisi acqua • Verifica semestrale del livello olfattivo del gas • Manutenzione gruppo di continuità • Manutenzione sistema di odorizzazione del gas • Manutenzione telecontrollo • Assistenza apparecchiature installate presso le centrali • Interviste Customer Satisfaction • Accertamenti sanitari obbligatori Politica della Qualità Punto 3 – La prima fase sarà letta come segue: ASM Vigevano e Lomellina Spa ha deciso di investire continue risorse per il miglioramento continuo del proprio sistema qualità che è stato applicato anche al settore fognatura. Allegato n. 1 Elenco delle procedure Eliminata procedura PAS13 “Gestione degli standard di qualità del servizio reso all’utenza” in quanto l’argomento è stato trattato nella procedura PAQ07 totalmente rimesa Allegato n. 2 Elenco dei comuni e relativi sportelli Aggiunto Comune di Albonese
02	14.11.2005	Revisione elenco punti per cui è prevista un’analisi dei dati
03	11.10.2006	Riaggiornato punto n. 2 “Riferimenti normativi” Modifica completa Politica della Qualità
04	11.09.2008	Riaggiornato punto 2 “Leggi, norme e direttive di settore” Aggiornato punto 3 “Termini e definizioni con l’aggiunta degli acronimi: RD = Responsabile Depuratore US = Responsabile Ufficio Segreteria. Sistemato punto 4.1 Processi affidati all’esterno (aggiunti processi relativi alla depurazione). Nella descrizione delle figure aziendali è stato aggiunto il Responsabile Depuratore. Aggiornato elenco delle procedure e tabella di correlazione tra capitoli del manuale e procedure documentate
05	21.09.2000	Adeguamento alla normativa UNI EN ISO 9001:2008 Aggiornate norme e leggi di settore Aggiornato l’organigramma aziendale e la struttura organizzativa.
06	29.09.2010	Aggiornamento norme e leggi di settore Aggiornamento “ASM oggi”
07	22.09.2011	Aggiornamento norme e leggi di settore e organigramma
08	21.09.2012	Aggiornamento norme e leggi di settore; storia di ASM; organigramma e mansionario
09	12.09.2013	Aggiornamento norme e leggi di settore; storia di ASM; organigramma e mansionario
10	15.09.2014	Aggiornamento leggi di settore; Determinazione dei requisiti relativi al servizio
11	08.09.15	Paragrafo 1.2: modificato campo di applicazione del Sistema Qualità; Paragrafo 1.2 “Applicazione”: Aggiornamento leggi di settore; Paragrafo “ASM Vigevano e Lomellina Spa oggi”; Organigramma. Paragrafo 3: modificato riferimento Norma UNI EN ISO; Paragrafo 4: modificata storia di ASM Vigevano e Lomellina Spa; Modificato organigramma aziendale. Revisionati: elenco comuni gestiti; elenco procedure. Paragrafo 7.2: modificati processi relativi ai clienti in seguito al nuovo assetto aziendale

1. AVVERTENZE PER L'UTILIZZATORE

Il presente "Manuale" del sistema di gestione per la qualità di proprietà di ASM Vigevano e Lomellina Spa (d'ora in avanti chiamata anche "Società") è un documento unico, composto da otto capitoli più un'appendice.

Sul frontespizio del Manuale è riportata la casella "Copia controllata", se risulta sbarrata, la Società si impegna nella figura del Responsabile Qualità ad inoltrarVi ogni nuova revisione del Manuale chiedendoVi la restituzione della copia obsoleta. A tale scopo Vi preghiamo di mantenere il manuale nelle condizioni in cui Vi è stato consegnato.

INDICE

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 Generalità
- 1.2 Applicazione

2 RIFERIMENTI

- 2.1 Compatibilità con altri sistemi di gestione

3 TERMINI E DEFINIZIONI

- 3.1 Lingua di riferimento

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

- 4.1 Presentazione di ASM Vigevano e Lomellina Spa
- 4.2 Requisiti Generali
- 4.3 Requisiti relativi alla documentazione

5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

- 5.1 Impegno della Direzione
- 5.2 Attenzione focalizzata al cliente
- 5.3 Politica della Qualità
- 5.4 Pianificazione
- 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

6 GESTIONE DELLE RISORSE

- 6.1 Messa a disposizione delle risorse
- 6.2 Risorse umane
- 6.3 Infrastrutture
- 6.4 Ambiente di lavoro

7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- 7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio
- 7.2 Processi relativi al cliente
- 7.3 Progettazione e sviluppo
- 7.4 Approvvigionamento
- 7.5 Produzione ed erogazione di servizi
- 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- 8.1 Generalità
- 8.2 Monitoraggi e misurazioni
- 8.3 Tenuta sotto controllo delle non conformità
- 8.4 Analisi dei dati
- 8.5 Miglioramento

APPENDICE 1: Correlazione tra capitoli del manuale e punti della Norma IUNI EN ISO 9001:2008

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità

Lo sviluppo e l'applicazione del sistema di gestione per la qualità di ASM Vigevano e Lomellina Spa (di cui il presente Manuale costituisce il principale documento) sono stati decisi dal vertice aziendale per dotare l'organizzazione di uno strumento di gestione che consenta di tenere sotto controllo la capacità della Società di fornire servizi conformi alle richieste ed aspettative dei clienti, nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili, e di agevolare la definizione ed il raggiungimento di obiettivi di miglioramento delle prestazioni della stessa organizzazione.

La funzione del MGQ è quella di divulgare la politica per la qualità della Società e di descrivere in maniera sintetica ma completa la struttura organizzativa, le responsabilità e le disposizioni organizzativo-gestionali a carattere generale. Essendo destinato anche ad una possibile circolazione esterna, a tutela del patrimonio di conoscenza della Società, il MGQ non contiene i documenti che precisano come devono essere svolti e controllati i processi e le relative attività (procedure, istruzioni di lavoro, modulistica) bensì i riferimenti agli stessi.

Il MGQ riassume il patrimonio professionale della Società e ne rappresenta l'elemento di continuità nel mutare delle circostanze e delle risorse umane.

1.2 Applicazione

Il presente MGQ si applica a tutti i processi della Società; il campo di applicazione del Sistema di gestione per la Qualità include:

- Progettazione, costruzione e gestione impianti di distribuzione **del gas metano, dell'acqua potabile e di reti ed impianti fognari. Progettazione, costruzione e gestione di impianti per il trattamento di reflui.**

Tutti i requisiti della Norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 trovano applicazione nell'ambito del sistema di gestione per la qualità di ASM Vigevano e Lomellina Spa.

Sono escluse le attività amministrative e fiscali della Società sottoposte a regolamentazione tributaria e legislativa.

2. RIFERIMENTI

Riferimenti normativi del sistema di gestione per la qualità

UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti
UNI EN ISO 9004:2009	Gestire un'organizzazione per il successo durevole – l'approccio alla gestione per la qualità
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 19011:2012	Linee Guida per gli Audit dei Sistemi di Gestione
UNI 10600:2001	Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici

Tali norme sono custodite dal Responsabile Qualità a cui compete la cura dei relativi aggiornamenti.

Principali leggi, norme e direttive di settore

La Società nell'espletamento delle proprie attività si attiene alle leggi, norme e direttive di settore di seguito elencate:

D.P.C.M. del 30.12.1998 (G.U. n.26 del 02.02.99)

D.P.C.M. del 19.05.1995 (G.U. n.123 del 29.05.95)

Legge n.273 dell'11.07.1995 (G.U. n.160 dell'11.07.1995)

D.P.R. del 25.01.00 n.34.

D.P.R. 236/88 "Attuazione della direttiva CEE numero 80/778 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano";

Legge 10/91 "Norme per la sicurezza degli impianti";

D.P.R. 447/91 "Regolamento di attuazione della legge 5 marzo 1990 n.46 in materia di sicurezza degli impianti";

D.P.R. 447/91 "Regolamento di attuazione della legge 5 marzo 1990 n.46 in materia di sicurezza degli impianti";

D.P.R. 412/1993 "Regolamento recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia in attuazione dell'art. 4 comma 4 della legge 9 gennaio 1991 n.10;

Legge 109/94 "Legge quadro in materia di lavori pubblici e s.m.e.i.";

D.P.R. 551/99 "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 26 agosto 1993 n.412 in materia di progettazione, installazione, esercizio e manutenzione degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia";

Decreto Legislativo 23 maggio 2000 n.164 "Attuazione della direttiva n.96/30/C.E. recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale a norma dell'art.41 della legge 17 maggio 1999 n. 144";

D.Lgs 31/2001 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano;

D.Lgs 93/2001 "Mercato interno dell'energia elettrica e il gas naturale. Procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi".

D.M. 17 marzo 2003 "Aggiornamento agli allegati F e G del decreto del Presidente della Repubblica 26 agosto 1993 n.412 recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia";

D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali e successive modifiche e integrazioni";

D.Lgs 152/06 "Testo integrato in materia ambientale"

D.M. 37/2008 "Regolamento concernente l'attuazione dell'art.11 recante riordino delle disposizioni in materia di attività d'installazione degli impianti all'interno degli edifici";

D.Lgs 81/08 e s.m.e.i. "Tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro";

D.Lgs 155/08 Direttiva per la messa in servizio dei gruppi di misura del gas caratterizzati da requisiti funzionali minimi e con funzioni di telelettura e tele gestione per i punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas naturale;

D.M. Ambiente 30.09.2009 "Criteri dei parametri per la restituzione agli utenti della quota di tariffa non dovuta riferita al servizio depuratore";

Decreto del Presidente della Repubblica n. 207 del 05.10.10 "Nuovo Regolamento Appalti"

Decreto Legge 21.06.2013 n. 69 "Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia";

UNI EN 1401-01 novembre 1998 “Sistemi di tubazioni di materia plastica per fognature e scarichi interrati non in pressione. Policloruro di vinile non plastificato (PVC-U). Specificazione per tubi, i raccordi ed il sistema”;

UNI EN ISO 9969 novembre 1995 “Tubi di materiale termoplastico. Determinazione della rigidità anulare”;

UNI En 1610 novembre 1999 "Costruzione e collaudo di connessioni di scarico e collettori di fognatura”;

UNI EN 752-7 aprile 2001 “Connessioni di scarico e collettori di fognatura all'esterno degli edifici Manutenzione ed esercizio”;

UNI EN 12056-1 giugno 2001 “Sistemi di scarico funzionanti a gravità all'interno degli edifici. Requisiti generale prestazioni”;

UNI EN 12056-5 giugno 2001 “Sistemi di scarico funzionante a gravità all'interno degli edifici. Installazione e prove, istruzioni per l'esercizio, la manutenzione e l'uso”;

UNI 9036 dicembre 2001 Gruppi di misura con contatori volumetrici deformabili. Prescrizioni di installazione;

UNI EN 9034 maggio 2004 Condotte di distribuzione del gas con pressione massima di esercizio di ≤ 5 bar materiali e sistema di giunzione;

UNI TS 11147 maggio 2008 Impianti a gas per uso domestico , impianti di adduzione gas per usi domestici alimentati da rete di distribuzione, da bombole e serbatoi fissi di GPL, realizzati con sistemi di giunzioni a raccordi a pressione. Progettazione, installazione e manutenzione;

UNI 719-1 ottobre 2008 Impianti a gas per uso domestico e similari alimentati da reti di distribuzione. Progettazione e installazione – Parte 1 Impianto interno – Parte 2 installazione degli apparecchi di utilizzazione, ventilazione e aerazione dei locali di installazione; Parte 3 sistemi di evacuazione dei prodotti della combustione; Parte 4 messa in servizio degli impianti/apparecchi;

L.R. n. 25 del 30/5/81 “Tariffe per i servizio di raccolta, depurazione e scarico delle acque di rifiuto”;

L.R. n. 62 del 27/5/85 “Disciplina degli scarichi degli insediamenti civili e delle pubbliche fognature – Tutela delle acque sotterranee dall'inquinamento”;

D.c.r. n. VII/402 del 15/1/02 “Piano regionale di risanamento o delle acque settori funzionali pubbliche servizi acquedotto, fognatura, collettamento e depurazione”;

D.g.r. n. 7/12693 del 10/4/03 “Decreto legislativo 11 maggio 1999, n. 152 e successive modifiche, art. 21, comma 5 – Disciplina delle aree di salvaguardia delle acque sotterranee destinate al consumo umano”;

PRINCIPALI DELIBERAZIONI DELL'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Delibera del 'Autorità per l'Energia ed I Gas n. 40/04 “Adozione del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas”;

Delibera de'Autorità per l'Energia ed il Gas n. 168/04 “Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas e successive modifiche e integrazioni”;

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 120/08 “Testo Unico delle disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas”;

Delibera dell'Autorità per l' Energia ed il Gas 155/08 “Direttive per la messa in servizio dei gruppi di misura del gas caratterizzati da requisiti funzionali minimi e con funzioni di telelettura e telegestione per i punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas naturale”;

Delibera dell'Autorità per l' Energia ed il Gas 11/2007 “In materia di separazione funzionale unbundling”;

Delibera del 'Autorità per l'Energia ed il Gas 188/12 "Approva ione della disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 212/12 "Adempimenti in materia di criteri di gara e per la valutazione dell'offerta per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale";

Delibera del 'Autorità per l'Energia ed il Gas 316/12 "Disposizioni in materia di disciplina tariffaria per la messa in servizio di gruppi di misura elettronici nell'ambito della distribuzione gas";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 347/12 "Definizione dei contenuti e delle procedure di raccolta dati in materia di servizio idrico integrato";

Legge 190 del 06.11.2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegittimità nella P.A.;

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 575 del 28.12.12 "Disposizioni in materia di piano di messa in servizio dei gruppi di misura elettronici";

D.L. 33 del 14.03.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.;

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 113 del 21.03.13 "Attuazione delle disposizioni in materia di bandi di gara per il servizio di distribuzione di gas naturale";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 633 del 27.12.2013 "Aggiornamento delle tariffe per l'anno 2014 e altre disposizioni in materia di tariffe per i servizi di distribuzione e misura del gas;

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 40 del 06.02.2014 "Disposizioni in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas;

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 231 del 22.05.2014 "Disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (Unbundling) per i settori dell'energia elettrica e il gas;

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 310 del 26.06.2014 "Disposizioni in materia di determinazione del valore di rimborso delle reti di distribuzione del gas naturale;

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 326 del 22.05.2014 "Modalità per il rimborso, ai gestori uscenti, degli importi relativi al corrispettivo una tantum per la copertura degli oneri di gara per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 367 del 24.07.2014 "Regolazione tariffaria del servizio di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014/2019 per le gestioni d'ambito e altre disposizioni in materia tariffaria;

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 57 del 19.02.2015 "Modalità di acquisizione, custodia e trattamento della documentazione di gara inviata all'Autorità dalle stazioni appaltanti tenute agli adempimenti in materia di gare per l'affidamento della distribuzione del gas naturale";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 117 del 19.03.2015 "Riforma della regolazione in materia di misura dei punti di riconsegna della rete di distribuzione, anche in attuazione del decreto legislativo 102/2014;

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 129 del 26.03.2015 "Aggiornamento dal 01.04.2015 delle componenti tariffarie destinate alla copertura degli oneri generali e di ulteriori componenti del settore elettrico e del settore gas";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 131 del 26.03.2015 "Aggiornamento per il trimestre 01.04/30/06 2015 delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale per il servizio di tutela";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 133 del 06.03.2015 "Condizioni economiche del servizio di tutela del gas naturale a partire dall'anno termico 2015-2016";

Determina dell'Autorità per l'Energia ed il Gas del 22.05.2015 "Approvazione di disposizioni in tema di standardizzazione dei flussi informatici scambiati tra imprese di distribuzione e venditori";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 302 del 25.06.2015 "Aggiornamento dal 1 luglio 2015 delle componenti tariffarie destinate alla copertura degli oneri generali e di ulteriori componenti del settore elettrico e del settore gas";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 304 del 25.06.2015 "Aggiornamento per il trimestre 1 luglio – 30 settembre 2015, delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale per il servizio di tutela";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 336 del 09.07.2015 "Aggiornamento dei valori percentuali necessari alla definizione dei profili di prelievo standard per l'anno termico 2015-2016";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 346 del 16.07.2015 "Controlli tecnici della qualità del gas per il periodo 1 ottobre 2015 – 30 settembre 2016";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 396 del 30.07.2015 "Revisione delle tempistiche relative ai meccanismi di perequazione per i servizi di distribuzione e misura del gas naturale e disposizioni in materia di rettifiche dei dati trasmessi ai fini della perequazione";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 368 del 23.07.2015 "Approvazione di cinque verifiche ispettive nei confronti di esercenti le attività di distribuzione e di vendita del gas naturale in merito alla regolazione delle condizioni di accesso ed erogazione del servizio di distribuzione del gas naturale";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 368 del 23.07.15 "Approvazione di cinque verifiche ispettive nei confronti di esercenti attività di distribuzione e di vendita del gas naturale";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 407/2015 "Modifiche alla deliberazione dell'Autorità in materia di determinazione del valore di rimborso delle reti di distribuzione di gas naturale";

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 418 del 06.08.2015 "Prime implementazioni nell'ambito del sistema informativo integrato per il settore del gas naturale".

