MANUALE INTEGRATO PER LA QUALITA' L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

NORME DI RIFERIMENTO

UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI EN ISO 45001:2018

	Funzione	Nome	Data	Firma
Verificato da	RSI	Vittorio Padovani	04/06/2020	
Approvato da	DIR	Maria Duronio	04/06/2020	
Preparato da	CSI	Danilo Galassi	04/06/2020	

INDICE

1.	CAPITOLO 1	**4**
1.1	PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	4
1.2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.3	RIFERIMENTI NORMATIVI	5
1.4	TERMINI RELATIVI ALL'ORGANIZZAZIONE E ALLA LEADERSHIP	6
1.5	ABBREVIAZIONI UTILIZZATE NEL MANUALE	8
1.6	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	12
1.7	COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO	12
1.8	ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	12
2.	CAPITOLO 2	**13**
2.1	SCOPO	13
2.2	CAMPO DI APPLICAZIONE	13
2.3	RIFERIMENTI	13
2.4	RESPONSABILITA'	13
2.5	MODALITA' OPERATIVE	13
2.6	REALIZZAZIONE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	13
2.7	STRUTTURA DEL MANUALE INTEGRATO	14
2.8	MODIFICHE AL SISTEMA INTEGRATO	14
2.9	PROCEDURE RICHIAMATE	14
3.	CAPITOLO 3	**16**
3.1	SCOPO	16
3.2	CAMPO DI APPLICAZIONE	16
3.3	RIFERIMENTI	16
3.4	RESPONSABILITA'	16
3.5	MODALITA' DI GESTIONE	16
3.6	LEADERSHIP	16
3.7	FOCALIZZAZIONE SUL CLIETE	18
3.8	POLITICA	18
3.9	COMUNICARE LA POLITICA PER LA QUALITA', L'AMBIENTE E LA SICUREZZA	18
3.10	POLITICA E OBIETTIVI	18
3.11	RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE	19
3.12	RESPONSABILITA' ED AUTORITA'	20
3.13	COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	25
3.14	ANALISI PERICOLI E DEFINIZIONE RISCHI	26
3.15	METODO DI ANALISI	27
3.16	INDIVIDUAZIONE ASPETTI AMBIENTALI	28
3.17	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITA'	29
3.18	OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL RAGGIUNGIMENTO	29
3.19	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	29
3.20	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	30
3.21	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	30

3.22 ANALISI E VALUTAZIONE 30
3.23 INPUT AL RIESAME DELLA DIREZIONE 30
3.24 OUTPUT DAL RIESAME 31
4. CAPITOLO 4 **32**
4.1 SCOPO 32
4.2 CAMPO DI APPLICAZIONE 32
4.3 RIFERIMENTI 32
4.4 MODALITA' DI GESTIONE 34
4.5 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE 34
4.6 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL SERVIZIO 35
4.7 APPROVVIGIONAMENTO 36
4.8 PRODUZIONE 37
4.9 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE 39
4.10 PROPRIETA' CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI 39
4.11 PRESERVAZIONE 39
4.12 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE 40
4.13 INFRASTRUTTURE 40
4.14 PROGETTAZIONE 40
5. CAPITOLO 5 **41**
5.1 SCOPO 41
5.2 CAMPO DI APPLICAZIONE 41
5.3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO 41
5.4 PROCEDURE RICHIAMATE 41
5.5 GENERALITA' 41
5.6 PROCESSO DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE 41
5.7 GESTIONE RECLAMI CLIENTI 42
5.8 AUDIT INTERNI 42
5.9 GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' 42
5.10 AZIONI CORRETTIVE 43
5.11 PREPARAZIONE E RISPOSTA EMERGENZE (SICUREZZA-AMBIENTE) 43
5.12 GESTIONE DELLE EMERGENZE (AMBIENTE-SICUREZZA) 44
5.13 PERSONALE DESIGNATO ALLA GESTIONE DELLE EMERGENZE 44
5.14 COMPITI DEL COORDINATORE PER L'EMERGENZA 44
5.15 INCARICATI PRONTO INTERVENTO E PRIMO SOCCORSO 44
5.16 INFORMAZIONE, FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO 45
5.17 SIMULAZIONI 45
5.18 PREVENZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE 45
5.19 RISPOSTA AGLI INCIDENTI 46
5.20 REVISIONI PERIODICHE 46
5.21 COMPITI E RESPONSABILITÀ 46

1. CAPITOLO 1

1.1 PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Ragione sociale:	**ANGELO DE CESARIS s.r.l.**
Sede legale:	**VIA VALLE ANZUCA, n. 10**
Sede amministrativa:	**FRANCAVILLA AL MARE (CH)**
Sedi operative:	**CANTIERI TEMPORANEI E MOBILI EDILI E DI BONIFICA SITI INQUINATI**

L'azienda Angelo De Cesaris S.r.l. è nata nel 1964 come ditta individuale e già all'epoca operava con ottimi standard qualitativi, nell'ottica di affermarsi tra le imprese emergenti nel periodo del boom edilizio, riuscendo, altresì, ad iscriversi all'ormai abolito Albo Nazionale dei Costruttori. Agli inizi degli anni '90 si è trasformata in Società in none collettivo e nel 1993 ha assunto l'assetto di Società a Responsabilità Limitata.
La ditta opera - quale impresa Generale di costruzioni - nelle più disparate tipologie di interventi attuati dalle Amministrazioni Statali, dagli Enti locali e dai privati. Nel primo trentennio di attività essa ha acquisito una notevole esperienza in diversi rami specifici delle opere pubbliche con prevalente specializzazione verso le opere stradali (strade, ponti etc.), sistemazioni idrauliche e forestali. Realizzando opere eseguite a perfetta regola d'arte, si è positivamente accreditata ad un consistente numero di Pubbliche Amministrazioni e di privati che hanno avuto modo di saggiare insieme alla perizia tecnica dei suoi tecnici e maestranze - l'estrema serietà, operativa e grande correttezza.
Nell'ultimo decennio, peraltro, la ditta ha avuto modo di realizzare specifici interventi nel settore idrico, realizzando acquedotti per irrigazione con tubazioni di grande diametro, di sistemazione del suolo, edile, fognario ed ecologico realizzando impianti di depurazione e impianti per lo smaltimento di rifiuti, acquisendo esperienza e tecnologia tali da essere considerata tra le ditte meglio organizzate tra quelle operanti nel territorio abruzzese. Negli ultimi anni, realizzando opere marittime di piccole e media entità, ha acquisito esperienza e adeguato personale per poter eseguire opere più importanti, quali catenarie sommerse di ormeggio ed un pontile a mare, opera di grande prestigio tecnico ed architettonico.

