



ISP N° 012E
SGQ N° 132AE
Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento EA, IAF e ILAC

PROGETTO COSTRUZIONE QUALITA' - PCQ Srl
Organismo di Certificazione e di Ispezione Tipo A



Titolo	Regolamento per la gestione dei rapporti con il cliente - VERIFICA AI FINI DELLA VALIDAZIONE
Sigla	R 05
Revisione	Rev.09
Definito dal RQ	Ing. Nicola Torcianti
Approvato dal Presidente	Prof. Mario De Grassi
Emesso in data	17-08-2016

Note	<i>I paragrafi o le parti di essi in cui è contenuto il testo revisionato sono indicati con una barra verticale nella parte destra della pagina</i>
Rev. 0	La revisione ha l'obiettivo di fornire le specifiche per regolare i rapporti con il cliente.
Rev. 1	Recepimento norma UNI EN CEI/ISO 17020/2005
Rev. 2	Maggiore dettaglio delle condizioni contrattuali
Rev. 3	§1 PCQ ; §5 - Principali termini contrattuali
Rev. 4	Integrazione dei termini contrattuali
Rev. 5	Modifiche a seguito del riesame documentale di ACCREDIA.
Rev. 6	Aggiornamento del logo. Revisione dei termini contrattuali.
Rev. 7	Modifiche a seguito del riesame documentale di ACCREDIA.
Rev. 8	Distinzione tra Verifica dei Progetti e Controllo Tecnico
Rev. 9	Nuova definizione dei rilievi

INDICE

	Premessa	3
1.	Progetto Costruzione Qualita' PCQ srl.....	3
2.	Sistema qualità	3
3.	Gli strumenti informativi di PCQ.....	3
4.	Modalita' di presentazione dei progetti.....	4
4.1	<i>Progetto preliminare (reg. Art. 17 e seguenti del dpr 207/10)</i>	4
4.2	<i>Progetto definitivo (reg. Art. 24 e seguenti del dpr 207/10)</i>	5
4.3	<i>Progetto esecutivo (art. 33 e seguenti del dpr 207/10)</i>	5
5.	Principali termini contrattuali	6
6.	Classificazione e gestione delle eventuali anomalie riscontrate durante l'esecuzione delle verifiche.....	6
7.	Gestione di eventuali reclami e ricorsi.	7
8.	Modifiche apportate al presente documento	7
9.	Allegati	7
10.	Riferimenti normativi.....	7

0. PREMESSA

Il presente documento ha l'obiettivo di indicare le principali funzioni della società PCQ e di descrivere le modalità che devono essere seguite dai Committenti che richiedono a PCQ il servizio di Verifica del progetto ai fini della Validazione. Esso si applica a tutte le commesse di PCQ, viene consegnato in fase di gara (quando il Bando consente la trasmissione di documenti non esplicitamente richiesti) o in fase di offerta, ed il controllo avviene a mezzo di protocollo conservato presso la Segreteria del PCQ.

1. PROGETTO COSTRUZIONE QUALITÀ PCQ Srl

Nel Maggio 2000 il Politecnico di Milano, il Politecnico di Torino, l'Università di Ancona hanno istituito il Centro Interuniversitario di ricerca e servizi denominato "Progetto, Costruzione, Qualità", con sede amministrativa presso l'Università di Ancona, al fine di sviluppare iniziative di ricerca sul piano della didattica, della formazione professionale e della produzione di servizi nell'ambito della innovazione di prodotto, della implementazione di sistemi di garanzia e di controllo qualità conformi alle normative nazionali ed internazionali e della Verifica e/o Validazione dei progetti.

Dal luglio 2007 il PCQ diventa spin off accademico dell'Università Politecnica delle Marche con forma giuridica di Società a Responsabilità Limitata (srl). Gli Spin Off accademici sono società previste dall'Università Politecnica delle Marche in apposito Regolamento emanato con Decreto del Rettore n.338 del 20.01.2003 entrato in vigore il 4.02.2003.