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità di curare l'aggiornamento legislativo e di diffondere i contenuti di eventuali novità a tutte le altre funzioni aziendali. Il Direttore Tecnico assicura l'aggiornamento tecnico-normativo all'interno della Società.

2.1 COMPATIBILITÀ CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE

Il Manuale Gestione Qualità, oltre ad assicurare la conformità alla normativa per i sistemi di gestione qualità, è stato allineato anche con le norme/leggi che regolano gli aspetti ambientali e di sicurezza al fine di accrescere la compatibilità tra i diversi sistemi a beneficio dell'organizzazione e dei suoi clienti. Il manuale gestione qualità non include però i requisiti specifici degli altri sistemi di gestione, ma offre la possibilità di essere integrato e impiegato simultaneamente ai documenti di gestione ambientale e di sicurezza. In tale situazione il sistema di gestione per la qualità, il sistema di gestione ambientale, il sistema di gestione per la sicurezza risulteranno elementi costitutivi, tra loro interagenti, di un unico sistema di gestione aziendale.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Per quel che concerne la terminologia utilizzata nel presente MGQ si rimanda alla Norma UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di gestione per la Qualità. Fondamenti e vocabolario". In particolare la terminologia utilizzata per la catena di fornitura è la seguente: Fornitore, Organizzazione, Cliente dove con il termine "Organizzazione" viene identificata ASM Vigevano e Lomellina Spa e con il termine "Fornitore" le aziende da cui vengono approvvigionati i prodotti/servizi. All'interno del

MGQ e delle procedure, per chiarezza di interpretazione, al posto del termine "Organizzazione" può venire usato come sinonimo il termine "Società"

Per quel che concerne i termini/acronimi di uso comune all'interno della Società di seguito è riportato un glossario con le relative definizioni.

D.G.	Direttore Generale
D.T	Direttore Tecnico
D.A.	Direttore Amministrativo
R.A.	Responsabile Tecnico Acqua
R.E.	Responsabile Energia
R.F.G.	Responsabile Fognatura
T. C.	Responsabile Ufficio Tecnico Cartografico
U.A.	Responsabile Ufficio Acquisti e Contratti
R.M.	Responsabile Magazzino
R.C.F	Responsabile Ufficio Commerciale/Fatturazione
R.S.	Responsabile Sistemi Informativi
R.F.	Responsabile Ufficio Contabilità e Finanza
R.L.	Responsabile Lavori
R.I.	Responsabile Contabilità Industriale e Controllo di Gestione
R.S.P.P.	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
R.F.G.	Responsabile Fognatura
R.T.	Responsabile Telecontrollo
R.Q	Responsabile Qualità
U.S.	Responsabile Ufficio Segreteria
R.D.	Responsabile Depuratore

3.1 Lingua di riferimento

Il presente documento è emesso in lingua italiana, può essere tradotto in qualunque lingua e in caso di contestazione o cattiva interpretazione fa fede la versione in italiano.

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 Presentazione di ASM Vigevano e Lomellina S.P.A.

Storia di ASM Vigevano e Lomellina Spa

ASM Vigevano Azienda Speciale dal 1996 fu costituita nel 1970 contestualmente alla municipalizzazione dei servizi acqua e igiene urbana, subentrando alla vecchia Azienda Municipalizzata del gas la cui origine risale al lontano 1912.

La nascita della Azienda Municipalizzata del gas coincide con l'inizio della distribuzione del gas manifatturato in Italia, a quel tempo ancora a livello pionieristico.

ASM Vigevano, cogliendo la grande opportunità legata alla disponibilità di SNAM di erogare gas naturale, completò in circa 7 anni la metanizzazione della città, completata nel 1977. Con deliberazioni consiliari in data 14.04.1993 e 01.06.1993 il Comune di Vigevano stabiliva di trasformare l'Azienda Municipalizzata in Azienda Speciale del Comune di Vigevano.

A partire dal 19 dicembre 2001 ASM Vigevano è stata trasformata in Società per Azioni con ragione sociale ASM Vigevano e Lomellina S.P.A.

ASM Vigevano e Lomellina Spa oggi

ASM Vigevano e Lomellina s.p.a. oggi è una realtà aziendale impegnata nella distribuzione del gas naturale e dell'acqua potabile oltre ad altri servizi per la collettività, che opera nel rispetto dei vincoli di sicurezza, continuità ed economicità del servizio con particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente.

In ottemperanza alle leggi cogenti, ASM Vigevano e Lomellina Spa ha resa operativa dal 1 gennaio 2003 la nuova Società ASM Energia Spa deputata alla vendita di energia e gas naturale al mercato finale.

La normativa inerente i settori acqua e gas è in continua evoluzione. In relazione all'Ambito Territoriale Ottimale come modello di gestione del settore idrico integrato (ex legge regionale 26/2003) nel novembre 2007 è stata costituita la Società Pavia Acque Srl come società patrimoniale dell'ATO di Pavia, ASM Vigevano e Lomellina Spa con delibera del luglio 2008 ha conferito il patrimonio dei propri impianti idrici alla Società patrimoniale Pavia Acque Srl.

Nel 2010 la legge regionale n. 21 ha attribuito le funzioni dell'Autorità d'Ambito alla Provincia che dovrà esercitarle mediante Aziende Speciali. In esecuzione di ciò la Provincia di Pavia ha costituito l'Ufficio d'Ambito in forma di azienda speciale con funzioni di supporto tecnico per l'espletamento da parte della provincia dei compiti di regolazione del servizio idrico integrato d'ambito. Successivamente la Giunta Provinciale ha fissato gli indirizzi per la gestione del servizio idrico integrato dell'ATO della Provincia di Pavia prevedendo l'affidamento secondo il modello in House a Pavia Acque Srl trasformata in Società Consortile (Pavia Acque Scarl).

Nel corso del 2014 sono stati costituiti il Comitato Tecnico di Pavia Acque ed il Comitato di controllo analogo e sono stati approvati i Regolamenti di funzionamento.

Dal 01.01.2015 il rapporto commerciale con l'utenza è gestito direttamente da Pavia Acque.

In conformità al modello della società consortile ed al fine di mantenere l'operatività aziendale ed i necessari flussi finanziari sono stati perfezionati contratti di continuità gestionale tra la società consortile e le SOT, con i quali si ripartiscono le attività di gestione del servizio e le risorse finanziarie derivanti dalla fatturazione.

Per il settore distribuzione gas, si è ormai esaurito l'iter di pubblicazione dei vari decreti del Ministero dello Sviluppo Economico, previsti come presupposto necessario all'avvio della gara per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas. **ASM ha trasmesso alla stazione appaltante tutti i dati tecnici e quasi completamente i dati amministrativi e quelli relativi al personale per poi definire gli indirizzi ritenuti opportuni e convenienti volti a verificare la possibilità di aggregazione con altri partner.**

4.2 Requisiti generali

La Società ha predisposto un sistema documentato di gestione per la qualità in accordo con i requisiti della Norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

Il sistema di gestione per la qualità coinvolge le funzioni della Società a tutti i livelli organizzativi ed è reso attivo e mantenuto continuamente aggiornato per assicurarne l'efficacia e l'adeguatezza rispetto agli obiettivi per la qualità e la conformità rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2008. A tale scopo la Società ha provveduto a:

1. identificare i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità;
2. definire la sequenza e le interazioni dei processi (si veda la rappresentazione grafica alla pagina seguente);

3. definire le modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e di informazioni adeguate all' espletamento di tali attività;
4. attuare le azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi dell'intera organizzazione e, di riflesso, della qualità dei servizi.

Nei paragrafi che seguono e nei documenti di dettaglio del sistema di gestione per la qualità sono presentate le modalità per rendere operativi i concetti appena esposti.

Identificazione dei Processi

Nel rispetto dei concetti esplicitati nella norma UNI EN ISO 9001:2008, i processi della Società che governano il sistema di gestione per la qualità sono stati identificati e suddivisi come segue:

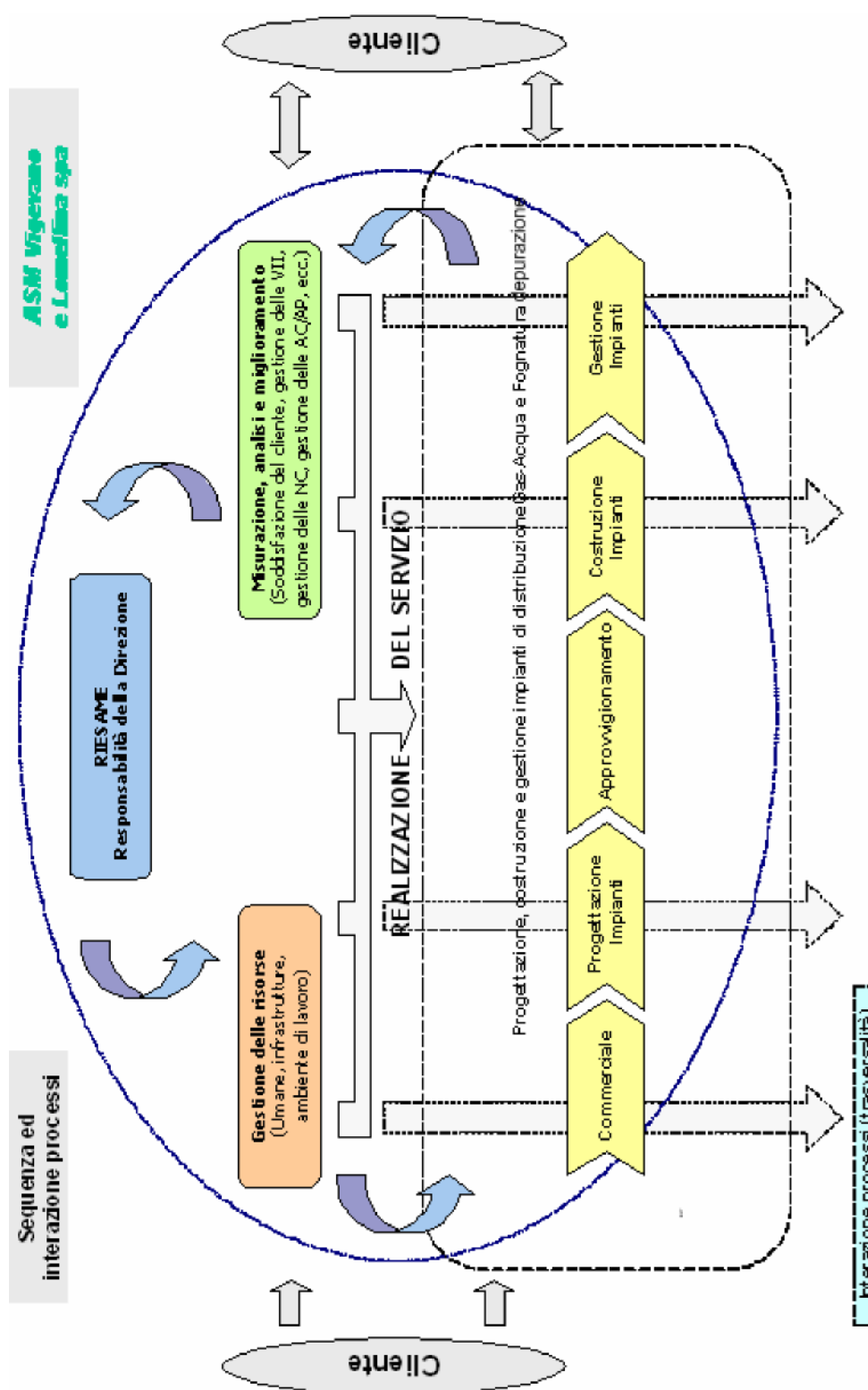
Processo di "Riesame da parte della Direzione (Responsabilità della Direzione)", trattato al cap. 5.

Processo di "Gestione delle risorse" trattato al cap. 6

Processo di "Realizzazione del servizio" trattato al cap. 7

Processo di "Misurazione, analisi e miglioramento", trattato al cap. 8

Nel complesso questi quattro processi coprono tutte le attività svolte dalla Società e concorrono al miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità, secondo lo schema riportato alla pagina seguente:



Processi legati alla realizzazione del servizio

Il processo di “Realizzazione del servizio”, a sua volta è articolato e si attua attraverso i seguenti processi:

- Commerciale Gas;
- Progettazione Impianto;
- Costruzione Impianto;
- Gestione Impianto;
- Approvvigionamento.

Ciascuno dei processi sopra descritti è trattato al cap. 7 del presente MGQ.

Monitoraggio dei processi

Per quel che concerne le modalità di monitoraggio e misurazione dei processi, si rinvia al par. 8.2.3 del presente MGQ.

Processi affidati all'esterno

(attività in outsourcing)

Estensione reti ed esecuzione allacciamenti, reperibilità e pronto intervento, progettazione di impianti e parti di impianto, esecuzione di lavori edili, manutenzione sistema informativo, verifica semestrale del livello olfattivo del gas, ricerca periodica fughe gas, verifica semestrale dei valori di protezione catodica del gas, manutenzione gruppo di continuità, manutenzione sistema di odorizzazione del gas, manutenzione telecontrollo, assistenza apparecchiature installate presso le centrali, accertamenti sanitari obbligatori, analisi depuratori.

Le modalità con cui la Società tiene sotto controllo tali processi affidati all'esterno sono specificate in una procedura documentata relativa al processo di approvvigionamento.

Il ricorso all'attività in outsourcing non solleva ASM Vigevano e Lomellina Spa dalle sue responsabilità.

4.3 Requisiti relativi alla documentazione

4.3.1 Generalità

La documentazione del sistema di gestione per la qualità della Società include:

- una dichiarazione documentata sulla politica per la qualità (cfr. paragrafo 5.3);
- una dichiarazione documentata sugli obiettivi per la qualità (cfr. paragrafo 5.4.1);
- un manuale gestione qualità (si veda quanto di seguito specificato);
- le procedure documentate richieste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008 e relative a “Controllo dei documenti e de dati”, “Controllo dei documenti di registrazione”, “Gestione delle non conformità”, “Gestione delle Azioni correttive e preventive”, “Gestione degli audit”;
- i documenti necessari alla Società per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi (si vedano, ad esempio, le procedure relative ai processi e alle attività aventi influenza sulla qualità);
- le registrazioni richieste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Manuale gestione qualità e struttura della documentazione

Il presente MGQ è un documento unico suddiviso in otto capitoli (a loro volta suddivisi in paragrafi) che descrive il sistema di gestione per la qualità adottato dalla Società, in conformità ai requisiti stabiliti dalla Norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008. Nella Società è stato messo a punto un sistema documentale basato su tre livelli gerarchici:

Primo livello: comprende il MGQ di ASM Vigevano e Lomellina s.p.a.. Il MGQ è il documento che enuncia la politica per la qualità e descrive il sistema di gestione per la qualità della Società. Esso soddisfa i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 e si avvale per la sua applicazione del supporto di documenti di secondo livello (procedure, istruzioni di lavoro, manuali operativi). Il MGQ è emesso dal Responsabile Qualità e approvato dal Direttore Generale e la sua distribuzione interna è fatta con copia numerata secondo lista di distribuzione, archiviata dal Responsabile Qualità. E' mantenuto continuamente aggiornato dal Responsabile Qualità e tutte le modifiche sono approvate dal Direttore Generale previa analisi del Comitato Guida. Nel MGQ sono definiti:

- lo scopo e il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità;
- le eventuali esclusioni dei requisiti normativi e la loro giustificazione;
- l'organizzazione di ASM Vigevano e Lomellina Spa;
- le procedure documentate, alle quali si fa rinvio nel testo del manuale;
- la presentazione dei processi della Società che rientrano nel campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità e la descrizione delle loro interazioni.