A fine 2011 la società Angelo De Cesaris ha assorbito l'azienda Ecologica Anzuca S.r.l., rilevandone anche le attività e i processi. La Ecologica Anzuca operava nel settore dello smaltimento e/o recupero di rifiuti (rifiuti speciali pericolosi e non, speciali assimilabili agli urbani, tossici e nocivi, materiali e rifiuti derivanti da processi produttivi, residui e sfridi di produzione, sottoprodotti di lavorazioni industriali e non, ecc.), su tutto il territorio nazionale; si occupava inoltre della bonifica di siti inquinati, gestita tanto come intermediazione commerciale, quanto direttamente con propri mezzi e personale. Infine, effettuava il trasporto di rifiuti speciali con propri mezzi. Aveva, come Clienti, aziende ed Enti Pubblici che dal loro ciclo produttivo ottengono prodotti o rifiuti, destinandoli allo smaltimento o al recupero.
Le suddette attività sono ora gestite dalla Angelo De Cesaris S.r.l. nel totale rispetto delle normative relative alla tutela dell'ambiente e della sicurezza e salute dei lavoratori, attraverso un'oculata ottimizzazione di ogni commessa e prediligendo, allo smaltimento dei rifiuti, il recupero e riciclaggio degli stessi, ove possibile, come stabilito dalla politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza dell'azienda.

Nella sede aziendale di via Valle Anzuca sono svolte le attività di:

- ✓ Gestione dell'amministrazione e della contabilità
- ✓ Gestione delle gare d'appalto, delle offerte e pianificazione delle commesse
- ✓ Pianificazione ed organizzazione aziendale
- ✓ Gestione ordini e relativi controlli (sui prodotti o sui servizi, intesi come trasporto rifiuti, impianti di smaltimento, trattamento o recupero rifiuti, attività di bonifica, prestazioni specialistiche nell'ambito dei cantieri edili)
- ✓ Gestione delle attività produttive (pianificazione lavori e controlli relativi alla bonifica siti inquinati o realizzazione opere edili)
- ✓ Ricerche di mercato
- ✓ Archiviazione dei documenti di registrazione del sistema integrato qualità ambiente e sicurezza.

1.2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il capitolo ha la finalità di definire i seguenti elementi:

- definire e comprendere il contesto aziendale, tenendo conto del contesto interno e di quello esterno all'organizzazione

- comprendere le aspettative delle parti interessate (clienti, fornitori, Enti Pubblici, dipendenti, aspetti legislativi), analizzando le aspettative
- definire il posizionamento geografico nell'ambito del quale opera l'organizzazione,
- precisare la tipologia del sito (presenza di corsi d'acqua, falde acquifere, aree protetta, vicinanza d'insediamenti umani, ecc.), dal punto di vista di valutare il possibile impatto ambientale della sede aziendale, così come delle varie sedi operative (cantieri temporanei e mobili di edilizia o bonifica siti inquinati), e nelle fasi di gestione e trasporto rifiuti;
- descrivere l'organizzazione, specificando la tipologia di processi produttivi gestiti;
- definire i possibili pericoli che le attività svolte, sopra descritte, possano rappresentare e i relativi rischi per la sicurezza e la salute del personale;
- individuare gli interventi e le attività che possono ridurre o rendere meno significativo l'impatto sull'ambiente;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni del sistema, garantendo il rispetto delle disposizioni legislative in materia di tutela dell'ambiente, sicurezza sui luoghi di lavoro e rispetto dei requisiti di processo e prodotto;
- Il manuale specifica i criteri alla base dell'organizzazione aziendale, i compiti e le responsabilità delle funzioni coinvolte nella gestione delle attività aziendali.

Le azioni previste e illustrate nel presente MGI sono appropriate ai rischi per l'ambiente e per la sicurezza individuati dalla Direzione, così come specificati nell'Analisi Ambientale e nel DVR; l'eventuale modifica delle modalità organizzative dell'azienda, del suo organico, della tipologia e caratteristiche delle attività produttive, delle attrezzature, dei processi di supporto e di quelli affidati in outsourcing, dei materiali e mezzi presenti sui luoghi di lavoro, da luogo alla revisione tanto del DVR quanto dell'Analisi Ambientale; la revisione è eseguita anche in funzione di variazioni nelle normative cogenti e/o volontarie proprie dei settori di attività, oppure alla riclassificazione e caratterizzazione di pericolosità di prodotti e sostanze gestite nell'ambito dei cantieri operativi.

Il campo di applicazione del sistema integrato è il seguente:

costruzione e manutenzione di: opere di ingegneria civile e industriale, opere stradali e complementari, opere fluviali, lavori in terra e opere strutturali speciali. Erogazione dei servizi di: intermediazione e commercializzazione di rifiuti senza detenzione, raccolta e trasporto rifiuti, bonifica siti inquinati e protezione ambientale su progetto del cliente.

L'organizzazione non gestisce attività di progettazione, in quanto il progetto delle opere è sempre fornito dal committente. L'intermediazione commerciale e trasporto rifiuti prevede soltanto la pianificazione dei trasporti, mentre per la bonifica di siti inquinati la progettazione è fornita sempre dal committente, sia esso Ente Pubblico che azienda privata.

1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Manuale integrato qualità e ambiente si riferisce alle seguenti normative:

RIFERIMENTI NORMATIVI	DEFINIZIONI
UNI EN ISO 14001:15 **E M A S**	sistemi di gestione ambientale - requisiti e guida per l'uso Regolamento CEE 1221/2009
UNI EN ISO 9001:15 **UNI EN ISO 9000:15**	sistemi di gestione della qualità - requisiti sistemi di gestione della qualità – fondamenti e terminologie
UNI EN ISO 45001:18 **UNI INAIL**	Sistemi di gestione salute e sicurezza sui luoghi di lavoro Linea guida per modelli di gestione per la salute e la sicurezza

Inoltre, il SGI è realizzato in conformità alle normative che regolamentano l'attività aziendale, tra le quali:

- Decreto legislativo 81 del 2008 e s.m.i.
- Circolari Ministeriali
- Contratti collettivi nazionali di lavoro
- Norme tecniche di riferimento
- Documenti Interni
- Procedure Operative del SGI
- Istruzioni Operative
- Procedure tecniche e di gestione
- Manuali d'uso e manutenzione delle attrezzature
- Specifiche tecniche dei materiali e prodotti impiegati sui cantieri

- Capitolati e specifiche tecniche
- Metodiche di lavoro e di controllo
- Comunicazioni Interne.