Il Personale della società è composto dall'organico dei soci, sia docenti delle Università Politecnica delle Marche e dei Politecnici di Milano e di Torino, sia esterni all'Università, secondo lo Statuto, nonché da collaboratori a qualsiasi titolo e da Ispettori esterni, che operano sulla base di specifici contratti ed incarichi.

2. SISTEMA QUALITÀ

PCQ applica un sistema qualità in accordo con i requisiti della UNI CEI EN 17020 ed a quanto previsto ad integrazione nei documenti RT-07, RT-10 e RG-03.

Le responsabilità e i processi che regolano l'attività di PCQ sono definiti nei Regolamenti e nelle Procedure indicati sulla P 05 – "Documenti di Sistema Gestione Qualità".

3. GLI STRUMENTI INFORMATIVI DI PCQ

PCQ dispone di adeguati strumenti per informare i clienti sulle proprie attività e sui propri servizi in maniera chiara e corretta, evitando di indurre aspettative che non possono essere soddisfatte. Questi sono:

- *brochure* informativa;
- sito internet.

La *brochure* informativa descrive sinteticamente la società PCQ, le attività e i servizi offerti alla clientela. Ampio risalto viene dato alla Verifica e/o Validazione dei Progetti e al Controllo Tecnico, esplicitandone i contenuti, gli scopi, gli strumenti e i metodi di attuazione.

Il sito internet di PCQ (www.pcq-srl.it) è progettato come strumento polivalente: informativo e di lavoro. Al suo interno viene presentata la società, i suoi scopi e il dettaglio delle sue attività.

4. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI PROGETTI

Ai fini dell'attività di **Verifica ai fini della Validazione**, gli elaborati grafici e gli altri documenti progettuali (di norma o eventualmente stabiliti in accordo tra il committente ed il progettista in sede di contratto) dovranno essere inviati a PCQ nel numero di una copia su supporto cartaceo; la disponibilità di eventuali copie aggiuntive dovrà essere di volta in volta concordata.

I documenti a contenuto non grafico (relazioni, computo metrico, capitolato, ecc.) dovranno essere resi disponibili anche in formato elettronico.

Ai documenti trasmessi andrà allegata una lista della documentazione e una dichiarazione di integrità. La prima sarà completa di:

- Titolo documenti;
- codice identificativo documenti;
- tipologia documenti (cartaceo, tavola grafica, file informatico, ecc.);
- release e data di emissione documenti;
- programma con cui è stato prodotto e relativa release.

La dichiarazione dovrà attestare che sono stati effettuati i seguenti controlli prima della consegna della documentazione al PCQ:

- presenza di tutti i documenti descritti nella la lista;
- integrità fisica dei documenti, ovvero assicurare che tutti siano leggibili e completi in ogni parte.

Di seguito la composizione documentale progetto.

4.1 Progetto preliminare (Reg. art. 17 e seguenti del DPR 207/10)

- Relazione illustrativa (art. 18)
- Relazione tecnica (art. 19)
- Studio di prefattibilità ambientale (art. 20)
- studi necessari per un'adeguata conoscenza del contesto in cui è inserita l'opera, corredati da dati bibliografici, accertamenti ed indagini preliminari - quali quelle storiche archeologiche ambientali, topografiche, geologiche, idrologiche, idrauliche, geotecniche e sulle interferenze e relative relazioni ed elaborati grafici – atti a pervenire ad una completa caratterizzazione del territorio ed in particolare delle aree impegnate
- Planimetria generale ed elaborati grafici (art. 21)
- Prime indicazioni e misure finalizzate alla tutela della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro per la stesura dei piani di sicurezza con i contenuti minimi di cui al comma 2
- Calcolo sommario di spesa. (art. 22
- Quadro economico di progetto (art. 22)
- Piano particellare preliminare delle aree o rilievo di massima degli immobili

Qualora il progetto debba essere posto a base di gara di un appalto di cui all'articolo 53, comma 2, lettera c), del codice o di una concessione di lavori pubblici, la documentazione sopra descritta dev'essere integrata da:

- relazioni e grafici inerenti a tutte le indagini necessarie, quali quelle geologiche, idrologiche, idrauliche, geotecniche, sismiche, nonché archeologiche e sulle interferenze (effettuate sulle aree interessate dall'intervento) e la relazione tecnica sullo stato di consistenza degli immobili da ristrutturare
- Capitolato speciale descrittivo e prestazionale (art. 23)
- Schema di contratto