Secondo livello: comprende le procedure, le istruzioni di lavoro, i manuali operativi. Le procedure sono i documenti che, nell'ambito dei processi, definiscono le modalità e le responsabilità di esecuzione, controllo e registrazione. L'estensione e il grado di dettaglio con cui sono state redatte le procedure dipendono dalla complessità del lavoro, dai metodi usati e dall'addestramento richiesto dal personale che deve incrementare tali procedure. Le procedure sono emesse dalle Funzioni responsabili dei processi oggetto di regolamentazione, verificate di norma dal Responsabile Qualità, approvate di norma dal Direttore Generale. Vengono distribuite in modo controllato e documentato (lista di distribuzione), a cura del Responsabile Qualità che ne garantisce l'adeguatezza, l'aggiornamento e ne verifica l'utilizzo sistematico.

Le procedure si possono avvalere del supporto di istruzioni di lavoro. Le istruzioni di lavoro sono documenti emessi allo scopo di definire nel modo più chiaro possibile (per esempio mediante indicazioni passo-passo, illustrazioni, schemi, o altra opportuna rappresentazione) la sequenza delle fasi che assicurano la corretta esecuzione di una particolare attività.

Il presente Manuale è conforme alla Norma 9001/2008; in tutti i documenti di secondo livello del sistema di gestione qualità in luogo di UNI EN ISO 9001/2000 si deve intendere UNI EN ISO 9001/2008.

Le Istruzioni di Lavoro sono emesse dalle Funzioni responsabili dei processi oggetto di regolamentazione, verificate di norma dal Responsabile Qualità, approvate di norma dal Direttore Generale. Le istruzioni di lavoro sono

considerate documenti tecnici interni e quindi sono gestite e distribuite in modo controllato (lista di distribuzione).

I Manuali Operativi sono una raccolta di descrizioni degli impianti e/o servizi, delle funzioni, responsabilità, delle interfacce coinvolte, delle attività svolte, delle norme e delle leggi inerenti specifici processi produttivi.

Emessi in forma controllata dai Responsabili competenti dei processi di riferimento, vengono approvati dal Dirigente competente. I Responsabili di Funzione provvedono all'aggiornamento ed alla distribuzione degli stessi.

Terzo livello: comprende le registrazioni della qualità, ovvero i documenti (moduli, tabelle, verbali, ecc .) in cui registrare l'avvenuta attività o controllo previsti da una procedura, istruzione di lavoro o dal MGQ. Le registrazioni della qualità permettono di rendere visibile e sistematico il flusso dei dati e delle informazioni interne necessari a gestire e controllare l'andamento dei processi e del sistema di gestione per la qualità. Le registrazioni forniscono dunque un'evidenza oggettiva circa la funzionalità e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità

4.3.2 Tenuta sotto controllo dei documenti

Il termine "documento" è utilizzato per indicare qualsiasi forma o mezzo di supporto informativo quindi include oltre ai supporti cartacei tradizionali anche i supporti elettronici, ottici, magnetici, ecc. Per dati si intendono tutte le informazioni contenute nei documenti.

Una specifica procedura documentata fornisce in modo dettagliato i criteri per il controllo dei documenti rilevanti per l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Tale procedura stabilisce modalità e responsabilità per assicurare:

- l'approvazione dei documenti, che implica l'autorizzazione alla distribuzione ai destinatari che devono farne uso;
- la revisione, l'aggiornamento e la nuova approvazione dei documenti aggiornati;
- l'identificazione delle modifiche apportate ai documenti e dell'indice di revisione corrispondente;
- la distribuzione controllata dei documenti in forma aggiornata presso gli utilizzatori;
- la leggibilità nel tempo dei contenuti dei documenti e dei riferimenti di identificazione;
- il controllo dei documenti di origine esterna che includono Norme tecniche di settore, Norme sulla Sicurezza, Leggi della Repubblica e Regionali Direttive dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, Direttive Europee recepite dallo Stato Italiano, Regolamenti Organismo di Certificazione, ecc..;
- l'eliminazione dei documenti superati, o comunque la loro identificazione come "obsoleti" qualora sia necessario conservarne copia presso gli archivi della Società.

4.3.3 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni della qualità sono i documenti utilizzati dalla Società per dimostrare:

- 1 la conformità dei propri servizi a requisiti specificati;
- 2 l'adeguatezza e la conformità del sistema di gestione per la qualità implementato.

Si tratta tipicamente delle seguenti tipologie di documenti:

- registrazioni dei riesami del sistema di gestione per la qualità;
- moduli operativi inerenti la realizzazione del servizio;

- documenti di registrazione di non conformità e/o azioni correttive;
- attestati delle attività di addestramento sostenute dal personale;
- risultati di controlli interni;
- eventuali elaborazioni dei dati raccolti;
- altro.

La gestione delle registrazioni (su supporto cartaceo/elettronico) è oggetto di una specifica procedura documentata la quale stabilisce le modalità e le responsabilità per assicurare:

- l'identificazione;
- l'archiviazione;
- la protezione;
- la reperibilità;
- la definizione della durata di conservazione;
- le modalità di eliminazione delle registrazioni.

Oltre che alle funzioni specificate in tale procedura le registrazioni sono rese accessibili ai valutatori di terze parti indipendenti (Organismo di Certificazione) e, quando previsto contrattualmente, ai clienti per un periodo di tempo concordato.

Le registrazioni vengono archiviate e conservate in locali idonei, al riparo da fenomeni quali umidità o campi magnetici, in modo da assicurare la pronta rintracciabilità e prevenire danni o deterioramenti. La corretta gestione di tali registrazioni permette alla Società di fornire evidenze oggettive circa la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

Gestione dei documenti e dei dati contrattuali

- 1 Accettazione dei documenti e dei dati contrattuali:** quando pervengono presso ASM Vigevano e Lomellina s.p.a. i documenti o i dati contrattuali vengono protocollati.
- 2 Smistamento dei documenti e dei dati:** i documenti o i dati vengono distribuiti ai Responsabili delle Funzioni interessate.
- 3 Documenti o dati contrattuali superati:** i documenti o i dati contrattuali superati da nuove edizioni vengono comunque conservati, ma sono evidenziati tramite l'apposizione di un timbro che ne evidenzia la non attualità.

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione

Il Direttore Generale di ASM Vigevano e Lomellina Spa assume l'impegno di applicare un sistema di gestione per la qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, adoperandosi per il miglioramento continuo della sua efficacia e per il conseguimento di una sempre migliore qualità dei servizi realizzati.

Il Comitato Guida comunica l'importanza di ottemperare ai requisiti del sistema di gestione per la qualità tramite l'adozione del MGQ e del relativo corpo procedurale. Inoltre, il Comitato Guida si avvale, come strumento per la comunicazione degli obiettivi per la qualità, di riunioni verbalizzate, fra cui anche i riesami del sistema di gestione per la qualità.

Le iniziative adottate dal Direttore Generale nell'ottica del miglioramento continuo includono:

- la definizione e diffusione della politica per la qualità;
- la definizione e diffusione di obiettivi per la qualità;

- la comunicazione a tutti i livelli dell'organizzazione dell'importanza strategica della soddisfazione del cliente quale migliore garanzia di sviluppo della Società;
- il monitoraggio della soddisfazione del cliente;
- l'attuazione di un sistema di auditing interno del sistema di gestione per la qualità;
- la messa a disposizione di risorse umane, finanziarie e materiali per l'applicazione, il mantenimento ed il miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

5.2 Attenzione focalizzata al cliente

ASM Vigevano e Lomellina Spa, nella figura del Direttore Generale e del Comitato Guida, al fine di ottenere, e in seguito di accrescere, la soddisfazione del cliente e la fiducia dello stesso considera "l'attenzione al cliente" come il requisito fondamentale di ogni azione intrapresa dall'organizzazione. In tale ambito risultano indispensabili l'approfondita conoscenza delle esigenze del cliente ed un'informazione tempestiva e corretta oltre che la predisposizione di appositi strumenti di misura della soddisfazione del cliente (cfr. par. 8.2.1 del presente MGQ). Questo approccio si concretizza in ogni collaboratore della Società ed è promosso attraverso i contatti, le discussioni e le riunioni con il personale.

5.3 Politica per la qualità

La politica per la qualità ha lo scopo primario di definire il quadro di riferimento per lo sviluppo del sistema di gestione per la qualità, al fine di ottenere la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione

Mediante apposite forme di comunicazione, la politica per la qualità viene diffusa a tutto il personale della Società. L'efficacia della comunicazione della politica per la qualità a tutto il personale viene assicurata anche attraverso riunioni, sessioni di formazione e la diffusione di messaggi di sostegno da parte del vertice della Società.

In occasione dei riesami periodici da parte della Direzione, l'enunciato della politica per la qualità è oggetto esso stesso di riesame per verificarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze della Società e dei clienti.

La Politica della Qualità è riportata nel 'allegato 3.

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Per rendere misurabile il miglioramento dei processi che si sviluppano all'interno della Società rispetto alle finalità dichiarate, il Direttore Generale assegna all'organizzazione degli obiettivi. A ciascun obiettivo è legata una pianificazione di attività sottese al raggiungimento dello stesso (con indicazione delle funzioni responsabili e del programma temporale di attuazione).

In generale tutti gli obiettivi sono congruenti con le strategie e le politiche economiche, finanziarie, commerciali, tecnologiche della Società e con i principi etici cui essa si ispira.

La verifica dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi è condotta in occasione dei riesami del sistema di gestione per la qualità. L'esito dei riesami consente di elaborare appositi programmi di correzione o prevenzione per ricondurre i processi nella situazione desiderata.

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

Il Direttore Generale di ASM Vigevano e Lomellina Spa si avvale del proprio Rappresentante per la Gestione del Sistema Qualità per garantire che:

- La pianificazione del sistema di gestione tenga conto dei requisiti generali della Norma UNI EN ISO 9001:2008.
- La pianificazione sia finalizzata a conseguire gli obiettivi per la qualità.
Tale pianificazione include:
 - 1 allocazione di risorse, responsabilità, autorità necessarie;
 - 2 manuale gestione qualità, procedure ed istruzioni documentate;
 - 3 identificazione ed attuazione di appropriate fasi di controllo durante l'attuazione dei processi;
 - 4 identificazione e conservazione delle registrazioni.
- L'integrità del sistema di gestione per la qualità sia conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso. Nel caso in cui risulti necessario apportare modifiche strutturali al sistema di gestione per la qualità o all'assetto gestionale e operativo della Società, verranno intraprese opportune iniziative atte a garantire l'integrità del sistema di gestione per la qualità nella fase di transizione.

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità

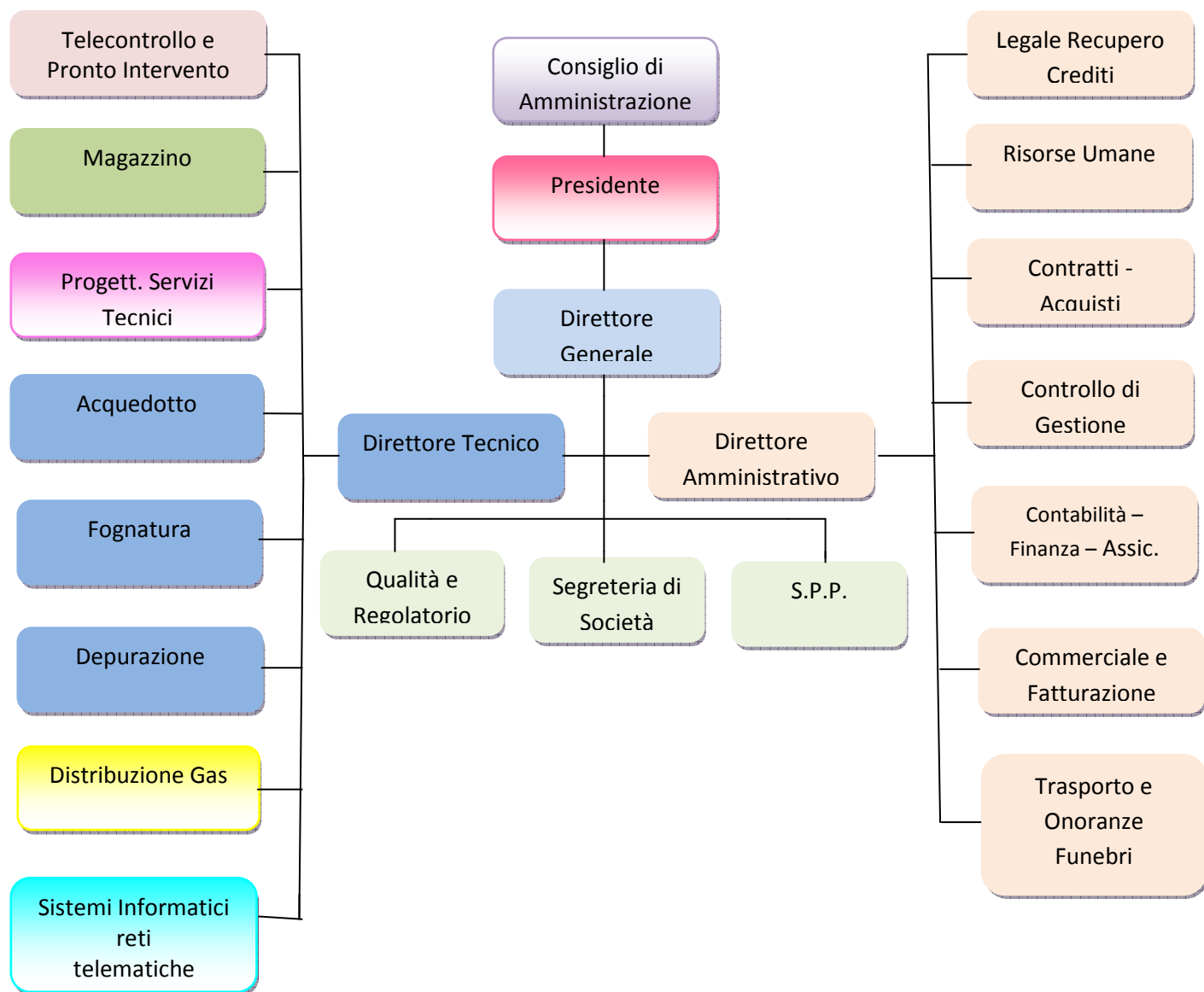
ASM Vigevano e Lomellina Spa ha provveduto a definire e documentare in maniera chiara i compiti, le responsabilità, le autorità ed i rapporti tra il personale, curandone il coinvolgimento nel perseguimento degli obiettivi per la qualità.

Il disegno della struttura organizzativa di ASM Vigevano e Lomellina Spa è presentato nell'organigramma funzionale di seguito riportato; in esso figurano non i nominativi del personale responsabile bensì le rispettive funzioni nonché i rapporti gerarchici ed organizzativi.

In ASM Vigevano e Lomellina Spa è comunque disponibile un organigramma nominativo, approvato dal Direttore Generale.

Organigramma delle Funzioni di ASM Vigevano e Lomellina Spa

L'attuale organigramma è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 26.03.15



La macro struttura organizzativa

Per una descrizione della Società utile ai fini del presente Manuale, è stato scelto di fornire l'insieme delle funzioni che sono presidiate sulle aree di business "Distribuzione gas" e "Servizio ciclo idrico integrato". Tali funzioni sono raggruppate in "aree funzionali", dove per area funzionale si intende un raggruppamento logico di più funzioni omogenee e indipendente dalla struttura organizzativa della Società.

Di seguito viene fornito:

- l'elenco delle aree funzionali e delle funzioni che la Società presidia, con l'indicazione della/delle Unità, presenti nella macrostruttura, responsabili del presidio delle funzioni stesse.

Elenco Funzioni

Area funzionale	Funzione	Unità
INDIRIZZO STRATEGICO	• Definizione posizionamento, obiettivi e iniziative strategiche	D.G. D.T.
	• Analisi fattibilità dei progetti di sviluppo organizzativo	D.G.
	• Analisi fattibilità dei progetti di sviluppo tecnico/commerciale	D.G. D.T.
	• Definizione degli obiettivi operativi per le attività di gestione, distribuzione e vendita • Pianificazione e studi di fattibilità	D.G. D.T.
	• Definizione degli obiettivi per gli indicatori del Sistema Qualità, del Sistema Sicurezza e del Sistema di Controllo di Gestione.	D.G. D.T. R.E. R.Q.
PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	• Formulazione dei programmi per le attività operative di periodo e per i progetti di sviluppo organizzativo e tecnico-commerciale.	D.G. D.T.
	• Elaborazione del budget in base ai programmi definiti.	D.A.
	• Rilevazione dell'avanzamento tecnico economico dei programmi e gestione degli scostamenti.	D.T.
TECNICO-COMMERCIALE	• Analisi del mercato • Promozione del servizio • Tutela dell'immagine • Gestione del servizio di prevenzione e protezione • Gestione del patrimonio Impiantistico e delle risorse.	D.G.
	• Rapporti con mezzi di informazione	D.G.