Tutte le normative di settore sono riportate nel documento Elenco normative e leggi di riferimento, al quale si rimanda.

1.4 TERMINI RELATIVI ALL'ORGANIZZAZIONE E ALLA LEADERSHIP

Nell'ambito del manuale si utilizzano i seguenti termini, di cui si definiscono i relativi significati:

affidare all'esterno: fare un accordo nel quale un'organizzazione esterna effettua parte di una funzione o di un processo di un'organizzazione

alta direzione: persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato, guidano e tengono sotto controllo un'organizzazione

ambiente: contesto nel quale opera l'organizzazione, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora e la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni;

aspetto ambientale: elemento di una attività o di un servizio svolto dall'organizzazione che può avere impatto sull'ambiente;

audit per la qualità: esame sistematico indipendente mirato a stabilire se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito e se quanto stabilito viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi

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

azione correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità o per prevenirne la ripetizione

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

cliente/committente: ente, istituto, azienda o privato che affida all'organizzazione il compito di svolgere un servizio oppure effettua un ordinativo di uno specifico prodotto o insieme di prodotti e servizi

cliente: organizzazione o persona che riceve un prodotto o un servizio.

competenza: capacità di applicare conoscenze e abilità per conseguire gli esiti attesi

condizione ambientale: stato o caratteristica dell'ambiente come determinato in un momento stabilito nel tempo

conformità: soddisfacimento di un requisito

controllo della qualità: parte della gestione per la qualità mirata a soddisfare i requisiti per la qualità.

controllo qualità dei prodotti: insieme delle operazioni di verifica effettuate in azienda al fine di valutare che il prodotto trasformato o venduto sia conforme alle norme contrattuali o comunque agli standard aziendali definiti a monte

criteri adottati per la valutazione: individuazione delle misure di prevenzione e di protezione e dei dispositivi di protezione individuale, conseguenti alla valutazione; il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli sicurezza.

documento di valutazione dei rischi (dvr): documento elaborato a seguito della valutazione dei rischi (d.lgs. n.81/08, art. 29) contenente: una relazione sulla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute nelle fasi di lavoro, nella quale sono specificati:

efficacia: grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati

elemento di rischio/pericolo: proprietà o qualità intrinseca di un elemento o di un fattore di rischio specifico avente il potenziale di causare danni alla salute o alla sicurezza dei lavoratori.

emergenza: condizione insolita e pericolosa che può presentarsi in modi e tempi non completamente prevedibili. l'emergenza è un fenomeno non interamente codificabile, che può evolvere con danni a persone e/o cose e che richiede un intervento immediato.

evidenza oggettiva: informazione la cui veridicità può essere dimostrata sulla base di fatti acquisiti a seguito di colloqui, osservazioni, misurazioni, prove o documenti.

fattore di rischio: categoria di elementi materiali ambientali e organizzativi in cui vengono raggruppati gli elementi di rischio/pericolo

formazione: azione rivolta a migliorare almeno una delle seguenti aree di competenza: conoscenze, abilità (capacità) e atteggiamenti. tale processo d'apprendimento è finalizzato al miglioramento dei comportamenti. deve essere considerata formazione sulla sicurezza l'attività i cui risultati ricadono nel campo della prevenzione, protezione, eliminazione dei rischi, sicurezza e salute nell'ambiente di lavoro, in tal senso compresa la formazione su contenuti tecnico - professionali. una volta effettuati interventi formativi, se ne deve accertare l'efficacia per mezzo di test o prove pratiche (vedi procedura operativa "formazione del personale".

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

gestione per la qualità: attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità.

identificazione del pericolo: processo di riconoscimento e di definizione dell'esistenza e delle caratteristiche di un pericolo.

impatto ambientale: modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di una organizzazione;

incidente con infortunio/senza infortunio: evento non desiderato che può portare al decesso, alla malattia, a lesioni, danni o altri eventi non pianificati che hanno la potenzialità di produrre un infortunio.

indicatore di prestazione: unità di misura in base alla quale si costituisce un sistema di valutazione della prestazione tramite la quale sono fornite le informazioni sul SGI e sui sistemi operativi.

indicatore: rappresentazione misurabile della condizione o stato delle operazioni, della gestione o delle condizioni

informazione: trasmissione di dati e notizie da parte dell'organizzazione ai soggetti interessati, ai fini di prevenzione e protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, eliminazione dei rischi nell'ambiente di lavoro. l'informazione si realizza con modalità, strumenti e canali differenti (quali riunioni informative, affissione di comunicati nei locali aziendali, intranet, pubblicazioni sul sito web aziendale) tali da consentire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

informazioni documentate: informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte di un'organizzazione

istruzione di lavoro: descrizione dettagliata delle singole operazioni/attività (produzione, manutenzione, gestione, ecc.).

lavoratore: persona che presta il proprio lavoro alle dipendenze di un datore di lavoro.

luogo sicuro: luogo da raggiungere in caso di emergenza e nel quale le persone possono ritenersi al sicuro dagli effetti dell'emergenza stessa.

miglioramento continuo: processo di incremento del sistema di gestione per ottenere miglioramenti della sicurezza complessiva, in accordo con la politica per la sicurezza dell'organizzazione.

misurazione: processo per determinare un valore

monitoraggio: determinazione dello stato di un sistema, di un processo o di un'attività

non conformità: ogni deviazione da standard di processo o di prodotto, procedure, regolamenti, prestazioni del sistema di gestione per la sicurezza, che potrebbe direttamente o indirettamente portare a lesioni, malattie, danni alla proprietà, danni all'ambiente o ad una loro combinazione.

norma di legge: norma stabilita da una legge o ordinanza alla quale la società deve conformarsi. questa norma può essere stabilita a diversi livelli: comunale, statale/provinciale, ecc.

norme (altre): qualsiasi normativa, linea guida, politica, codice di comportamento aziendale non avente valore legale ma alla quale è previsto che la società si conformi.

obblighi di conformità; requisiti legali e altri requisiti: i requisiti legali cogenti che un'organizzazione deve soddisfare e altri requisiti che un'organizzazione deve o ha scelto di soddisfare

obiettivo ambientale: obiettivo deciso dall'organizzazione coerente con la sua politica ambientale

obiettivo: finalità di un intervento o di una serie di interventi, derivati dalle politiche per la sicurezza, che un'organizzazione decide di perseguire e che, per quanto possibile, è dettagliatamente quantificato.