4.2 Progetto definitivo (Reg. art. 24 e seguenti del DPR 207/10)

- Relazione generale del progetto definitivo (art. 25)
- Relazioni tecniche e specialistiche (art. 26)
- Rilievi planoaltimetrici e studio dettagliato di inserimento urbanistico
- Elaborati grafici del progetto definitivo (art. 28)
- Studio di impatto ambientale, ove previsto dalle vigenti normative, ovvero studio di fattibilità ambientale (art. 27)
- Calcoli delle strutture e degli impianti (art. 29)
- Disciplinare descrittivo e prestazionale degli elementi tecnici (art. 30)
- Censimento e progetto di risoluzione delle interferenze
- Piano particellare di esproprio (art. 31)
- Elenco dei prezzi unitari ed eventuali analisi (art. 32)
- Computo metrico estimativo (art. 32)
- Aggiornamento del documento contenente le prime indicazioni e disposizioni per la stesura dei piani di sicurezza
- Quadro economico con l'indicazione dei costi della sicurezza desunti sulla base del documento di cui alla lettera n) (art. 32)

4.3 Progetto esecutivo (Art. 33 e seguenti del DPR 207/10)

- Relazione generale (art. 34)
- Relazioni specialistiche (art. 35)
- Elaborati grafici comprensivi anche di quelli delle strutture, degli impianti e di ripristino e miglioramento ambientale (art. 36)
- Calcoli esecutivi delle strutture e degli impianti (art. 37)
- Piani di manutenzione dell'opera e delle sue parti (art. 38)
- Piani di sicurezza e di coordinamento (di cui all'articolo 100 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81) e quadro di incidenza della manodopera (art. 39)
- Computo metrico estimativo definitivo e quadro economico (art. 42)
- Cronoprogramma (art. 40)

- Elenco dei prezzi unitari ed eventuale analisi (art. 41)
- Schema di contratto e capitolato speciale d'appalto. (art. 43)
- Piano particellare di esproprio

5. PRINCIPALI TERMINI CONTRATTUALI

PCQ stipula un contratto con il Cliente secondo le regole del proprio Statuto e del proprio Sistema Qualità, fatti salvi i contratti posti in essere da Enti Pubblici. PCQ adotta un contratto "ad hoc" per l'attività di Verifica ai fini della validazione, i cui elementi essenziali sono riportati qui di seguito:

- Identificazione del committente e dell'oggetto del contratto;
- Ricostruzione dell'iter e degli atti che costituiscono premessa per la stipulazione del contratto;
- Conferimento dell'incarico, con eventuale indicazione dell'atto che autorizza il conferimento stesso;
- Contenuto e modalità della prestazione, con indicazione degli obblighi e delle principali tipologie di verifiche da attuarsi;
- Indicazione del Responsabile della prestazione e dei suoi eventuali collaboratori;
- Indicazione della durata del contratto e delle modalità di consegna degli elaborati;
- Indicazione del corrispettivo e della modalità di pagamento dei compensi;
- Garanzia del rispetto e dell'applicazione della normativa in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- Obblighi delle parti e condizioni di risoluzione;
- Attribuzione delle spese contrattuali.

6. CLASSIFICAZIONE E GESTIONE DELLE EVENTUALI ANOMALIE RISCONTRATE DURANTE L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE.

Durante l'esecuzione delle verifiche possono emergere anomalie che vengono formalizzate nella relazione di ispezione. Le anomalie possono consistere in "osservazioni" e/o "non conformità".

Le osservazioni segnalano la necessità di acquisire ulteriori elementi per la valutazione, ovvero la presenza di carenze che possono essere risolte al livello documentale senza possibilità di inficiare i requisiti espressi o impliciti (normativi) posti alla base del progetto.

Le osservazioni riportate in un rapporto di ispezione Intermedio se non adeguatamente trattate dai progettisti possono diventare Non Conformità.