GESTIONE CONVENZIONI E CONTRATTI	<ul style="list-style-type: none"> • Riesame ordinario e straordinario della Convenzione con gli Enti Concedenti • Gestione rapporti con società di Vendita Gas. 	D.G.
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione corrente Amministrativa. 	D.A.
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del rapporto contrattuale con il Cliente. 	D.A. D.T.
	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio di pronto intervento. 	D.T. R.E.
	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio informazioni Clienti. 	R.C.
	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio gestione reclami 	R.Q.
PROGETTAZIONE E SERVIZI TECNICI	<ul style="list-style-type: none"> • Standardizzazione e normalizzazione. 	D.T.
	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione del sistema distributivo 	T.C.
	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione prezzi e capitolati di appalto 	D.T. T.C.
APPROVVIGIONAMENTI E CONTRATTI	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione e qualificazione fornitori • Acquisto di prodotti e servizi. 	U. A. R.Q.
	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo e accettazione prodotti e servizi. 	D.T. R.M.- R.E.
GESTIONE IMPRESE DI COSTRUZIONE E MANUTENZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Stipula contratto con imprese 	U.A.
	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo, contabilizzazione e collaudo lavori. 	R.L.
CONDUZIONE IMPIANTI	<ul style="list-style-type: none"> • Conduzione impianti di ricezione, gruppi di riduzione finale e gruppi di riduzione e misura; • Ispezione reti; • Controllo pressioni; • Controllo impianti protezione catodica e odorizzazione; • Conduzione impianti depurazione. 	D.T. R.E.

RAPPORTI CON ENTI TERZI	• Gestione polizze assicurati ve.	R.F.
	• Gestione rischi assicurativi	D.A.
	• Rapporti con Uffici Tecnici di finanza.	D.A.
	• Rapporti con Uffici Metrici	R.U.
AMMINISTRAZIONE E FINANZA	• Contabilità generale; • Gestione contabilità fornitori; • Adempimenti amministrativi e fiscali.	D.A. R.F.
	• Gestione finanziaria • Rapporti con istituti di credito • Gestione legale insoluti.	D.A.
	Paghe e contributi	D.A. R.F.
LEGALE	• Adempimenti legali societari • Consulenza legale • Gestione contenziosi.	D.G. D.A.
ORGANIZZAZIONE	• Definizione della struttura organizzativa	D.G.
	• Definizione dei processi di Lavoro.	D.T. D.A.
SISTEMI INFORMATIVI	• Sviluppo gestione EDP • Gestione reti di comunicazione.	D.A.
	• Sviluppo gestione SIT.	T.C.
GESTIONE QUALITÀ	• Sviluppo gestione e manutenzione del sistema qualità aziendale.	R.Q.
CONTABILITÀ INDUSTRIALE E CONTROLLO DI GESTIONE	• Sviluppo gestione e manutenzione della contabilità industriale e controllo di gestione.	R.I.
GESTIONE DEL PERSONALE	• Selezione assunzione e sviluppo del personale.	D.G.
	• Addestramento e formazione del personale.	D.G.
	• Sicurezza del personale.	R.S.P.P.

DIRETTORE GENERALE

Nell'ambito dei poteri che gli sono conferiti dallo Statuto e dal Consiglio di Amministrazione, il Direttore Generale:

- sovrintende all'attività tecnica, amministrativa e finanziaria della Società;
- definisce le linee organizzative e gestionali della Società, ne stabilisce gli obiettivi, assegna i compiti alle funzioni dipendenti, controlla i risultati di gestione;
- definisce le linee manageriali della Società;
- possiede l'autorità e la responsabilità per assicurare che le prescrizioni del presente manuale siano applicate e mantenute;
- approva il manuale e le procedure del sistema di gestione per la qualità;
- cura i processi di selezione, assunzione e sviluppo del personale;
- su proposta delle funzioni responsabili di settore, approva le attività di addestramento e formazione del personale.

Dipendono dal Direttore Generale:

- Direzione Amministrativa;
- Direzione Tecnica;
- Segreteria;
- Servizio Prevenzione e Protezione;
- Qualità e Regolatorio.

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Ad essa sono affidati tutti i compiti connessi alla gestione amministrativa aziendale, quali:

- il controllo amministrativo degli elementi di costo delle fatture riguardanti la gestione degli impianti;
- la formulazione dei bilanci consuntivi e preventivi, nonché dei conti economici periodici riferiti ad ogni esercizio;
- i rapporti con gli Enti Assistenziali e Previdenziali;
- i rapporti con le Amministrazioni Locali per tutte le incombenze che riguardano atti amministrativi economici e contrattuali (delibere, contratti, pagamenti, incassi, ecc.) in collaborazione con i Responsabili Tecnici Gas ed Acqua;
- la comunicazione al Direttore Generale di tutti i dati relativi alla gestione e utili alla determinazione dei costi standard ed alle valutazioni generali, di ordine economico-sociale, riferite ad ogni Impianto e rete.

Dipendono dalla Direzione Amministrativa:

- Ufficio Legale/Recupero crediti;
- Risorse Umane;
- Contratti/Acquisti;
- Controllo di Gestione e Contabilità Industriale;
- Ufficio Contabilità, Finanza e Assicurazioni;
- Ufficio Utenze Vigevano;
- Ufficio Commerciale e Fatturazione;
- Trasporti e Onoranze Funebri.

Legale e recupero crediti

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- controllare e far sì che le attività, le procedure, gli atti in genere dell'azienda siano conformi all'insieme di norme che l'azienda è tenuta a rispettare;
- operare per prevenire il contenzioso e gestirlo una volta che questo sia insorto;
- mantenere i rapporti e fare da collegamento con gli uffici legali esterni all'azienda incaricati di seguire la parte giudiziale del contenzioso;
- proporre soluzioni adeguate alle questioni giuridiche;
- predisporre atti relativi a procedure concorsuali e fallimentari;
- gestire il credito dell'azienda tramite l'Ufficio Recupero Crediti;
- predisporre rendiconti, riepiloghi e relazioni sull'attività in corso;

Risorse Umane

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- gestire il personale ed i rapporti con le R.S.U. e le Organizzazioni Sindacali;
- assicurare la corretta applicazione delle politiche retributive e di inquadramento nel rispetto dei Contratti Nazionali di Lavoro vigenti;
- curare lo sviluppo delle paghe in applicazione dei CCNL vigenti ed i rapporti con gli Istituti Previdenziali;
- gestire il processo di mobilità delle risorse interne;
- gestire le selezioni di personale;
- elaborare proposte in collaborazione con i Responsabili di Settore di Piani di Formazione e sviluppo delle risorse umane della Società.

Contratti e Acquisti

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- provvedere all'acquisto di prodotti, materiali e/o servizi;
- coordinare le attività di ricerca, selezione e valutazione dei fornitori;
- valutare le offerte dei fornitori e condurre le trattative;
- emettere, distribuire ed archiviare l'ordine di acquisto;
- sollecitare la consegna dei materiali e/o servizi;
- gestire la lista dei fornitori qualificati;
- predisporre i contratti o gli ordini per le forniture ed i lavori;
- ricevere e verificare tutte le fatture riguardanti la gestione complessiva aziendale.

Controllo di Gestione e Contabilità Industriale

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- provvedere alla elaborazione dei costi relativi alle commesse per centri di costo;
- effettuare il controllo di gestione provvedendo all'elaborazione di relazioni sull'andamento di ASM Vigevano e Lomellina Spa.

Contabilità, Finanza e Assicurazioni

La Funzione addetta ha la responsabilità:

- della contabilità fornitori/clienti;
- degli adempimenti amministrativi e fiscali;
- di curare la stipula delle Polizze Assicurative ed i rapporti con le Società di Assicurazione.

Commerciale e Fatturazione

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- curare la programmazione e l'accertamento dei consumi acqua e gas disponendone tempi e modalità nel rispetto degli indirizzi fissati dal Consiglio di Amministrazione e dalla Carta dei Servizi;
- curare la fatturazione dei consumi entro tempistiche programmate, con l'applicazione delle tariffe vigenti;
- aggiornare la movimentazione utenze (subentri, nuovi indirizzi, chiusure ed aperture contatori).

Trasporto e Onoranze Funebri

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- coordinare l'impiego e l'attività del personale addetto al trasporto funebre, alle onoranze funebri ed il controllo e la gestione del servizio di illuminazione elettrica votiva;
- tenere aggiornati i registri, adempiere alle pratiche di legge osservare il Regolamento Cimiteriale comunale;
- rilevare i dati e svolgere indagini in collaborazione con il Direttore per il miglioramento della funzionalità e dell'efficienza dei servizi stessi.

DIREZIONE TECNICA

È l'interfaccia tecnica con il Cliente e coordina le attività relative alla emissione della documentazione tecnica del prodotto e servizio.

Inoltre:

- fornisce assistenza tecnica agli Impianti;
- collabora con il Responsabile Qualità nell'esame e nella risoluzione delle non conformità; predispone e sviluppa piani per il mantenimento dei servizi a costanti livelli di efficienza ed aggiornamento tecnologico;
- predispone budget e programmi annuali e triennali di investimento nei settori di competenza definiti in base alle linee generali fissate dal Direttore Generale;
- fornisce ai committenti le necessarie informazioni tecniche relative agli impianti, alle reti ed ai servizi;
- mantiene aggiornata la raccolta delle normative tecniche nazionali e internazionali di competenza dell'attività svolta da ASM Vigevano e Lomellina Spa;

Coordina le attività di:

- erogazione dei servizi di distribuzione di gas-metano ed acqua a mezzo di rete urbana affidata ai Responsabili Tecnici di Settore e l'attività dell'Ufficio Tecnico Cartografico e del Magazzino.

Dalla Direzione Tecnica dipendono i seguenti settori:

- Telecontrollo e Pronto Intervento
- Magazzino;
- Progettazione e Servizi Tecnici;
- Acquedotto;
- Fognatura;
- Depurazione;
- Distribuzione Gas;
- Servizi Informatici e Reti Telematiche.

Telecontrollo e Pronto Intervento

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- curare il regolare funzionamento di tutto il settore di telecontrollo;
- collaborare allo studio ed alla elaborazione dei progetti relativi allo sviluppo ed all'ottimizzazione del Sistema Telecontrollo;
- predisporre tabulati computerizzati di servizio dai quali possano essere desunti tutti i dati di interesse relativi agli impianti telecontrollati;
- verificare periodicamente l'idoneità del personale individuato ed impiegato nel servizio con facoltà di indicare avvicendamenti od integrazioni;
- coordinare e codificare disposizioni e procedure in materia di pronto intervento e reperibilità impartite dalla Direzione Tecnica e/o dai Responsabili di settore con le attività di telecontrollo e supervisione impianti e di centralino aziendale 24/24h strettamente correlate.

Magazzino

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- garantire il corretto deposito dei materiali fondamentali ed importanti;
- provvedere alla segregazione del materiale non conforme;
- controllare l'identificazione e lo stato di conservazione dei materiali durante il deposito;
- verificare che il materiale venga correttamente distribuito;
- verificare la corretta gestione delle schede di magazzino con calcolo rimanenze finali e stampa libro di magazzino.

Progettazione e Servizi Tecnici

La Funzione addetta ha la responsabilità di :

- curare la gestione e l'utilizzo del Sistema Informatico Territoriale, tenendo aggiornate e consultabili le planimetrie di reti e gli schemi delle centrali e degli impianti;
- proporre eventuali modifiche o interazioni al SIT;
- provvedere ai disegni ed ai computi in relazione alle indicazioni dei progettisti riguardanti i settori gas e acqua;
- provvedere ai rilievi nei settori acqua e gas;
- provvedere in accordo con il Direttore Tecnico alla stesura di capitolati e degli elenchi prezzi; provvedere all'assistenza tecnica nei lavori relativi ad opere murarie ordinate da ASM Vigevano e Lomellina Spa a ditte esterne;

- provvedere alla richiesta di eventuali autorizzazioni e concessioni seguendo tutto l'espletamento delle pratiche che possono interessare Azienda, Comune, Provincia, Parco del Ticino, Regione, Stato.

Acquedotto

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- curare l'andamento del servizio e l'impiego del personale;
- curare la regolare distribuzione dell'acqua nel rispetto delle norme vigenti in materia di qualità delle acque destinate al consumo umano, ed il regolare funzionamento delle reti e degli impianti;
- curare l'effettuazione delle analisi delle acque potabili;
- verificare il rispetto della Carta dei Servizi per quanto di competenza;
- preparare ed emettere i documenti tecnici di progettazione richiesti;
- emettere le specifiche tecniche di approvvigionamento;
- emettere le procedure per i processi speciali;
- conservare la documentazione tecnica del contratto e/o del servizio;
- emettere piani delle attività;
- elaborare ed aggiornare il programma di esecuzione lavori.

Fognatura

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- curare l'andamento del servizio e l'impiego del personale;
- curare la gestione tecnica delle fognature comunali;
- controllare il funzionamento degli impianti di sollevamento esistenti;
- verificare il rispetto della Carta dei Servizi per quanto di competenza;
- preparare ed emettere i documenti tecnici di progettazione richiesti;
- emettere le specifiche tecniche di approvvigionamento;
- conservare la documentazione tecnica del servizio;
- elaborare ed aggiornare il programma di esecuzione lavori.

Depurazione

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- curare l'andamento del servizio e l'impiego del personale
- curare la gestione degli impianti di depurazione delle acque reflue urbane e dei reflui speciali;
- provvedere al controllo dei parametri che definiscono il funzionamento degli impianti;
- curare la programmazione e l'effettuazione delle analisi relative ai reflui all'acquedotto ed ai fanghi;
- provvedere alla organizzazione interna del personale con disposizioni ai sottoposti;
- verificare il rispetto delle norme di sicurezza da parte dei dipendenti del settore;
- disporre e controllare che tutti gli impianti o attrezzature siano conformi alle norme di legge vigenti ed in regola con le autorizzazioni necessarie.

Distribuzione Gas

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- curare l'andamento del servizio e l'impiego del personale;
- curare la regolare distribuzione del gas all'utenza ed il regolare funzionamento delle reti;
- provvedere alle verifiche per il regolare funzionamento degli impianti di misura e riduzione del gas;
- verificare il rispetto della Carta dei Servizi per quanto di competenza;
- preparare ed emettere i documenti tecnici di progettazione richiesti per i singoli contratti;
- emettere le specifiche tecniche di approvvigionamento;
- emettere le procedure per i processi speciali;
- conservare la documentazione tecnica del contratto e/o del servizio;
- emettere piani delle attività;
- elaborare ed aggiornare il programma di esecuzione di ogni contratto e/o del servizio;
- curare la corretta gestione delle Convenzioni e Contratti di Servizio stipulati con l'Ente Concedente per quanto di competenza;
- curare la corretta gestione del Contratto con il fornitore del gas per quanto di competenza;
- curare la corretta gestione del contratto con l'utente finale del servizio per quanto di competenza.

Servizi informatici e reti telematiche

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- curare lo sviluppo e l'aggiornamento dell'E.D.P. proponendo le innovazioni, le integrazioni e le modifiche necessarie sia dal punto di vista hardware che software;
- **rilevare le esigenze settoriali di nuove risorse hardware o di implementazione di nuovi programmi;**
- **sovrintendere, in collaborazione con il Direttore Tecnico, all'ampliamento della rete telematica cittadina ed all'attivazione di nuovi servizi sulla rete di fibra ottica;**
- **controllare e garantire il corretto funzionamento della rete telematica.**

SEGRETERIA DI SOCIETA'

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- curare la catalogazione, per ogni singolo Ente Committente, degli atti relativi al rapporto contrattuale e degli atti amministrativi;
- provvedere alla gestione informatizzata del protocollo aziendale;
- gestire l'archivio della Direzione Generale;
- provvedere alla compilazione degli ordini del giorno del Consiglio di Amministrazione od altre riunioni convocate curando il regolare inoltro a chi di competenza;
- provvedere alla gestione delle delibere **e degli atti** per l'eventuale trasmissione degli stessi al Comune o agli Uffici aziendali;
- trattare problematiche legali connesse con iniziative commerciali e gestire i rapporti con gli Enti e le Autorità pubbliche;
- provvedere all'espletamento di pratiche di segreteria per gestioni societarie.