organizzazione: gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale e amministrativa.

parte interessata: persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepire sé stessa come influenzata da una decisione o attività

pericolo: fonte o situazione con un potenziale di rischio in termini di lesioni o malattie o di danni a proprietà.

pianificazione della qualità: parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità ed a specificare i processi operativi e le relative risorse necessarie per conseguire tali obiettivi

polita per la qualità: obiettivi ed indirizzi generali di una organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione

politica ambientale: orientamenti e indirizzi di un'organizzazione relativi alla prestazione ambientale, come formalmente espressi dalla sua alta direzione

politica per la qualità, per l'ambiente, la salute e la sicurezza: dichiarazione, fatta da un'organizzazione, delle sue intenzioni e dei suoi principi in relazione alle prestazioni relative alla gestione dei processi produttivi e di supporto, nell'ottica di assicurare il rispetto delle specifiche tecniche dei prodotti e servizi realizzati, promuovere e mantenere attive procedure finalizzate a garantire il rispetto di tutti gli adempimenti relativi alla sicurezza e alla salute dei lavoratori e che illustra quanto attuato dall'organizzazione nell'ottica della prevenzione e riduzione degli impatti ambientali potenzialmente causati dalle proprie attività; il documento di politica illustra principi guida e obiettivi di riferimento per l'attività, per la definizione dei traguardi in tema di sicurezza e tutela dell'ambiente.

preposto: definizione di preposto dal d.lgs. 81/08: persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende all'attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa;

prescrizione di esercizio: disposizione scritta del preposto per indirizzare i comportamenti degli addetti ai cantieri in determinate situazioni operative.

prestazione ambientale: prestazione relativa alla gestione degli aspetti ambientali

prestazione: risultati misurabili del sistema di gestione, conseguenti al controllo esercitato dall'organizzazione sui processi connessi alla sicurezza, sulla base della sua politica, dei suoi obiettivi e dei suoi traguardi.

prestazioni: risultati misurabili

prevenzione dell'inquinamento: Utilizzo di processi, prassi, tecniche, materiali, prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o tenere sotto controllo (separatamente o in combinazione) la produzione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli impatti ambientali;

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Processo: attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.

Prodotto: risultato di uno specifico processo.

programmi di miglioramento di sicurezza: documenti in cui si elencano gli obiettivi e i traguardi di sicurezza, le scadenze, i responsabili e, eventualmente, i sistemi per raggiungerli.

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti

Reclamo: espressione di una qualsiasi insoddisfazione del cliente.

registro normativo: elenco di tutte le norme che riguardano le attività aziendali inerenti alla sicurezza.

requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa o usualmente implicita o obbligatoria

responsabile di audit: responsabile del gruppo di audit, che ha la responsabilità di pianificare gli audit e gestire il gruppo di verifica.

riesame della direzione: documento di valutazione formale e periodica sull'andamento del SGI e sull'andamento dei processi aziendali.

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

rischi e opportunità: potenziali effetti negativi (minacce) e potenziali effetti positivi (opportunità)

rischio accettabile: il rischio ridotto ad un livello tale da essere tollerato dall'organizzazione, tenuto conto degli obblighi legislativi e della propria politica.

rischio: la combinazione della probabilità e delle conseguenze del verificarsi di uno specifico evento pericoloso.

sicurezza: assenza di rischio non tollerabile.

sistema di gestione ambientale: parte del sistema di gestione utilizzata per gestire aspetti ambientali, adempiere obblighi di conformità e affrontare rischi e opportunità

sistema di gestione per la qualità: sistema per stabilire una politica per la qualità e gli obiettivi per la qualità al fine di conseguire codesti obiettivi.

sistema di gestione: insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione, finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi

situazione di emergenza: situazione conseguente ad un incidente che porti a interazioni con l'ambiente oppure avvenimento di rilievo, all'interno degli uffici o dei cantieri, connesso a uno sviluppo incontrollato di una attività che può comportare pericolo per i lavoratori.

soddisfazione del cliente: opinione del cliente sul grado in cui una transazione ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del cliente stesso

SSL: l'insieme delle condizioni e dei fattori che influenzano il benessere degli addetti, dei lavoratori temporanei, del personale delle aziende fornitrici, dei visitatori e di ogni altra persona che si trovi nel luogo di lavoro o durante il medesimo.

traguardo: dettagliata richiesta prestazionale, possibilmente quantificata, riferita a una parte o all'insieme di un'organizzazione, derivante dagli obiettivi di sicurezza che bisogna fissare e realizzare per raggiungere questi obiettivi.

valutazione del rischio (vr): valutazione redatta dalla direzione (datore di lavoro), in relazione alla natura dell'attività dell'azienda, di tutti i rischi per la sicurezza e per la salute dei lavoratori, compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro (d.lgs. 81/08 art. 29). il processo complessivo di stima dell'entità del rischio e di decisione se un rischio sia o meno tollerabile.

via d'uscita: percorso senza ostacoli al deflusso che consente agli occupanti di un edificio o di un locale di raggiungere un luogo sicuro.

visite di sorveglianza: esame sistematico e indipendente per determinare se le attività e i relativi risultati sono conformi alle misure pianificate, se le misure sono attuate con efficacia e sono adatte a perseguire la politica e gli obiettivi dell'organizzazione.

1.5 ABBREVIAZIONI UTILIZZATE NEL MANUALE

Segue tabella con i riferimenti alle sigle più comunemente utilizzate nel manuale integrato per la qualità, la sicurezza e l'ambiente.

FUNZIONI AZIENDALI	
DIR	Direzione (Leadership - Datore Lavoro)
RSI	Responsabile gestione sistema integrato qualità ambiente e sicurezza
MC	Medico Competente
RSPP	Responsabile servizio prevenzione e protezione
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
RdP	Responsabile di Produzione
RdC	Responsabile cantiere (Preposto)
RD	Rappresentante della Direzione
Ra	Responsabile Amministrazione
Seg	Segreteria
RA	Responsabile Acquisti
RCe	Responsabile Commerciale edilizia
RC - DT	Responsabile Commerciale e Direzione Tecnica ambiente
RdC	Responsabile di Cantiere
RT	Responsabile Trasporti
RM	Responsabile Manutenzioni
SGI	Sistema integrato gestione qualità ambiente sicurezza
MGI	Manuale integrato
PG	Procedure gestionali
PS	Procedure per la sicurezza
PO	Procedure operative
IO	Istruzioni operative
PQC	Piano qualità di commessa
NC	Non conformità
AC	Azioni correttive
AP	Azioni preventive

Definizioni

Manuale in copia controllata: quando il RSI ne garantisce i successivi aggiornamenti Manuale in copia non controllata: non ne sono garantiti gli aggiornamenti successivi.