Le osservazioni riportate in un Rapporto di Ispezione Finale implicano il giudizio di "Conforme con riserva" purché siano condivise con il RUP le modalità di trattamento (proposte dai progettisti).

Con "non conformità" (NC) si intende invece una carenza del progetto rispetto a requisiti normativi o espressi dal cliente. Le non conformità implicano il giudizio di "non conforme". Le "non conformità" (NC) implicano il giudizio di "non approvato".

7. GESTIONE DI EVENTUALI RECLAMI E RICORSI.

7.1 GESTIONE DI EVENTUALI RECLAMI

I reclami sono rimozioni presentate alla società su tutti gli aspetti delle proprie attività, possono essere scritti o verbali e, al pari dei suggerimenti, sono amministrati in prima istanza dal Responsabile della Commessa.

Ricevuto il reclamo, il Responsabile della Commessa attiva il Responsabile Qualità e in collaborazione analizzano il reclamo, svolgendo la necessaria indagine per la sua risoluzione. In questa attività può essere, ove ritenuto necessario, coinvolto il RT.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o del ricorso il Responsabile della Commessa risponde al Cliente, assumendo la posizione ufficiale di PCQ.

7.2 GESTIONE DI EVENTUALI RICORSI

Il ricorso rappresenta la richiesta di intervento della società su atti conseguenti la sua attività (di norma su decisioni prese dall'Odi). Deve essere sempre presentato in forma scritta e la sua importanza è giudicata primaria.

Nel caso in cui il Cliente presenti un ricorso, si applica la medesima procedura descritta per la gestione del reclamo, ma la procedura stessa fa capo al Legale Rappresentante di PCQ, che assume la posizione ufficiale della società e si fa carico della relativa responsabilità.

Qualora il ricorso verta su un'attività di carattere tecnico espressa in un giudizio professionale, viene garantita l'indipendenza di chi giudica: il Legale Rappresentante, sentito il RQ, sceglie di volta in volta chi esprimerà il parere professionale sull'oggetto del ricorso. La risposta al ricorrente viene trasmessa con Raccomandata A/R.

8. MODIFICHE APPORTATE AL PRESENTE DOCUMENTO

Nel caso in cui, dopo la firma del contratto col Cliente, intervenisse una modifica al presente regolamento dovuta a cambiamenti normativi, PCQ comunica tempestivamente al Cliente l'oggetto della modifica.

Il Cliente comunica entro 10 giorni la propria volontà di proseguire o meno il rapporto con PCQ. Nel caso i 10 giorni trascorrono senza alcuna comunicazione da parte del Cliente, il silenzio verrà interpretato come assenso al prosieguo del rapporto.

9. ALLEGATI

Si allega il RG02 - Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA.

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni";
- EA-ILAC-IAF A4 EA IAF/ILAC Guidance on the Application of ISO/IEC 17020:2004;
- RG 09: "Regolamento per l'utilizzo del marchio di accreditamento Accredia" Rev 4 del 19-07-2013;
- RG 03 "Regolamento per l'accREDITAMENTO degli Organismi di ispezione" Rev. 3 -Accredia - del 06-02-2013;

- RT 07 "Prescrizioni per l'accreditamento degli organismi di ispezione di tipo a, b e c ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020..." Rev. 1 del 29-01-2013;
- RT 10 "Criteri generali di valutazione da parte SINCERT delle attività di verifica dei progetti ai fini delle relative validazione" Rev 1 del 19-07-2005;
- EN 45020: "Termini generali e loro definizioni riguardanti la normazione e le attività connesse";
- UNI EN ISO 19011: 2012 "Linee guida per gli audit di sistemi di gestione";
- UNI 10721/1 "Qualificazione e controllo del progetto edilizio di nuove costruzioni – Criteri generali e terminologia";
- UNI 10721/2: "Qualificazione e controllo del progetto di nuove costruzioni - Definizioni del programma d'intervento";
- UNI 10721/3: "Qualificazione e controllo del progetto edilizio di nuove costruzioni - Pianificazione del progetto e pianificazione ed esecuzione dei controlli del progetto in un intervento edilizio".
- UNI EN ISO 9001:2008: "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti";
- Legge 196 Trattamento dei dati personali.