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Per quanto riguarda le mansioni specifiche si rimanda a quanto definito dal D.Lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni.

QUALITA' E REGOLATORIO

La Funzione addetta ha la responsabilità di:

- assicurare il pieno rispetto e l'effettiva applicazione del programma definito nel manuale di gestione per la qualità;
- emettere il manuale di gestione per la qualità e verificare le procedure e le relative revisioni e provvedere alla loro distribuzione;
- pianificare ed effettuare visite ispettive interne;
- verificare la corretta applicazione delle azioni correttive;
- collaborare con l'Ufficio Acquisti per la valutazione dei fornitori;
- collaborare con il Direttore Generale per l'addestramento del personale;
- intervenire per la sospensione delle lavorazioni quando sussistono fondate motivazioni che fanno prevedere problemi nella produzione;
- gestire i rapporti con gli ispettori dei Clienti e con gli Organismi e gli Enti di Certificazione;
- informare periodicamente il Direttore Generale e il Comitato Guida sullo stato di applicazione, efficacia e adeguatezza del programma di gestione per la qualità;
- documentare e conservare le decisioni prese nelle riunioni del Comitato di Guida attinenti il sistema di gestione per la qualità;
- curare la gestione dei reclami;
- verificare il rispetto del programma di taratura degli strumenti di misura che influenzano la qualità del prodotto e del servizio;
- archiviare le registrazioni della qualità;
- coordinare la gestione delle Carte del Servizio e le relative attività di monitoraggio;
- supportare le funzioni aziendali per i modelli interpretativi delle norme UNI – EN – ISO.

COMITATO GUIDA

Il Comitato di Guida (anche detto Comitato Qualità) ha la responsabilità di tradurre gli obiettivi primari stabiliti dal Rappresentante della Direzione in un insieme di obiettivi per la qualità e di attività che riguardano:

- la chiara definizione delle esigenze del Cliente con appropriate misure della qualità;
- il livello di servizio da fornire;
- l'approccio da adottare nel perseguire gli obiettivi per la qualità;
- le azioni preventive e di controllo per evitare insoddisfazioni del Cliente;
- l'ottimizzazione dei costi connessi con la qualità per le prestazioni e il livello di servizio richiesto;
- il continuo riesame dei requisiti del servizio e dei risultati conseguiti per individuare opportunità di miglioramenti della qualità del servizio;
- la prevenzione di effetti negativi indotti da ASM Vigevano e Lomellina Spa sulla società e sull'ambiente;
- il riesame del sistema di gestione per la qualità.

Il Comitato Guida è presieduto dal Rappresentante della Direzione e ne fanno parte, il Direttore Generale, il Presidente del Consiglio di Amministrazione ed il Responsabile Qualità.

Al Comitato Guida possono partecipare invitati, i quali non hanno potere decisionale.
Il Responsabile Qualità ha l'incarico di documentare le decisioni prese nelle riunioni.

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE PER LA QUALITA'

Il Direttore Generale o suo delegato assume l'incarico di Rappresentante della Direzione. Indipendentemente da altre responsabilità che gli sono attribuite nell'ambito dell'organizzazione della Società, è dotato di specifiche responsabilità ed autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire al Consiglio di Amministrazione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e segnalare le opportunità di miglioramento;
- promuovere la diffusione della consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno dell'organizzazione;
- rappresentare la Società nei confronti degli Organismi di Certificazione.

COMUNICAZIONE INTERNA

Informazioni generali del Comitato Guida

Ogni anno il Rappresentante della Direzione fornisce le informazioni generali, andamento del sistema di gestione per la qualità incluso, al personale della Società.

Inoltre periodicamente ogni Direzione tiene riunioni rivolte al personale per analizzare l'andamento del sistema di gestione per la qualità e per la sicurezza e individuare eventuali azioni di miglioramento.

Comunicazioni in ingresso ed in uscita

ASM Vigevano e Lomellina Spa ha definito specifiche procedure per il governo dei flussi di comunicazione sia in ingresso che in uscita attraverso le quali si garantisce la puntuale distribuzione, identificazione e conservazione di tutta la documentazione prodotta nonché il rispetto delle responsabilità assegnate ed i livelli di priorità definiti.

Il presidio dei flussi di comunicazione è allocato nella Direzione Generale.

RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Il Comitato Guida effettua con periodicità annuale appositi riesami allo scopo di assicurare la continua adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione per la qualità e di verificare la capacità della Società di conseguire gli obiettivi prefissati e la soddisfazione dei clienti.

Il riesame si basa su una serie di informazioni sullo stato del sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione raccolte e presentate dal Responsabile Qualità.

Elementi in ingresso per il riesame

Il riesame prenderà in considerazione i seguenti elementi:

- i risultati degli audit (interni e del'Ente di Certificazione);
- le informazioni di ritorno da parte dei clienti, inclusi i reclami;
- le prestazioni dei processi;
- la situazione delle non conformità;

- lo stato delle azioni correttive e preventive;
- la struttura organizzativa;
- la situazione relativa alle risorse umane (competenza, formazione, crescita professionale);
- lo stato e l'adeguatezza delle risorse infrastrutturali;
- i risultati del monitoraggio sul parco fornitori;
- riferimento all'emanazione di nuove leggi e norme;
- eventuali disposizioni dell'Autorità di Regolazione;
- i risultati sull'andamento del livello di soddisfazione dei Clienti;
- i risultati sul rispetto degli standard adottati;
- informazioni sull'efficacia e sull'efficienza globali del processo di fornitura del servizio;
- considerazioni emerse durante i riesami precedenti;
- eventuali modifiche proposte dall'organizzazione che hanno influenza sul sistema di gestione per la qualità;
- qualsiasi spunto di miglioramento in grado di elevare le prestazioni aziendali.

Elementi in uscita dal riesame

Le risultanze delle attività di riesame si concretizzano, attraverso specifici verbali, nella valutazione in merito all'adeguatezza della politica della qualità aziendale, nelle decisioni strategiche per il miglioramento dei processi aziendali al fine di perseguire la soddisfazione del cliente nel suo significato più ampio ed infine la definizione di obiettivi strategici finalizzati a rispondere ad esigenze di adeguamento delle risorse aziendali coerentemente agli obiettivi strategici fissati.

Azioni correttive e preventive richieste dal Comitato Guida e Piani di miglioramento

Il Comitato Guida a seguito degli esiti del riesame, se necessario, richiede al Responsabile Qualità l'adozione di azioni correttive e preventive ed alle Funzioni interessate l'approntamento di piani di miglioramento.

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità di verificare lo sviluppo dei piani di miglioramento e di archiviare tutta la documentazione relativa al riesame da parte della Direzione.

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 Messa a disposizione delle risorse

ASM Vigevano e Lomellina Spa ha identificato le esigenze del servizio reso ai Clienti e ha posto a disposizione delle funzioni dell'organizzazione aziendali: mezzi, attrezzature, conoscenze, risorse materiali ed economiche oltre che personale addestrato per il conseguimento dei risultati connessi alle attività di erogazione dei servizi gas-metano ed acqua distribuiti a mezzo di rete urbana.

Il vertice aziendale annualmente valuta l'esigenza di adeguamento delle risorse al fine di stabilirne una coerenza con i programmi di sviluppo e gli obiettivi strategici dell'impresa.

6.2 Risorse umane

La Società provvede allo svolgimento di programmi di istruzione ed addestramento in modo da assicurare che il personale acquisisca e mantenga un'adeguata competenza e conoscenza degli

aspetti tecnico-qualitativi attinenti alle proprie attività. Gli atti di tali attività vengono registrati e conservati.

Il personale, specialmente quello direttamente a contatto con il Cliente, deve avere adeguate conoscenze e la necessaria competenza nella comunicazione poichè la percezione della Qualità del Servizio da parte del Cliente viene spesso ottenuta tramite la comunicazione con il personale e con le strutture della società.

L'addestramento interessa il personale direttivo, tecnico, operativo ed amministrativo di tutte le funzioni aziendali dove si esplicano attività che influenzano la qualità.

Ogni Responsabile di Funzione individua le necessità di addestramento e di formazione dell'area di propria competenza e propone al Direttore Generale i tipi di corsi da effettuare e i nominativi delle persone da coinvolgere.

Il Direttore Generale armonizza tutte le richieste ricevute ed emette il Piano di formazione annuale. Cura, attraverso il Responsabile Qualità, l'organizzazione e l'ufficializzazione dei corsi.

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità del coordinamento e del controllo dell'attività di formazione e della gestione e archiviazione della documentazione di registrazione correlata. Per formare ed informare il personale sul sistema di gestione per la qualità della Società, vengono inoltre organizzati incontri e seminari in cui si trattano i seguenti argomenti:

- obiettivi e strategie qualitative della Società;
- conoscenza delle normative di gestione per la qualità;
- funzioni e responsabilità delle varie Funzioni della Società e loro interconnessione;
- struttura e gestione della documentazione del sistema di gestione per la qualità.

Addestramento del personale neo assunto

Il personale neo-assunto o destinato a mansioni differenti da quelle svolte in precedenza viene addestrato a cura del Responsabile dell'Ufficio di destinazione secondo un piano che si articola nelle seguenti fasi:

- addestramento generale
- addestramento specifico per i settori di destinazione mediante affiancamento.

Addestramento degli addetti

Gli addetti all'esercizio devono seguire programmi comprendenti:

- nozioni generali sugli aspetti del sistema di gestione per la qualità contenuti nel MGQ e nelle procedure gestionali di competenza;
- nozioni specifiche dei documenti applicati nella produzione;
- addestramento teorico di istruzioni e metodi di ispezione, prove ed uso degli strumenti.

Corsi di aggiornamento per il personale

Per il personale già addestrato vengono organizzati, secondo necessità, dei corsi di aggiornamento che hanno come obiettivo quello di adeguare le conoscenze tecnico-qualitative a nuove tecnologie o a nuove metodologie operative. In casi particolari la frequenza è annuale.

Valutazione dell'efficacia delle attività di formazione

Al termine di ogni attività formativa, ogni Responsabile di Funzione accerta attraverso un colloquio verbale: la valutazione delle prestazioni, il grado di apprendimento di ogni singolo partecipante ai

corsi/seminari formativi richiesti dallo stesso Responsabile. Tali valutazioni, ed i loro esiti, sono registrati in appositi verbali.

6.2.1 Qualificazione delle risorse umane

È prevista la qualificazione per le seguenti figure professionali:

- addetti alle Saldature;
- addetti alla Manipolazione di Odorizzanti;
- addetti agli audit.

Personale addetto alle saldature

Il personale che deve essere destinato alle saldature, dopo un periodo di addestramento teorico e pratico, viene sottoposto a prove di qualifica, affidate anche ad enti o istituti esterni autorizzati e riconosciuti.

Ad esito positivo delle prove di qualifica viene emesso un certificato di qualifica ed il relativo patentino.

Personale addetto all'Odorizzazione del Gas

Il personale addetto alla manipolazione di odorizzanti compresi tra le sostanze tossiche, affinché possa espletare tale mansione, deve conseguire un patentino rilasciato in seguito ad un corso di qualifica. Mantiene tale qualifica frequentando corsi di aggiornamento annuali.

Personale addetto agli audit

Il personale che per funzione o delega deve effettuare audit interni deve partecipare a corsi per auditors tenuti dal Responsabile Qualità eventualmente coadiuvato da docenti di organizzazioni esterne specializzate e deve superare i relativi esami teorico-pratici condotti da organismo di certificazione accreditato.

La qualifica di ispettore decade qualora non sia stata effettuata almeno una visita ispettiva nel corso di un anno, o per cessazione di servizio presso la Società.

In caso di decadenza della qualifica l'auditor deve ricevere per la riconferma, un ulteriore periodo di addestramento su richiesta dal Responsabile Qualità.

6.3 Infrastrutture

Le apparecchiature di lavoro, ove necessario, sono sottoposte ad un programma di manutenzione emesso dal Servizio competente. Tramite la pianificazione e l'attuazione di attività di manutenzione ASM Vigevano e Lomellina Spa assicura dunque che tali infrastrutture continuino a soddisfare le esigenze della Società in termini di realizzazione di servizi sempre più in linea con i requisiti e le aspettative dei clienti.

Per quel che concerne le modalità di mantenimento in efficienza/taratura della strumentazione di controllo si rinvia al par. 7.6 del presente Manuale.

6.4 Ambiente di lavoro

Condizioni ambientali delle lavorazioni

Le attività svolte correntemente dalla Società non richiedono ambienti e attrezzature di lavoro particolari.

Il Servizio competente con il Responsabile della Sicurezza, provvede alla definizione delle opportune protezioni e accorgimenti per soddisfare le esigenze di protezione della salute, della sicurezza e dell'ambiente.

Sicurezza e responsabilità del servizio

Le Funzioni Aziendali competenti sono chiamate ad attuare le attività tese al pieno raggiungimento della sicurezza dei servizi minimizzando nel contempo la responsabilità oggettiva da servizio difettoso. Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione è responsabile del mantenimento di tutti i documenti legali e tecnici relativi alla sicurezza dei servizi/prodotti e del loro aggiornamento continuo sulla base di informazioni provenienti da ogni fonte e, della divulgazione ai Responsabili di Funzione, di informazioni di loro stretta competenza.

Gestione delle risorse naturali

Nel rispetto delle leggi e dei requisiti cogenti in materia di tutela ambientale, ASM Vigevano e Lomellina Spa pone anche la necessaria attenzione alla gestione e alla sicurezza dell'ambiente esterno attraverso attività non sistematiche di analisi e valutazione degli effetti ambientali provocati dalle proprie attività.

Il risultato di tali controlli periodici generalmente comporta:

- la formazione e l'informazione del personale;
- la formalizzazione e l'affissione, nei luoghi appropriati, di appositi piani di emergenza;
- la riduzione dei consumi e l'utilizzo di tecnologie quanto più possibile pulite;
- costituisce un ambito di particolare rilevanza dal punto di vista delle risorse naturali la gestione del "Ciclo Idrico Integrato", attraverso la quale ASM Vigevano Lomellina Spa può influire sulle risorse del territorio in termini di: prelievi, utilizzi, scarichi e depurazione.

7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

ASM Vigevano e Lomellina S.p.a. ha pianificato e sviluppato i processi necessari per la corretta realizzazione del servizio. Nell'ambito di tale pianificazione, sono stati definiti:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio;
- le modalità di attuazione, controllo e documentazione dei processi;
- le responsabilità inerenti la conduzione ed il controllo dei processi;
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi di realizzazione ed i servizi risultanti soddisfino i requisiti.

Tale pianificazione viene presentata mediante le seguenti tipologie di documenti:

- 1 il manuale del sistema di gestione per la qualità;
- 2 le procedure documentate relative:
 - al riesame dei requisiti relativi al servizio realizzato;
 - all'approvvigionamento dei materiali che possono influenzare la qualità del servizio;

- alla corretta identificazione e rintracciabilità dei prodotti/servizi;
 - allo svolgimento controllato delle varie attività;
 - al mantenimento delle apparecchiature in buono stato di efficienza;
 - alla corretta movimentazione e conservazione dei materiali.
- 3 le istruzioni di lavoro (ove necessarie);
- 4 le registrazioni.

Con riferimento alla mappatura dei processi rappresentata al cap. 4 del presente Manuale, ciascuno dei processi individuati è da considerarsi composto da una serie di “step” (operativi e di controllo/decisionali) descritti e formalizzati in uno o più “documenti di processo” (procedure documentate, eventualmente supportate da istruzioni di lavoro) che specificano le caratteristiche peculiari dei processi, il tipo e la sequenza delle attività/controlli, le responsabilità di attuazione e i documenti di registrazione coinvolti.

L’insieme dei processi sopra citati (dettagliati ai paragrafi seguenti) rappresentano, insieme ai processi di gestione delle risorse, di riesame e di analisi e miglioramento continuo, il piano qualità standard di ASM Vigevano e Lomellina Spa.