Segue una tabella riassuntiva che riporta i capitoli del manuale qualità, sicurezza e ambiente, illustrando la correlazione tra i punti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e 45001:2018.

I capitoli del manuale sono 5, i contenuti di ogni capitolo sono i seguenti:

Tabella di correlazione tra ISO 9001:2015 – 14001:2015 – 45001:20187 capitoli manuale integrato e procedure

Capitolo	Punti ISO 9001:15	Punti ISO 14001:15	Punti ISO 45001:18	Argomenti trattati nel capitolo	Procedure
Cap. 1	4. contesto dell'organizzazione 4.1 comprendere l'organizzazione e il suo contesto 4.2 comprendere esigenze e aspettative delle parti interessate 4.3 determinare il campo di applicazione del sgi	4. contesto dell'organizzazione 4.1 comprendere organizzazione e contesto 4.2 comprendere esigenze e aspettative delle parti interessate 4.3 determinare il campo di applicazione del sgi	4 contesto dell'organizzazione 4.1 comprendere organizzazione e contesto 4.2 comprendere esigenze e aspettative delle parti interessate 4.3 determinare il campo di applicazione del ssl 4.4 Sistema di gestione per la ssl	Presentazione dell'organizzazione e sua collocazione geografica, processi gestiti, requisiti generali e abbreviazioni utilizzate nel manuale integrato. Analisi del contesto interno ed esterno, valutazione delle aspettative delle parti interessate	Nessuna.
Cap. 2	7.5 informazioni documentate 7.5.1 generalità 7.5.2 creazione e aggiornamento 7.5.3 controllo delle informazioni documentate	7.5 informazioni documentate 7.5.1 generalità 7.5.2 creazione e aggiornamento 7.5.3 controllo delle informazioni documentate	7.5informazioni documentate 7.5.1generalità 7.5.2creazione e aggiornamento 7.5.3 controllo delle informazioni documentate	Gestione dei documenti del sistema integrato, manuale, procedure gestionali, ambientali e per la sicurezza, controllo dei documenti e delle informazioni documentate; modalità di emissione, modifica e revisione delle informazioni documentate previste dal sistema	PG2/1 Gestione dei documenti
Cap. 3	5. leadership 5.1 leadership e impegno 5.1.1 generalità 5.1.2 focalizzazione sul cliente 5.2 politica per la qualità 5.2.1 stabilire la politica per la qualità 5.2.2 comunicare la politica per la qualità 5.3 ruoli responsabilità e autorità nell'organizzazione 6.pianificazione 6.2 azioni per affrontare rischi e opportunità 6.2 obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro conseguimento 6.3 pianificazione delle modifiche 9.1 monitoraggio, misurazione analisi e miglior.to 9.1.1 generalità 9.1.2 soddisfazione del cliente 9.1.3 analisi e valutazione 9.3 riesame della direzione 9.3.1 generalità 9.3.2 input al riesame della direzione 9.3.3 output del riesame della direzione	5. leadership 5.1 leadership e impegno 5.1.1 generalità 5.1.2 focalizzazione sul cliente 5.2 politica ambientale 5.2.1 stabilire la politica ambientale 5.2.2 comunicare la politica per l'ambiente 5.3 ruoli responsabilità e autorità nell'organizzazione 6.pianificazione 6.1 azioni per affrontare rischi e opportunità 6.1.2 aspetti ambientali 6.1.3 obblighi di conformità 6.1.4 attività di pianificazione 6.2 obiettivi ambientali e pianificazione 9.1 monitoraggio, misurazione analisi e mig.to 9.1.1 generalità 9.1.2 valutazione della conformità 9.3 riesame della direzione 9.3.1 generalità 9.3.2 input al riesame della direzione 9.3.3 output del riesame della direzione	5. eadership 5.1 leadership e impegno 5.1.1 generalità 5.1.2 focalizzazione sul cliente 5.2 politica ambientale 5.2.1 stabilire la politica ambientale 5.2.2 comunicare la politica per l'ambiente 5.3 ruoli responsabilità e autorità nell'organizzazione 6.pianificazione 6.1 azioni per affrontare rischi e opportunità 6.1.2 aspetti ambientali 6.1.3 obblighi di conformità 6.1.4 attività di pianificazione 6.2 obiettivi ambientali e pianificazione 9.1 monitoraggio, misurazione analisi e mig.to 9.1.1 generalità	Responsabilità della leadership/direzione, orientamento al cliente, politica per la qualità l'ambiente e la sicurezza, obiettivi, traguardi e programmi per la qualità l'ambiente la sicurezza, pianificazione del sistema di gestione, individuazione degli aspetti ambientali, analisi e valutazione dei pericoli e dei rischi, verifica rispetto delle prescrizioni legislative e normative, risorse ruoli, responsabilità, autorità; comunicazione, partecipazione e consultazione. Riesame della direzione, elementi in ingresso e in uscita dal riesame.	PA1 Gestione aspetti ambientali PA2 Prescrizioni legali PS1 Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi PS4 Consultazione e comunicazione PG3.1 prescrizioni legali e altre PG3.2 comunicazione

Cap. 4	7 supporto 7.1 risorse 7.1.1 generalità 7.1.2 persone 7.1.3 infrastruttura 7.1.4 ambiente per il funzionamento dei processi 7.1.5 risorse per il monitoraggio e misurazione 7.1.6 conoscenza organizzativa 7.2 competenza 7.3 consapevolezza 7.4 comunicazione 7.4.1 generalità 8 attività operative 8.1 pianificazione e controlli 8.2 requisiti per prodotti e servizi 8.2.1 comunicazione con il cliente 8.2.2 determinazione requisiti prodotti e servizi 8.2.3 riesame dei requisiti relativi a prodotti e s. 8.2.4 modifica ai requisiti relativi a prodotti e s. 8.3 progettazione e sviluppo di prodotti e servizi 8.4 controllo processi prodotti e servizi forniti 8.4.1 generalità 8.4.2 tipo ed estensione del controllo 8.4.3 informazioni di fornitori esterni 8.5 produzione ed erogazione servisi 8.5.1 controllo produzione ed erogazione servizi 8.5.2 identificazione e rintracciabilità 8.5.3 proprietà dei clienti o ai fornitori esterni 8.5.4 preservazione 8.5.5 attività post consegna 8.5.6 rilascio di prodotti e servizi 8.7 controllo degli output non conformi	7 supporto 7.1 risorse 7.1.1 generalità 7.1.2 persone 7.1.3 infrastruttura 7.1.4 ambiente per il funzionamento dei processi 7.1.5 risorse per il monitoraggio e misurazione 7.1.6 conoscenza organizzativa 7.2 competenza 7.3 consapevolezza 7.4 comunicazione 7.4.1 comunicazione interna 7.4.2 comunicazione esterna 8 attività operative 8.1 pianificazione e controlli operativi 8.2 preparazione e risposta alle emergenze	7 upporto 7.1 risorse 7.1.1 generalità 7.1.2 persone 7.1.3 infrastruttura 7.1.4 ambiente per il funzionamento dei processi 7.1.5 risorse per il monitoraggio e misurazione 7.1.6 conoscenza organizzativa 7.2 competenza 7.3 consapevolezza 7.4 comunicazione 7.4.1 comunicazione interna 7.4.2 comunicazione esterna 8 attività operative 8.1 pianificazione e controlli operativi 8.2 preparazione e risposta alle emergenze	Gestione delle risorse intese come persone, mezzi d'opera e infrastrutture; gestione della strumentazione per il monitoraggio e la misurazione. Analisi dei requisiti del cliente per mezzo di una attenta valutazione della fattibilità delle lavorazioni e sviluppo dei costi e riesame dell'offerta. Emissione ordini d'acquisto, esecuzione controlli in accettazione Pianificazione delle commesse, dei controlli e registrazione avanzamento lavori e esito controlli. Nota: dal sistema di gestione è esclusa la progettazione e sviluppo, in quanto l'azienda opera su progetto fornito dal committente. Processi di misurazioni, analisi e miglioramento, monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti, valutazione del rispetto delle prescrizioni di natura cogente o volontaria, analisi dei dati, audit interni, controllo e gestione delle non conformità, degli incidenti, dei quasi incidenti, gestione azioni correttive e preventive.	PO4.1 approvvigionamenti PO4.2 movimentazione materiali PO4.3 produzione PO4/4 Manutenzioni PO4/5 Formazione
Cap. 5	9.2 audit interni 10. miglioramento 10.1 non conformità e azioni correttive 10.2 conformità e azioni correttive 10.3 miglioramento continuo	9.2 audit interno 9.2.1 generalità 9.2.2 programma audit interno 10.1 miglioramento 10.1 generalità 10.2 non conformità e azioni correttive 10.3 miglioramento continuo	9.2 audit interno 9.2.1 generalità 9.2.2 programma audit interno 10.1 miglioramento 10.1 generalità 10.2 non conformità e azioni correttive 10.3 miglioramento continuo		PS6 Preparazione e risposta emergenze PS7 Controllo e misura prestazioni PA4 Emergenze ambientali PG5.2 Audit interni PG5.1 indagini incidenti nc e ac/ap

1.6 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione ha determinato il contesto in cui opera, tenendo presente fattori interni ed esterni, rilevanti per le attività svolte, in grado di influenzare la propria capacità di conseguire gli obiettivi attesi. In funzione di tali aspetti, il sistema di gestione può subire variazione e modifiche e le stesse devono essere monitorate e riesaminate costantemente. L'organizzazione ha determinato il proprio contesto operativo come segue:

- Prodotti realizzati e servizi erogati
- mercati di riferimento
- processi necessari per il SQ
- processi critici.

L'organizzazione individua quali processi critici per il proprio SQ:

- La gestione delle risorse umane
- La gestione degli stakeholder
- La gestione commerciale
- L'erogazione dei servizi e la produzione di manufatti
- La gestione attività post-vendita
- L'analisi e valutazione dei rischi e delle opportunità

Inoltre, l'organizzazione:

- Conserva informazioni documentate per dimostrare che i processi sono condotti in conformità a quanto pianificato
- Stabilisce sequenze e interazioni tra processi, criteri e metodi per assicurare l'efficacia dell'operatività degli stessi
- Attua il SQ applicando le procedure documentate
- Definisce le istruzioni di lavoro
- Definisce e documenta come soddisfare i requisiti della qualità
- Predispone una pianificazione della qualità coerentemente con i requisiti specifici del sistema
- Prepara i piani qualità per commessa e la pianificazione per i cantieri
- Definisce le attrezzature e le apparecchiature necessarie per le lavorazioni
- Specifica le risorse necessarie
- Assicura la disponibilità delle informazioni per supportare le azioni e il monitoraggio dei processi
- Misura, monitora e analizza i processi
- Attua le azioni necessarie per conseguire il miglioramento continuo.

1.7 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

Il sistema di gestione della nostra organizzazione è in continuo aggiornamento tramite la puntuale pianificazione, gli audit interni e i riesami della direzione per determinare le questioni interne ed esterne rilevanti per lo scopo e la strategia dell'organizzazione, che influenzano la capacità di raggiungere i nostri obiettivi.

Il contesto esterno è l'ambiente in cui l'organizzazione si propone di raggiungere i propri obiettivi, prendendo in considerazione i fattori che emergono dagli aspetti ambientali, tecnologici, competitivi, di mercato, culturali, economici e legislativi, sia essi nazionali, regionali o locali. Il contesto interno è l'ambiente in cui l'organizzazione realizza le proprie attività, con la finalità di conseguire gli obiettivi definiti dalla leadership, prendendo in considerazione questioni legate ai valori, alla cultura, alla conoscenza e alle prestazioni dell'organizzazione stessa.

L'organizzazione verifica e determina costantemente i fattori interni ed esterni che possono avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prestazioni conformi ai requisiti del cliente o ai requisiti cogenti circa i risultati previsti dal sistema di gestione qualità.

1.8 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

Le parti interessate interne (personale, organizzazione) ed esterne (fornitori, clienti, Enti Pubblici) hanno un notevole effetto sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità prestazioni che soddisfino i requisiti dei clienti e quelli cogenti applicabili alla nostra organizzazione. L'organizzazione deve:

- Determinare, volta per volta, le parti interessate che hanno rilievo per il sistema di gestione integrato
- Determinare, allo stesso tempo, i requisiti di tali parti che siano rilevanti per la gestione del sistema stesso.

L'organizzazione, al fine di perseguire un continuo vantaggio competitivo, individua le proprie principali parti interessate.