Se richiesto contrattualmente dal cliente potrà essere preparato un piano della qualità specifico che evidenzierà le particolarità dell’attività da svolgere (individuazione delle fasi di costruzione/gestione impianto coinvolte, indicazioni sugli approvvigionamenti soggetti ad attenzione, adozione di criteri di controllo e/o di identificazione particolari, etc.).

7.2 Processi relativi al cliente

Per una descrizione di dettaglio dei processi relativi al cliente si rinvia alle procedure documentate riportate in Allegato 1 al presente Manuale di Gestione per la Qualità.

E’ necessario prima di descrivere come questi processi vengono erogati identificare in maniera univoca il cliente.

Per le attività svolte (gestione del ciclo idrico integrato e distribuzione acqua potabile e distribuzione gas) i clienti di ASM Vigevano e Lomellina sono:

- **il Comune di Vigevano a seguito del contratto di servizio per la distribuzione del Gas nel territorio cittadino a mezzo di reti e impianti di cui il Comune è proprietario e che ha dato in concessione ad ASM Vigevano e Lomellina spa**
- **le società di Vendita del GAS operanti nel territorio del comune di Vigevano, alle quali ASM Vigevano e Lomellina Spa offre il servizio di vettoriamiento**
- **il Gestore Unico d’Ambito della provincia di Pavia (Pavia Acque s.c. a r.l.) a seguito del contratto di servizio che affida all’azienda la gestione del ciclo idrico integrato e la distribuzione dell’acqua potabile nell’ambito del territorio dei comuni soci di ASM Vigevano e Lomellina Spa.**

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

ASM Vigevano e Lomellina Spa assicura che le richieste dei clienti siano oggetto di attento esame; si verificherà quindi che i requisiti da osservare nella realizzazione del servizio siano definiti in maniera chiara e che la Società sia in grado di soddisfare tali requisiti.

I requisiti relativi ai servizi forniti da ASM Vigevano e Lomellina Spa sono definiti nei Contratti di Servizio vengono revisionati al fine di adeguarli alle aspettative del cliente. **Per ciò che attiene il GAS altri parametri prestazionali cui ASM Vigevano e Lomellina deve attenersi sono definiti nella carta del servizio.**

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Preparazione dell'offerta

La preparazione dell'offerta viene effettuata dalla Direzione Generale di ASM Vigevano e Lomellina Spa e dalla Direzione Tecnica per:

- il servizio di erogazione del gas-metano distribuito a mezzo di rete urbana;
- il servizio di erogazione dell'acqua distribuita a mezzo di rete urbana;
- per le attività di gestione connesse al ciclo idrico integrato.

Offerta per la gestione del servizio di erogazione del gas

L'offerta per il servizio di erogazione del gas-metano distribuito a mezzo di rete urbana può essere promossa:

- direttamente da ASM Vigevano e Lomellina Spa che propone i suoi servizi all'Ente Committente;
- direttamente dall'Ente Committente per mezzo di una gara d'appalto o ad evidenza pubblica o procedura negoziata;
- su richiesta delle Società di Vendita Gas metano operanti sui territori di riferimento di ASM Vigevano e Lomellina Spa.

Riesame dell'offerta

In ogni caso prima dell'invio al Cliente, le offerte sono verificate dal Dirigente Tecnico e dal Direttore Amministrativo che hanno partecipato al loro sviluppo per attestare che i requisiti tecnici, i tempi di consegna e gli impegni finanziari possono essere soddisfatti e sono approvate dal Direttore Generale.

Tale attività è documentata con l'apposizione delle firme dei Dirigenti sul Piano Economico Finanziario ed è archiviata dalla Segreteria.

Riesame e gestione dei contratti di servizio con i Comuni, delle Concessioni dei Servizi o delle Convenzioni per attività di gestione

Dopo aver ricevuto la Delibera di accettazione dell'offerta con approvazione della bozza di Convenzione e del Contratto di Servizio dal Cliente (Ente Concedente), la Direzione Generale invia, per opportuna conoscenza, copia a:

- Consiglio di Amministrazione per approvazione
- Direzione Tecnico Commerciale
- Direzione Amministrativa
- Responsabile Qualità
- altre Funzioni di volta in volta definite dal Direttore Generale coerentemente ai Servizi oggetto di contratto.

L'attività di riesame degli atti contrattuali consiste in un esame critico da parte del Consiglio di Amministrazione delle capacità di:

- a) soddisfare i requisiti contrattuali in funzione dei mezzi disponibili ed in un'ottica di efficienza produttiva;
- b) pianificare ed eseguire l'attività di progettazione, di approvvigionamento e di esecuzione lavori;
- c) riuscire a far fronte agli impegni finanziari.

L'evidenza del riesame degli atti contrattuali viene documentata nel verbale di riesame del contratto firmato dal Direttore Generale.

Il Direttore Generale fa archiviare al Responsabile Qualità l'originale o copia conforme del contratto sottoscritto con il Cliente primario per tutta la validità del medesimo e per 10 anni successivi alla scadenza.

Tutte le revisioni o le modifiche del contratto seguono lo stesso iter previsto per l'ottenimento del contratto, ivi compresa la distribuzione delle modifiche. L'evidenza dell'approvazione della modifica è sempre attestata mediante firma dei Dirigenti.

7.2.3 Comunicazione con il cliente

Gli scambi informativi con il Cliente sono importanti per la tipologia dei servizi erogati da ASM Vigevano e Lomellina Spa.

Ogni comunicazione, in ingresso o in uscita afferente il rapporto contrattuale, viene visionata e/o firmata dal Direttore Generale, identificata da specifico numero di protocollo ed archiviata dalla Segreteria.

Interazione con i Clienti

L'azienda deve prestare sollecita attenzione alle difficoltà di comunicazione o di interazione con i Clienti (Enti Concedenti). L'azienda tiene in considerazione le istanze e le segnalazioni e necessità degli utenti finali dei servizi erogati al fine di migliorare il proprio processo di erogazione del servizio.

Gestione dei reclami

Il Responsabile per la Gestione dei reclami ha la responsabilità della gestione dei reclami e delle segnalazioni dal momento della loro formalizzazione da parte del Cliente fino alla loro completa definizione.

Ogni reclamo ricevuto dai Clienti viene classificato per rimediare alla carenza e per individuare tendenze negative nei prodotti e nel servizio.

Al ricevimento dei reclami vengono richieste al Cliente tutte le notizie che permettono di identificare i documenti aziendali che contengono notizie utili per la loro gestione.

In quest'ottica sono considerati reclami anche le segnalazioni degli utenti finali aventi come oggetto un disservizio nel processo di distribuzione del gas e/o dell'acqua potabile.

7.3 Progettazione e sviluppo

Per una descrizione di dettaglio del processo di progettazione e sviluppo si rinvia alle procedure documentate riportate in Allegato 1 al presente manuale di gestione per la qualità.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

La Direzione Tecnica è responsabile dell'organizzazione e della pianificazione delle attività di progettazione. È suo compito individuare le competenze che devono essere coinvolte nell'attività di progettazione, definire le responsabilità relative e stabilire i mezzi e il personale interno e/o esterno da mettere a disposizione.

Per la gestione controllata e lo sviluppo organico e sequenziale delle attività di progetto, la Direzione Tecnica e l'Ufficio Progettazione definiscono le risorse interne da impiegare e le

eventuali risorse esterne da affiancare. Il Piano è emesso dall'Ufficio Progettazione e firmato dal Direttore Tecnico. Le relazioni tra l'Ufficio Progettazione, i Servizi di Ingegneria esterni, gli organi tecnici del Cliente e le Autorità di controllo della Pubblica Amministrazione, sono gestite dalla Direzione Tecnica mediante opportuna ripartizione delle responsabilità.

Affidamento a terzi delle attività di progettazione

Nel caso in cui parte del progetto debba essere affidato a terzi, la Direzione Tecnica individuerà nella lista dei professionisti iscritti nell'Albo Fornitori, quelli specializzati a cui affidare le attività.

I servizi di ingegneria affidati a terzi devono essere prestati conformemente alle procedure applicate in ASM Vigevano e Lomellina Spa.

Il controllo della attività di progettazione svolte da terzi, nel rispetto dello specifico piano progettuale, sono effettuate dall'Ufficio Progettazione che le rendiconta in apposite registrazioni.

Tutta la documentazione prodotta da terzi è controllata ed approvata secondo le procedure relative al controllo dei documenti prodotti all'interno di ASM Vigevano e Lomellina Spa.

L'ordine di acquisto di servizi di ingegneria ovvero il conferimento di incarico professionale specialistico deve essere redatto dall'Ufficio Acquisti ed approvato dal Direttore Generale.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

I dati ed i requisiti di base della progettazione sono documentati e vengono analizzati al fine di verificare la loro completezza.

Le norme tecniche di riferimento per la redazione di un progetto sono elencate nella procedura specifica. Esse sono costantemente a disposizione del progettista, riportate se necessario in apposite istruzioni, emesse dalla Funzione Tecnica, che ne cura l'aggiornamento e la divulgazione. I rilievi dello stato di fatto e delle necessità dell'utenza o tecnico funzionali consentono di definire il dimensionamento delle tubazioni, degli accessori e degli impianti.

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

I risultati della progettazione vengono riportati su disegni, specifiche, capitolati, relazioni, calcoli. Tutti i documenti di progetto sono firmati dal progettista abilitato all'esercizio della professione che li ha elaborati e controfirmati per validazione dalla Direzione Tecnica.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il riesame della progettazione viene effettuato dai rappresentanti individuati all'interno delle Funzioni coinvolte dal processo di progettazione avvalendosi, eventualmente, della collaborazione di altro personale specialistico.

Per tale attività vengono presi in considerazione:

- il rispetto di quanto pianificato;
- la capacità di soddisfare le esigenze dei clienti primari;
- la capacità di soddisfare i vincoli di capitolato;
- la rispondenza dei computi estimativi ai prezziari stabiliti;
- le specifiche dell'impianto e le esigenze d'uso;
- le specifiche del processo distributivo e le esigenze d'uso.

Gli esiti dei riesami vengono registrati in moduli specifici e la documentazione viene conservata, dal Responsabile della Progettazione, in attesa della consegna definitiva del progetto e delle relative registrazioni della qualità, alla Funzione Responsabile della Realizzazione e/o Gestione dell'Impianto. Nei casi di particolari complessità tecnico-progettuali è possibile procedere all'affidamento esterno delle attività di riesame.

Il verbale di riesame deve:

- soddisfare i requisiti di base della progettazione;
- contenere i criteri di accettazione e di validazione del progetto;
- indicare le eventuali criticità per il sicuro utilizzo dell'impianto;
- sviluppare il Piano di Manutenzione degli impianti.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

La verifica del progetto è l'attività alternativa a quella compiuta dal progettista, necessaria per confermare, provare e dimostrare la rispondenza della progettazione alle prescrizioni iniziali. La verifica deve assicurare che gli elaborati rispettano i dati e i requisiti considerati a base della progettazione.

L'attività di verifica viene effettuata per mezzo di misure di controllo sul progetto, quali:

- a) riesame della progettazione e relativa documentazione;
- b) calcoli alternativi per verificare la congruità dei calcoli e delle analisi fatte;
- c) confronto del nuovo progetto con un altro simile già sperimentato, se disponibile.

È compito della Direzione Tecnica definire le parti della progettazione da sottoporre a verifica.

Le verifiche sono effettuate con la guida di apposite liste di controllo e da persone diverse da quelle che hanno sviluppato la progettazione.

I risultati della verifica del progetto sono documentati in appositi verbali di verifica della progettazione.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

Successivamente alle verifiche ed i riesami con esito positivo, la Direzione Tecnica provvede ad effettuare la validazione della progettazione per assicurare che l'impianto soddisfi le esigenze e/o i requisiti dell'utilizzatore, precedentemente stabiliti.

Le attività di validazione comprendono:

- valutazione della rispondenza dei risultati progettuali alle finalità ed obiettivi definiti nella pianificazione;
- analisi dei verbali di riesame e dei procedimenti di verifica;
- accertamento della rispondenza del progetto ai vincoli giuridici;
- accertamento della completezza documentale.

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

I documenti di progettazione modificati seguono lo stesso iter di approvazione e di distribuzione stabilito per i documenti di progettazione iniziale.

Per il controllo delle modifiche dei documenti è istituito presso la Direzione Tecnica un elenco generale dei documenti di commessa per identificare l'ultima edizione onde evitare l'uso di documenti superati.

La Direzione Tecnica provvede ad ottenere le approvazioni del Cliente, se previsto.

7.4 Approvvigionamento

Per una descrizione di dettaglio del processo di approvvigionamento si rinvia alle procedure documentate riportate in Allegato 1 al presente Manuale di Gestione per la Qualità.

7.4.1 Processo di approvvigionamento

ASM Vigevano e Lomellina Spa ritiene importante stabilire e mantenere attivi i rapporti controllati con i fornitori ed integrarli con scambi informativi che favoriscano un miglioramento continuo della qualità dei prodotti/servizi approvvigionati.

La Società ha predisposto apposite procedure documentate per definire le modalità di gestione dei fornitori al fine di assicurare che i prodotti e servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Questo obiettivo è perseguito tramite:

- la selezione e la valutazione dei fornitori;
- la predisposizione dei documenti di acquisto secondo procedure definite;
- il controllo delle forniture.

Il tipo e l'estensione dei controlli vengono determinati in base all'andamento delle prestazioni dei fornitori; tali prestazioni vengono controllate dall'Ufficio Acquisti e Contratti attraverso opportune metodologie di sorveglianza e valutazione dettagliate nelle procedure documentate di riferimento.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Il Responsabile di Servizio, predispone le richieste di approvvigionamento che dovranno contenere tutte le informazioni necessarie a descrivere correttamente il prodotto richiesto.

L'Ufficio Acquisti e Contratti al termine della valutazione delle offerte ricevute dai fornitori, emette l'ordine di acquisto. Gli ordini sono approvati e firmati dal Direttore Generale o dal Responsabile Ufficio Acquisti e Contratti.

Qualunque modifica nei documenti di acquisto, intervenuta dopo l'ordine, viene trattata in modo analogo a quanto fatto per l'ordine originale.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Il prodotto acquistato viene verificato con lo scopo di assicurare che sia conforme ai requisiti contrattuali.

La conclusione delle verifiche porta:

- all'utilizzo del prodotto verificato in caso di conformità verificata con i requisiti della specifica di approvvigionamento;
- alla segregazione del prodotto stesso in caso di accertata non conformità, con conseguente attivazione della procedura di controllo del prodotto non conforme (cfr. par. 8.3 del presente manuale).

Verifica del prodotto presso il subfornitore

Quando ASM Vigevano e Lomellina Spa intende verificare presso il fornitore il prodotto acquistato specificherà, tramite l'Ufficio Acquisti e Contratti, nei documenti di acquisto le disposizioni per la verifica e le modalità di rilascio del prodotto.

Verifica da parte del cliente del prodotto acquistato da ASM Vigevano e Lomellina S.p.a.

Quando specificato nel contratto, ASM Vigevano e Lomellina Spa riconoscerà al Cliente o ad un suo rappresentante, il diritto di accertare sia presso il fornitore, sia presso di essa, che quanto acquistato sia conforme ai requisiti specificati contrattualmente. Tale verifica non sarà utilizzata da ASM Vigevano e Lomellina Spa per dimostrare l'avvenuto controllo della qualità. La verifica da parte del Cliente non solleva ASM Vigevano e Lomellina Spa dalla responsabilità di fornire prodotti accettabili, nè esclude un loro eventuale successivo rifiuto da parte del Cliente.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

Per una descrizione di dettaglio dei processi di erogazione dei servizi si rinvia alle procedure documentate riportate in Allegato 1 al presente manuale di gestione per la qualità.

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

ASM Vigevano e Lomellina Spa assicura, anche tramite una costante supervisione dei processi aziendali, che le attività di erogazione dei servizi si svolgano in condizioni controllate. Tali condizioni includono:

- la corretta identificazione dei requisiti del servizio (cfr. par. 7.2);
- l'utilizzazione di apparecchiature idonee in un ambiente di lavoro adeguato;
- la gestione di attività di manutenzione sulle apparecchiature di processo/strumentazioni tecniche, per garantire una continua operatività;
- la disponibilità di procedure documentate/istruzioni di lavoro atte a garantire:
 - la corretta esecuzione delle attività di erogazione del servizio;
 - la definizione dei controlli da effettuare nel corso del processo.
- l'effettuazione di attività di monitoraggio dei processi e dei servizi e la registrazione dei relativi risultati;
- l'individuazione e il trattamento di tutte le non conformità emerse, relative alla realizzazione dei servizi e, più in generale, al sistema di gestione per la qualità.