L'Organizzazione è l'insieme di persone con responsabilità definite e interrelazioni, know-how, mezzi, risorse economiche:

- clienti o potenziali clienti: ciascuno dei soggetti che possono valersi delle prestazioni dell'Organizzazione.
- stakeholder: Soggetti direttamente o indirettamente coinvolti a supporto dell'attività dell'organizzazione.

- concorrenti: Soggetti in grado di replicare e/o sostituire i prodotti/servizi dell'Organizzazione.
- ambiente: Insieme delle condizioni normative, sociali e culturali del Paese in cui l'organizzazione opera.

2. CAPITOLO 2

2.1 SCOPO

Il capitolo ha lo scopo di presentare l'organizzazione documentale del Sistema Integrato per la Qualità l'Ambiente e la Sicurezza (manuale, procedure, informazioni documentate) e descrivere le modalità di gestione di tali documenti in conformità ai requisiti richiesti dalle norme di riferimento; il suddetto sistema è stato strutturato adeguandolo alla tipologia di azienda, in riferimento alle dimensioni, al personale impiegato ed al tipo e complessità delle attività svolte.

2.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione del capitolo è relativo alle attività aziendali, intese come prestazioni e servizi forniti e che possono avere impatto sull'ambiente e sulla sicurezza dei lavoratori, stabilendo e mantenendo attivo il sistema documentale per la gestione integrata, finalizzato al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema, delle prestazioni erogate, anche in termini di riduzione dell'impatto che tali prestazioni possono avere sull'ambiente, nell'ottica di assicurare l'attuazione di tutte le misure atte a prevenire e, quando necessario, proteggere il personale da potenziali rischi per la salute e la sicurezza.

2.3 RIFERIMENTI

Le attività descritte nel capitolo fanno riferimento ai punti delle norme UNI EN ISO 14001:15 E ISO 9001:2015 e della ISO 45001:18 seguenti:

ISO 9001:15	ISO 14001:15	ISO 45001:18
7.5 informazioni documentate 7.5.1 generalità 7.5.2 creazione e aggiornamento 7.5.3 controllo informazioni documentate	7.5 informazioni documentate 7.5.1 generalità 7.5.2 creazione e aggiornamento 7.5.3 controllo informazioni documentate	7.5informazioni documentate 7.5.1 generalità 7.5.2 creazione e aggiornamento 7.5.3 controllo informazioni documentate

2.4 RESPONSABILITA'

Le responsabilità relative alle attività descritte nel presente capitolo del manuale sono le seguenti:

- RSI: ha la responsabilità di assicurare la conformità del sistema alle norme di riferimento e a tutte le normative di settore vigenti, di predisporne la documentazione e di assicurarne l'applicazione, in relazione ad ogni processo e da parte di ogni funzione coinvolta dai medesimi;
- Dir: ha la responsabilità di garantire l'efficacia e l'adeguatezza del sistema realizzato, perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo;
- Altre funzioni: collaborano con la Direzione e il RSI per la redazione e gestione della documentazione di propria competenza.

2.5 MODALITA' OPERATIVE

2.6 REALIZZAZIONE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il Manuale di gestione integrato descrive come l'organizzazione gestisce i propri processi affinché siano adeguati alle esigenze e aspettative (definite per mezzo dei documenti contrattuali) e attese dai Clienti, oltre che eseguiti nel rispetto delle normative di sicurezza e di protezione dell'ambiente.

Per questo il MGI definisce e descrive i criteri e le modalità generali di gestione dei vari processi. Le procedure, quando presenti, delimitano le responsabilità e le modalità di attuazione di processi specifici (gestione documenti, audit interni, gestione non conformità, azioni correttive e preventive, procedure ambientali e per la sicurezza, identificazione e valutazione aspetti ambientali significativi, verifica della conformità legislativa). I documenti di registrazione sono indicati nei vari capitoli del manuale e nelle procedure di riferimento, che ne definiscono anche modalità di compilazione e responsabilità di utilizzo.

Le prescrizioni del MGI si applicano a tutte le funzioni aziendali, relativamente alle lavorazione e ai servizi e attività erogate direttamente o per mezzo di terzi (autotrasportatori, siti di conferimento rifiuti, imprese abilitate alla bonifica di siti inquinati, subappaltatori per le attività di edilizia). Tali aziende sono fornitrici in outsourcing, pertanto sono gestite e monitorate con puntualità e attenzione per garantire prestazioni idonee e rispondenti ai requisiti contrattuali, nell'ottica del rispetto dell'ambiente e delle specifiche normative connesse alla sicurezza.

Il MGI, in tutte le sue sezioni, è redatto e verificato dal RSI, in collaborazione con i responsabili delle varie funzioni per le necessarie informazioni di natura tecnico operativa; la Direzione approva il documento.

2.7 STRUTTURA DEL MANUALE INTEGRATO

Nell'ambito del MGI sono state individuate cinque sezioni, che descrivono una successione di processi tra loro concatenati per una comune finalità, primari (destinati alla realizzazione del servizio e delle lavorazioni) e secondari (di supporto ai primi). L'organizzazione ha fondato il suo sistema integrato sul principio del miglioramento continuo delle prestazioni, che è perseguito attraverso le fasi di pianificazione delle lavorazioni e dei servizi, attuazione delle azioni pianificate, verifica degli esiti e dei risultati ottenuti, riesame del sistema, finalizzato ad individuare nuovi obiettivi o nuove strategie di miglioramento, in quanto il SGI permette di individuare e pianificare i processi, determinando sequenze e interazioni, per avere impatti positivi e significativi sull'ambiente e sulla sicurezza, attraverso la corretta esecuzione degli interventi pianificati, la puntuale verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati, l'analisi degli scostamenti rispetto ai medesimi.
La documentazione del sistema di gestione integrato è realizzata dal RSI, ed è rappresentata dal Manuale e da una serie di procedure. A supporto del RSI, nella realizzazione dei documenti sopra menzionati, interviene il comitato ambientale e il servizio di prevenzione e protezione, costituito, oltre che dallo stesso RSI, dalla Direzione, dal Rappresentante della Direzione, dal RSPP, dal RLS, dal Responsabile di Produzione e dal Responsabile Commerciale, che hanno competenza nelle attività sviluppate. In tal modo, tutti i responsabili di funzione della struttura sono coinvolti nella definizione del sistema, ciascuno per le attività di propria competenza.