Le procedure documentate e le istruzioni di lavoro sono rese disponibili agli utilizzatori e i contenuti dei documenti necessari per l'efficacia del controllo del processo sono resi noti ai collaboratori attraverso le attività di addestramento del personale.

Programmazione del servizio

Il processo di erogazione del servizio viene programmato con il piano della qualità, effettuato e controllato mediante documentazione mantenuta aggiornata. Tale documentazione è costituita da:

- programma generale delle attività;

- programmi esecutivi delle attività;
- piani di controllo;
- istruzioni di lavoro;
- manuali operativi.

Avvio dell'attività

L'avvio delle attività di una commessa esecutiva viene stabilito a seguito del ricevimento dell'ordine formale da parte del Cliente e dell'esito positivo della procedura di riesame del contratto.

Qualora particolari esigenze del Cliente, note al Servizio competente, richiedono l'avvio immediato delle attività, è facoltà del Direttore Generale autorizzare tale deroga, indicandola nella Scheda di apertura commessa su cui appone la dicitura AVVIO IMMEDIATO.

Pianificazione

Il Responsabile Qualità con il coinvolgimento della Direzione Tecnica pianifica le principali attività richiamate dal contratto.

Sulla base della pianificazione vengono elaborati uno o più programmi esecutivi delle attività i quali sviluppano in dettaglio le fasi di realizzazione.

Qualora si renda necessario effettuare attività extracontrattuali, viene coinvolto il Servizio competente che interpella il Cliente primario per la sua approvazione o la discussione di una nuova offerta e in ogni caso in cui variano sostanzialmente le caratteristiche originarie del contratto.

Verifica delle attività

ASM Vigevano e Lomellina Spa ha stabilito procedure per controllare che il servizio venga prestato secondo:

- aderenza alle prescrizioni contrattuali di realizzazione;
- soddisfazione continua e completa delle specifiche del servizio;
- adeguamento del processo di realizzazione del servizio quando nell'espletamento si verificano deviazioni.

Per garantire la conformità ai requisiti contrattuali, vengono eseguiti sugli impianti i controlli generali e specifici, con frequenza e modalità stabiliti dalle norme UNI-CIG per il settore Gas, dai manuali operativi e dai piani di controllo. I controlli sono effettuati da operatori qualificati. Le verifiche sono documentate e riportano i dati dei risultati ottenuti.

Più in generale, in ciascuna fase del processo di realizzazione del servizio viene registrato lo stato di lavoro svolto al fine di constatare il rispetto della specifica del servizio e la soddisfazione del Cliente.

ASSISTENZA

Assistenza all'esercizio

Tutte le attività di assistenza agli impianti, sono descritte nelle procedure del sistema di gestione per la qualità, in piani di controllo e sono gestite dal personale addetto.

Interventi ordinari e straordinari sugli impianti

Data la pericolosità degli impianti malfunzionanti, sono previsti oltre che interventi di assistenza ordinaria anche interventi di assistenza straordinaria.

Gli interventi per disservizi sono eseguiti da personale addestrato ed in grado di assumere in breve tempo le decisioni più idonee ad ogni specifica urgenza.

Modulo “Segnalazione”

Per ogni intervento di assistenza viene emesso un modulo “Segnalazione” che descrive, tra l'altro, in modo dettagliato anomalie e difetti riscontrati e gli interventi compiuti.

Ogni Responsabile Tecnico di settore annualmente riesamina tutti i moduli “Segnalazione” per verificare la presenza di guasti sistematici.

Informazione sui reclami

Le informazioni sui reclami, sui guasti e su ogni altro problema incontrato nell'utilizzazione delle apparecchiature e degli impianti, sono trasmessi dal Responsabile Qualità ai Responsabili Tecnici di settore per effettuare riesami del servizio e per studiare azioni correttive mirate.

Nuovi servizi di assistenza

Alla luce delle risultanze delle attività di riesame e del monitoraggio dei reclami, nonché dei risultati dell'indagine di customer satisfaction il Direttore Generale in collaborazione con il Comitato Guida può decidere se avviare un processo progettuale dedicato al miglioramento dei servizi di assistenza in essere o allo studio e definizione di un nuovo servizio rispondente alle attese dei clienti.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

I processi di Saldatura e di Manipolazione di Odorizzanti richiedono la preventiva qualifica della loro adeguatezza, in quanto:

- sono richieste particolari capacità ed abilità agli operatori;
- risulta determinante o difficile il controllo dei parametri operativi;

i risultati non possono venire completamente verificati da successive controlli e prove.

La validazione di questi processi avviene attraverso la qualifica degli operatori.

Le evidenze delle qualifiche del personale ASM sono conservate nelle cartelle personali del dipendente, presso il Servizio Risorse Umane.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Per una descrizione di dettaglio si rinvia alla procedura documentata riportata in Allegato 1 al presente manuale di gestione per la qualità.

Identificazione

ASM Vigevano e Lomellina Spa ha predisposto un sistema di identificazione dei processi, delle attività, delle apparecchiature utilizzate per assicurare, in tutte le fasi, dal ricevimento fino alla consegna del prodotto/servizio, la loro correlazione con la relativa documentazione.

La perdita di identificazione costituisce causa di non conformità. Il materiale viene segregato e successivamente messo in ciclo solo dopo aver ristabilito l'identificazione.

In caso di perdita di identificazione di una attività di processo il Responsabile di Processo provvede affinché sia ristabilita la correlazione tra la fase di processo/attività e l'identificazione del documento di registrazione relativo. Se necessario richiede la ripetizione dell'attività.

Rintracciabilità

La rintracciabilità dei materiali è garantita mediante l'utilizzo di targhette, e annotazione degli elementi identificati su ogni documento di impiego sino alla documentazione finale.

La rintracciabilità delle attività che caratterizzano i processi di erogazione dei servizi è garantita dai Sistemi Informativi e da specifica modulistica dedicata.

Il sistema informativo assicura in ogni momento:

- la rintracciabilità dei materiali, ubicazioni e fase di lavorazione;
- la possibilità di ricostruire la storia realizzativa lungo tutte le fasi di lavorazione le componenti del prodotto e l'origine delle materie prime e/o semilavorati o di eventuali campioni prelevati per analisi.

Stato delle prove e controlli

L'identificazione dello stato delle prove e dei controlli viene mantenuto per permettere di distinguere tra prodotti o parti di impianto verificati e non, e per garantire che vengano utilizzati solo i prodotti o parti di impianto che hanno superato positivamente i controlli e i collaudi richiesti. L'identificazione consente di risalire all'unità che ha effettuato la verifica e al responsabile che ha attestato la conformità.

Lo stato di accettazione viene rilevato dai documenti di registrazione della qualità.

Lo stato di verifica di materiali, parti di impianto e prodotti viene evidenziato dal loro posizionamento nelle apposite aree identificate.

Le parti non conformi sono identificate in appositi moduli redatti dagli addetti tecnici e consegnati ai Responsabili Tecnici di settore.

7.5.4 Proprietà del cliente

ASM Vigevano e Lomellina Spa, nello svolgimento dell'attività d erogazione del servizio gas-metano distribuito a mezzo rete urbana, assume la gestione di reti tecnologiche o parti di esse fornite dal Cliente che possono così essere sintetizzati:

- manufatti in c.a. e/o in muratura, atti al contenimento di apparecchiature e di impianti;
- impianti ed apparecchiature di prima riduzione del gas;
- impianti ed apparecchiature di seconda riduzione del gas;
- rete per il trasporto e l'adduzione del gas;
- derivazioni di utenza, interrato ed aeree con i relativi contatori d utenza;

- impianti di protezione catodica;
- altri dispositivi legati alla rete per il trasporto e 'adduzione del gas;
- dati e documenti legati alla realizzazione della rete e degli impianti;
- dati e documenti legati alla conduzione del servizio.

All'atto della consegna dell'impianto la Direzione Tecnica di ASM Vigevano e Lomellina Spa effettua in contraddittorio con il Cliente, o con tecnici da esso espressamente delegati e legittimati a rappresentarlo, il controllo dello stato di fatto degli impianti e/o dei servizi avuti dal Cliente. A seguito del controllo si redige un "Verbale di consegna dell'impianto"

In esso saranno riportati analiticamente e dettagliatamente tutto ciò che rappresenta la proprietà del Cliente data in comodato.

Sullo stesso verbale, verrà descritto dalla Direzione Tecnica della Società, quanto non conforme agli standard previsti dalle norme di sicurezza, dalle leggi, dai D.M. applicabili all'uso delle reti e dell'utilizzo del gas metano distribuito a mezzo di rete urbana.

Nel caso di non conformità degli impianti di distribuzione gas, la Direzione Tecnica provvederà agli interventi correttivi necessari per la risoluzione delle non conformità dandone comunicazione al Cliente.

Non potrà essere iniziata l'erogazione del servizio in presenza di non conformità che pregiudicano la sicurezza delle persone, degli impianti e delle cose.

Anche nel corso dell'erogazione del servizio se si dovessero verificare da parte della Direzione Tecnica di ASM Vigevano e Lomellina Spa difetti di costruzione, danneggiamenti, elementi o apparecchiature inadatti all'utilizzazione o alla sicurezza, il Direttore registrerà e notificherà al cliente quanto accertato.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

Per una descrizione di dettaglio si rinvia alle procedure documentate riportate in Allegato 1 al presente Manuale di Gestione per la Qualità.

Movimentazione

Per prevenire danni o deterioramenti, la movimentazione e il sollevamento delle materie prime e dei prodotti finiti viene effettuata da personale addestrato, con mezzi e attrezzature omologate secondo le prescrizioni antinfortunistiche vigenti ed in perfetta efficienza.

I mezzi di sollevamento e trasporto sono sottoposti a interventi di manutenzione periodica ed ispezioni e la relativa documentazione viene conservata presso l'archivio del Magazzino.

Immagazzinamento

Il magazzino è strutturato in specifiche aree destinate alla corretta identificazione e conservazione delle diverse tipologie di materiali, più precisamente:

- A. Area Deposito tubi conformi (escluso polietilene)
- B. Area Deposito tubi in accettazione (escluso polietilene)
- C. Area Deposito tubi da rendere (escluso polietilene)
- D. Area Deposito tubi in polietilene conformi
- E. Area Deposito tubi in polietilene in accettazione
- F. Area Deposito tubi in polietilene da rendere
- G. Aree materiali conformi (magazzini)
- H. Area materiali in accettazione

- I. Area materiali non conformi
- L. Area materiali da rendere al fornitore
- M. Area contatori gas da revisionare
- N. Area contatori da rottamare
- O. Area rottami.

I materiali, i prodotti e le apparecchiature in arrivo sono sistemati in aree adatte ad evitare danni o deterioramenti in attesa della loro utilizzazione o consegna finale.

I misuratori e/o apparecchiature immagazzinati sono ispezionati periodicamente dal Servizio competente per valutare lo stato di conservazione e per individuare eventuali deterioramenti. Per ciò che attiene i pochi materiali e/o attrezzature necessari al funzionamento degli impianti di depurazione viene tenuto a cura del conduttore impianti depurazioni un piccolo magazzino atto allo scopo nell'impianto di Vigevano. La movimentazione dei materiali è regolata dal Magazzino principale.

Imballaggio

Gli imballaggi che si adottano, assicurano:

- la conformità a quanto previsto dall'ordine e/o dalle istruzioni operative;
- il mantenimento dell'integrità;
- il mantenimento dell'identificazione esterna.

Le apparecchiature da spedire sono identificate con etichetta di identificazione posta all'esterno dell'imballo. I dati contenuti nell'etichetta consentono di risalire al fornitore del prodotto stesso.

Conservazione

Il Magazziniere fin quando il prodotto è sotto il suo controllo adotta metodi appropriati per la conservazione e la segregazione dei prodotti.

Analogamente avviene per i prodotti consegnati alle Squadre Polivalenti.

Consegna

Le attività di ritiro e consegna materiali sono regolate da specifiche procedure.

L'accesso alle aree del magazzino è consentito esclusivamente al personale autorizzato, più precisamente:

- Responsabile del magazzino;
- Magazziniere;
- Addetto al magazzino

Il Servizio competente coordina le attività di spedizione dei materiali dal magazzino o dal fornitore ai cantieri.

La consegna e la spedizione è autorizzata dopo che è stato effettuato con esito positivo il controllo di conformità tra documenti di consegna e di spedizione e le richieste contrattuali o i buoni di lavoro. I prodotti sono trasportati sul luogo di consegna accompagnati da idonea documentazione atta ad identificare il prodotto e il suo stato qualitativo in accordo ai requisiti contrattuali.

7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

Per una descrizione di dettaglio si rinvia alla procedura documentata riportata in Allegato 1 al presente Manuale di Gestione per la Qualità.

Criteri di controllo

Gli strumenti impiegati per misure, controlli e collaudi, opportunamente classificati, sono soggetti a un programma di taratura, la cui esecuzione è riferita all'utilizzo di campioni approvati a livello nazionale e/o internazionale.

Per quanto attiene la taratura di strumenti di misura software, periodicamente si richiede conferma al produttore dello stato di adeguatezza della release in uso.

L'individuazione degli strumenti che devono essere soggetti al programma di taratura viene effettuata dalla Direzione Tecnica sulla base delle misure da effettuare, dell'accuratezza e del grado di precisione richiesto.

In base alla funzione applicativa ogni strumento viene classificato come:

- strumento campione: impiegato come riferimento per il controllo e la taratura degli strumenti secondari;
- strumento secondario: impiegato dalle squadre per le prove, controlli e collaudi.

Gli strumenti inclusi nel programma di taratura sono etichettati ed identificati da un numero di matricola a cura dei Responsabili Tecnici di Settore che provvederanno alla compilazione del modulo secondo quanto previsto nella procedura di riferimento e provvederanno ad emettere, per ogni strumento, una scheda in cui sono riportati i dati specifici dello strumento, l'istruzione di lavoro di riferimento per la taratura, la frequenza di taratura, la registrazione dei dati rilevati. Gli strumenti non soggetti a taratura sono identificati con apposito cartellino.

La taratura degli strumenti primari viene eseguita presso Enti esterni qualificati e le relative certificazioni entrano a far parte della documentazione di registrazione della qualità.

Il Responsabile Tecnico di Settore ha la responsabilità di:

- provvedere alla idonea conservazione degli strumenti allo scopo di mantenere inalterate le loro caratteristiche originali;
- provvedere ai controlli e alle tarature programmate;
- evitare che i sistemi di prova, misurazione e collaudo, incluse le apparecchiature di prova ed il software, subiscano interventi che possano pregiudicare la taratura;
- trattare le eventuali non conformità e segregare gli strumenti non conformi all'uso;
- conservare la documentazione.

Il Responsabile Tecnico di Settore provvede che gli strumenti fuori taratura non siano utilizzati fino al ripristino della taratura o alla eventuale sostituzione dello strumento stesso.

L'utilizzatore nel momento in cui riscontra anomalie nella strumentazione procede alla consegna della stessa alla Funzione Magazzino per la segregazione e la successiva trasmissione all'Ente preposto alla taratura.

8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Generalità

La corretta applicazione di un sistema di gestione per la qualità non può prescindere dalla misurazione e dall'analisi sistematica delle prestazioni raggiunte, non solo per ciò che concerne la qualità dei servizi realizzati, ma anche in riferimento alle prestazioni generali fornite dal sistema, al fine di assicurare nel tempo efficacia nel perseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati.

I risultati delle analisi e del monitoraggio costituiscono i dati di base per l'effettuazione dei riesami del sistema di gestione qualità da parte della Direzione, pertanto sarà compito delle persone

responsabili della rilevazione e della gestione dei dati realizzare opportuni report/statistiche che evidenzino i risultati ottenuti.

In sede di riesame, si potrà valutare il grado di affidabilità raggiunto dall'organizzazione, dai processi aziendali, dai propri fornitori e dal sistema di gestione qualità. In funzione di questo la Società sarà in grado di definire le strategie di miglioramento continuativo per l'organizzazione.

8.2 Monitoraggi e misurazioni

8.2.1 Soddisfazione del cliente

ASM Vigevano e Lomellina Spa è conscia che:

- la valutazione del Cliente è la misura finale della qualità del servizio;
- la reazione del Cliente può essere influenzata da elementi di immediatezza, oppure ritardata o anche retrospettiva;
- spesso la valutazione del Cliente sul servizio ricevuto è soggettiva e non oggettiva;
- molto raramente il Cliente fornisce spontaneamente il giudizio sul servizio ricevuto;
- il Cliente non soddisfatto, non potendo trovare alternativa al servizio offerto da ASM Vigevano e Lomellina Spa non fornisce ad essa informazioni utili ad adottare azioni correttive e rivolge le sue critiche in direzioni opposte e forse complessivamente più dannose per l'immagine di ASM Vigevano e Lomellina Spa;
- affidarsi esclusivamente ai reclami prodotti dal Cliente può portare ASM Vigevano e Lomellina Spa a conclusioni fuorvianti circa la misura della soddisfazione dello stesso.

Pertanto ASM Vigevano e Lomellina Spa ha istituito valutazioni e misurazioni periodiche del grado di soddisfazione del Cliente che individuano sia le non conformità percepite sia le conformità percepite, valutando il loro probabile effetto nelle opportunità anche economiche future della Società.

8.2.2 Audit interni

Per una descrizione di dettaglio si rinvia alla procedura documentata riportata in Allegato 1 al presente manuale di gestione per la qualità.

Gestione degli audit interni

ASM Vigevano e Lomellina Spa effettua periodicamente degli audit interni con lo scopo di controllare il grado di attuazione delle procedure e dei processi e nel contempo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. Gli audit interni sono non soltanto momento di controllo, ma soprattutto momento di analisi e confronto che può portare ad iniziative di miglioramento. Per l'effettuazione degli audit interni viene emesso un programma degli audit interni; tale programma individua le aree/processi da sottoporre a verifica e le date o i periodi in cui tali verifiche saranno eseguite.

Tutte le aree/processi del sistema di gestione per la qualità della Società vengono sottoposte a verifica ispettiva interna almeno una volta all'anno.

Gli audit vengono condotti da valutatori interni opportunamente qualificati ed indipendenti dall'area e dalle attività sottoposte a verifica, oppure da valutatori esterni qualificati a cui il Direttore Generale conferisce tale incarico.

Al termine della verifica viene redatto un rapporto nel quale vengono evidenziate le non conformità rilevate. I responsabili delle aree verificate si attivano affinché vengano adottate le azioni necessarie per eliminare le non conformità riscontrate e le loro cause.

Il Responsabile Qualità ha il compito di controllare che le azioni correttive, scaturite in seguito agli audit, vengano attuate secondo quanto stabilito (modalità, responsabilità e tempistica di attuazione) e che abbiano avuto un esito positivo in termini di efficacia.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

ASM Vigevano e Lomellina Spa ha individuato e mantiene aggiornati (in occasione dei riesami del sistema di gestione) adeguati metodi di monitoraggio dei processi dell'organizzazione.

Nell'ambito di tali metodi, quando giudicato applicabile e coerentemente al valore aggiunto delle informazioni fornite, sono state previste e inserite delle misurazioni mediante l'utilizzo di particolari indicatori di prestazione (indicatori di processo) che tengono conto della politica e degli obiettivi per la qualità della Società e dimostrano la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati.

Le misurazioni sono utilizzate, con un'analisi almeno annuale, per la valutazione dei processi che si prestano a miglioramenti continui/localizzati, oppure a interventi di grande portata, in linea con la visione e con gli obiettivi della Società.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi

Per una descrizione di dettaglio si rinvia alle procedure documentate riportate in Allegato 1 al presente Manuale di Gestione per la Qualità.

Generalità

Le attività di monitoraggio e misurazione da effettuare in ogni fase del processo produttivo sono riportate nei documenti di produzione e sono condotti in accordo alle prescrizioni espresse dal piano della qualità di ogni singolo contratto, dalle istruzioni di lavoro e dai manuali operativi. Le attività sono svolte dagli operatori nel corso del servizio e dal servizio competente, nelle fasi di accettazione e finali.

Gli strumenti utilizzati per le attività di monitoraggio e misurazione sono tarati rispetto a campioni aziendali correlabili con campioni certificati.

Particolari tipi di prove possono essere svolte all'esterno, rivolgendosi a laboratori o società attrezzate che saranno state qualificate prima di affidare loro l'incarico.

Tutte le attività di monitoraggio e misurazione sono documentate compilando i rapporti nei documenti di riferimento. Per tutte le attività di monitoraggio e misurazione che risultassero negative, viene emesso un rapporto di non conformità.

Prove e controlli al ricevimento

Tutti i materiali, i servizi ed i componenti che entrano a far parte dei processi produttivi e che sono classificati come fondamentali, vengono controllati con sistematicità in accettazione sulla base di procedure specifiche.

La verifica ha l'obiettivo di assicurare che la certificazione e/o le dichiarazioni di conformità emesse relative a prove ed esami eseguiti da ASM Vigevano e Lomellina Spa, da un suo fornitore, da Enti ufficiali o da Laboratori di prova attestino l'avvenuta esecuzione delle prove ed esami prescritti. Quando necessario e se richiesti contrattualmente la verifica dei controlli di accettazione possono essere svolti all'origine presso il fornitore e con la disponibilità di documenti di registrazione a supporto della conformità.

Per i materiali non fondamentali tale verifica assicura la rispondenza tra quanto ricevuto e quanto specificato nell'ordine di acquisto.

Le attività di accettazione sono puntualmente documentate.

A conclusione delle verifiche di accettazione:

- ad esito positivo i materiali vengono depositati presso il magazzino aziendale;
- ad esito negativo i materiali vengono identificati come non conformi e segregati in apposite aree in attesa di risoluzione delle non conformità quando non respinti in fase di accettazione.

Per motivi di urgenza un materiale o componente in arrivo può essere immesso direttamente nel ciclo produttivo solo dietro autorizzazione del Direttore Tecnico dopo che è stato identificato in modo certo e registrato onde permettere il suo immediato ritiro e sostituzione nel caso venisse riscontrata la sua non conformità rispetto ai requisiti specificati.

Prove e controlli in process

Lungo l'intero ciclo di costruzione e manutenzione degli impianti e di erogazione dei servizi si effettuano prove e controlli al fine di verificare la conformità a quanto previsto dai piani della qualità, dai documenti tecnico-contrattuali e dalle Norme cogenti di riferimento. Le attività di controllo hanno anche lo scopo di verificare l'avvenuto rispetto dei vincoli di processo regolati dalle specifiche procedure.

I controlli sono eseguiti da operatori qualificati, in punti appropriati dell'impianto in maniera sistematica e documentata.

Le modalità, i criteri di accettazione, la frequenza dei controlli e l'emissione della documentazione relativa sono descritti nelle procedure indicate, in piani di controllo, istruzioni di lavoro e manuali operativi.

In caso di non conformità i componenti vengono identificati e segregati e viene emesso il rapporto di non conformità.

Prove e controlli finali

Gli impianti installati che garantiscono il buon funzionamento dei servizi di erogazione del gas-metano e dell'acqua sono sottoposti periodicamente a prove e controlli, collaudi finali nel caso di nuovi impianti, in conformità a istruzioni e manuali operativi applicabili.

Ogni prodotto ed ogni servizio viene consegnato al Cliente (utente) soltanto quando tutte le attività di controllo e collaudo previste sono state espletate con esito positivo.

Ad esito positivo di tutti i controlli, prove e collaudi viene emesso un "Verbale di collaudo".

Registrazione delle prove e controlli

I documenti di registrazione che forniscono evidenza che il prodotto/servizio è stato provato, controllato e/o collaudato sono conservati dalla Direzione Tecnica e trasmessi al Responsabile Qualità come documenti di registrazione qualità.

Le registrazioni indicano in modo chiaro e non equivocabile che il prodotto ha superato o meno le prove, i controlli e/o i collaudi in conformità ai criteri di accettazione stabiliti.

Qualora il prodotto/servizio non abbia superato la prova, il controllo e/o il collaudo si applicheranno le procedure per il trattamento dei prodotti non conformi.

Infine le registrazioni identificano il responsabile che ha effettuato il controllo e/o il collaudo.

8.3 Tenuta sotto controllo delle non conformità

Per una descrizione di dettaglio si rinvia alla procedura documentata riportata in Allegato 1 al presente Manuale di Gestione per la Qualità.

Gestione delle non conformità

In ASM Vigevano e Lomellina Spa le non conformità possono essere rilevate da tutto il personale durante l'espletamento delle proprie attività.

Tutte le non conformità rilevate vengono registrate su apposita modulistica ai fini di una conseguente analisi e definizione del trattamento. Fino alla conclusione efficace del trattamento deciso, gli eventuali prodotti non conformi vengono identificati e tenuti sotto controllo (segregati) per prevenirne l'utilizzo.

Successivamente all'esecuzione del trattamento, viene effettuata una verifica per accertarsi che la non conformità sia stata eliminata; i risultati di tale verifica vengono registrati.

Le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese, incluse le concessioni ottenute, sono conservate.

Le non conformità rilevate costituiscono elementi in ingresso per il riesame del sistema qualità da parte della Direzione e vengono dunque analizzate al fine di attuare azioni correttive/preventive volte al miglioramento continuo dei processi.

8.4 Analisi dei dati

Per una descrizione di dettaglio si rinvia alla procedura documentata riportata in Allegato 1 al presente Manuale di Gestione per la Qualità.

Attività di analisi dati

ASM Vigevano e Lomellina Spa ha messo a punto un sistema di monitoraggio dei processi aziendali, basato su metodologie oggettive e statisticamente valide, tali da garantire il controllo di indici specifici caratterizzanti ogni processo dei diversi servizi erogati, alcuni di questi per altro sono rappresentativi degli standard di qualità dichiarati nelle Carte dei Servizi.

Il Sistema di monitoraggio consente di misurare i livelli di qualità, efficienza e sicurezza dei singoli processi monitorati.

I dati relativi alla erogazione del servizio vengono periodicamente elaborati secondo tecniche di analisi dati che consentono di ottenere rapporti periodici. L'elaborazione dei dati permette di evidenziare e di studiare l'andamento per tutte le caratteristiche quantificabili.

Sono eseguite le analisi dei dati relative a:

- parametri carte del servizio;
- Indicatori di controllo dei processi;
- non conformità;
- livello di soddisfazione degli utenti;
- livello di servizio dei fornitori;
- andamento degli obiettivi aziendali formulati in sede di riesame;
- reclami.

Tali analisi possono comportare la definizione di azioni migliorative e correttive nonché la riformulazione di obiettivi e parametri di riferimento e sono sempre riportate per iscritto nel documento di riesame della direzione o in verbali redatti dalla funzione qualità.

Tutti i dati, raccolti in un rapporto dal Responsabile Qualità, vengono esaminati periodicamente in sede di Comitato Guida.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

Al fine di perseguire il miglioramento continuo, ASM Vigevano e Lomellina Spa utilizza strumenti quali:

- il continuo aggiornamento della politica per la qualità e degli obiettivi per la qualità;
- l'analisi approfondita dei risultati degli audit;
- l'analisi dei dati;
- le azioni correttive e preventive;
- i riesami del sistema qualità da parte della Direzione.

8.5.2 Azioni correttive

ASM Vigevano e Lomellina Spa ha predisposto una apposita procedura documentata (si veda la tabella di correlazione riportata in Allegato 1 al presente Manuale Gestione Qualità) per la gestione delle azioni correttive.

Tale procedura prevede che siano attuate adeguate azioni correttive per rimuovere le cause di eventi che pregiudicano la qualità delle prestazioni di ASM Vigevano e Lomellina Spa al fine di prevenire il loro ripetersi.

Le azioni correttive possono scaturire per esempio da:

- reclami dei clienti;
- non conformità ricorrenti nel corso dell'erogazione del servizio;
- non conformità di particolare criticità/gravità;
- non conformità emerse nel corso di audit;
- altro.

L'applicazione della procedura sulla gestione delle azioni correttive comporta un'analisi accurata della situazione inadeguata o non conforme, fino all'individuazione delle cause del problema e alla definizione dell'intervento correttivo per rimuovere tali cause.

Un'azione correttiva è considerata chiusa solo dopo il riscontro oggettivo della sua efficacia. La valutazione dell'efficacia dell'intervento e dei risultati conseguiti viene registrata nei modi previsti nella procedura documentata.

Le azioni correttive intraprese e le valutazioni sulla loro efficacia vengono presentate dal Responsabile Qualità al Direttore Generale in occasione dei riesami da parte della Direzione.

8.5.3 Azioni preventive

ASM Vigevano e Lomellina Spa ha predisposto un'apposita procedura documentata (si veda la tabella di correlazione riportata in Allegato 1 al presente Manuale Gestione Qualità) per la gestione delle azioni preventive.

La procedura prevede che siano attuate adeguate azioni preventive per rimuovere le cause di eventi potenzialmente pregiudizievoli per la qualità dei servizi erogati da ASM Vigevano e Lomellina Spa, al fine di evitare che questi si verifichino. Le informazioni utili all'individuazione di azioni preventive possono essere ottenute ad esempio da:

- i risultati dei riesami da parte della Direzione;
- i risultati delle attività di analisi dei dati;

- le misurazioni sulla soddisfazione del cliente;
- le misurazioni sui processi;
- gli insegnamenti appresi da esperienze precedenti.

La valutazione dell'efficacia dell'intervento preventivo e dei risultati conseguiti viene registrata nei modi previsti nella procedura documentata.

Le azioni preventive intraprese e le valutazioni sulla loro efficacia vengono presentate dal Responsabile Qualità al Direttore Generale in occasione dei riesami da parte della Direzione.

APPENDICE 1

Tabella di correlazione tra i capitoli del Manuale della Qualità ed i punti della Norma UNI EN ISO 9001:2008

Manuale della Qualità	Norma UNI EN ISO 9001 :2008
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1
1.1 Generalità	1.1
1.2 Applicazione	1.2
2 RIFERIMENTI	2
3 TERMINI E DEFINIZIONI	3
4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	4
4.0 Presentazione di ASM Vigevano e Lomellina	---
4.1 Requisiti generali	4.1
4.2 Requisiti relativi alla documentazione	4.2
4.2.1 Generalità	4.2.1 - 4.2.2
4.2.2 Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.3
4.2.3 Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.4
5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	5
5.1 Impegno della Direzione	5.1
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	5.2
5.3 Politica per la qualità	5.3
5.4 Pianificazione	5.4
5.4.1 Obiettivi per la qualità	5.4.1
5.4.2 Pianificazione del sist. di gestione per la	5.4.2
5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5
5.5.1 Responsabilità ed autorità	5.5.1
5.5.2 Rappresentante della Direzione	5.5.2
5.5.3 Comunicazione interna	5.5.3
5.6 Riesame da parte della Direzione	5.6 – 5.6.1 – 5.6.3
6 GESTIONE DELLE RISORSE	6
6.1 Messa a disposizione delle risorse	6.1
6.2 Risorse umane	6.2 – 6.2.1 – 6.2.2
6.3 Infrastrutture	6.3
6.4 Ambiente di lavoro	6.4
7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	7
7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio	7.1
7.2 Processi relativi al cliente	7.2
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al	7.2.1
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio	7.2.2
7.2.3 Comunicazione con il cliente	7.2.3
7.3 Progettazione e sviluppo	7.3
7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo	7.3.1
7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e	7.3.2
7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e svil.	7.3.3
7.3.4 Riesame della progettazione e sviluppo	7.3.4
7.3.5 Verifica della progettazione e sviluppo	7.3.5
7.3.6 Validazione della progettazione e sviluppo	7.3.6
7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della	7.3.7
7.4 Approvvigionamento	7.4

Manuale della Qualità	Norma UNI EN ISO 9001 :2000
7.4.1 Processo di approvvigionamento	7.4.1
7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2
7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3
7.5 Produzione ed erogazione di servizi	7.5
7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produz.	7.5.1
7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di	7.5.2
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità	7.5.3
7.5.4 Proprietà del cliente	7.5.4
7.5.5 Conservazione dei prodotti	7.5.5
7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitor.	7.6
8 MISURAZIONI. ANALISI E MIGLIORAMENTO	8
8.1 Generalità	8.1
8.2 Monitoraggi e misurazioni	8.2
8.2.1 Soddisfazione del cliente	8.2.1
8.2.2 Audit interni	8.2.2
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3
8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi	8.2.4
8.3 Tenuta sotto controllo delle non conformità	8.3
8.4 Analisi dei dati	8.4
8.5 Miglioramento	8.5
8.5.1 Miglioramento continuo	8.5.1
8.5.2 Azioni correttive	8.5.2
8.5.3 Azioni preventive	8.5.3