2.8 MODIFICHE AL SISTEMA INTEGRATO

Il sistema di gestione integrato è da considerarsi in continua evoluzione e aggiornamento, in funzione di variazioni e modifiche finalizzate al miglioramento continuo, in ragione di:

- variazione nella politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza
- modifica delle prescrizioni di legge, riferite alle attività dell'organizzazione, alle normative che regolamentano l'ambiente e alle prescrizioni sulla sicurezza e salute dei lavoratori
- aggiornamenti degli obiettivi aziendali
- risultati dei controlli eseguiti sulle attività e programmi ambientali e per la sicurezza
- modifiche nella struttura organizzativa dell'azienda e nelle dimensioni dell'organico
- ampliamento dei servizi forniti e delle attività produttive
- eventuali non conformità riscontrate sul SGI
- risultati degli audit interni
- decisioni della direzione assunte a seguito dei periodici riesami del sistema.

È cura del RSI valutare quanto incidano le variazioni intervenute sulla conformità ed efficacia del sistema e sulla documentazione. In caso positivo, apporta le necessarie modifiche ai documenti, alle procedure e definisce modalità alternative per la gestione dei processi. Le funzioni che hanno la responsabilità di modificare il MGI sono le medesime che ne hanno curato la prima stesura. In caso di modifiche, le copie "controllate" del documento sono ritirate dal RSI e distrutte, tranne la copia master che viene conservata con la dicitura "Superato".
Il MGI è a disposizione di tutti i responsabili di funzione dell'organizzazione e, eventualmente, di fornitori e di clienti. RSI ha il compito di gestire la diffusione del Manuale, aggiornando la lista di distribuzione che riporta le funzioni e gli Enti esterni ai quali il manuale è stato consegnato. Esistono due tipologie di Manuale:

- in copia controllata, consegnata tramite apposita lista di distribuzione sottoscritta dalle funzioni destinatarie per ricevuta; in questo caso il RSI assicura gli aggiornamenti consegnando le eventuali revisioni successive, sempre previa compilazione della lista di distribuzione, e ritira e distrugge le copie superate;
- in copia non controllata, per le quali non si registra la consegna e non sono assicurati gli aggiornamenti del documento.

2.9 PROCEDURE RICHIAMATE

Le procedure gestionali che seguono, di cui riportiamo titolo e codice identificativo, descrivono i documenti di registrazione e le modalità del loro utilizzo; è indicata anche una specifica procedura operativa, finalizzata alla corretta gestione della documentazione, di carattere tecnico, legislativo e di sistema, di origine esterna all'azienda, che comprende anche la gestione delle leggi e norme che regolamentano l'attività e il sistema integrato.

PG2.1 Gestione documenti

L'azienda, nell'ambito della propria organizzazione, si è dotata di un Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza (SGI) al fine di mantenere, nel tempo, gli standard qualitativi dei servizi offerti e delle lavorazioni eseguite, e garantire la massima efficienza della propria struttura organizzativa, nell'ottica della prevenzione e protezione della sicurezza e salute dei lavoratori e controllo dei possibili impatti ambientali. Il SGI è definito dai seguenti documenti:

- MGI
- Procedure Gestionali
- Procedure per la Sicurezza
- Procedure Ambientali
- Procedure Operative

- Istruzioni Operative
- Modulistica necessaria per le registrazioni delle varie attività connesse al SGI
- Piani della Qualità (per particolari attività e per commessa)

Sono inoltre richiamati i seguenti documenti, ai quali il sistema integrato fa riferimento:

- ✓ Documento di valutazione dei rischi (DVR)
- ✓ Piani Operativi di sicurezza (POS)
- ✓ Piani di sicurezza e coordinamento (PSC)
- ✓ Documento unico di valutazione rischi da interferenze (DUVRI)
- ✓ Piano Sanitario Aziendale (PSA).

3. CAPITOLO 3

3.1 SCOPO

Lo scopo del capitolo è definire le direttive generali stabilite dalla leadership in riferimento agli obiettivi del SGI, alle attività ed iniziative finalizzate alla sua implementazione nel rispetto delle specifiche delle normative di riferimento; definisce inoltre le iniziative finalizzate ad assicurarne il costante aggiornamento.

3.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire la leadership/direzione, l'impegno della stessa per promuovere e assicura la gestione del sistema integrato, definire le politiche per la qualità, la sicurezza e l'ambiente, che permeano tutte le attività gestite dall'azienda, ogni processo e ogni funzione che ha influenza sulla qualità e può avere impatto sull'ambiente, dalla gestione dei rapporti con i propri clienti e fornitori, all'acquisizione delle commesse e alla realizzazione delle lavorazioni e dei servizi, con l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo del sistema e dei processi aziendali.

3.3 RIFERIMENTI

Il capitolo si riferisce alle norme di seguito indicate e ai relativi paragrafi:

UNI EN ISO 9001:15	UNI EN ISO 14001:15	UNI EN ISO 45001:2018
5. leadership	5. leadership	5leadership
5.1 leadership e impegno	5.1 leadership e impegno	5.4 leadership e impegno
5.1.1 generalità	5.1.1 generalità	5.4.1 generalità
5.1.2 focalizzazione sul cliente	5.1.2 focalizzazione sul cliente	5.4.2 focalizzazione sul cliente
5.2 politica per la qualità	5.2 politica ambientale	5.5 politica ambientale
5.2.1 stabilire la politica per la qualità	5.2.1 stabilire la politica ambientale	5.5.1 stabilire la politica ssl
5.2.2 comunicare la politica per la qualità	5.2.2 comunicare la politica per l'ambiente	5.5.2 comunicare la politica per ssl
5.3 ruoli responsabilità e autorità nell'organizzazione. 6.pianificazione	5.3 ruoli responsabilità e autorità nell'organizzazione 6.pianificazione	5.6 ruoli responsabilità e autorità nell'organizzazione 6.pianificazione
6.2 azioni per affrontare rischi e opportunità	6.1 azioni per affrontare rischi e opportunità	6.1 azioni per affrontare rischi e opportunità
6.2 obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro conseguimento	6.1.2 aspetti ambientali	6.1.2 aspetti ssl
6.3 pianificazione delle modifiche	6.1.3 obblighi di conformità	6.1.3 obblighi di conformità
9.1 monitoraggio, misurazione analisi e miglior.to	6.1.4 attività di pianificazione	6.2.2 attività di pianificazione
9.1.1 generalità	6.2 obiettivi ambientali e pianificazione	6.3 obiettivi ssl e pianificazione
9.1.2 soddisfazione del cliente	9.1 monitoraggio, misurazione analisi e mig.to	9.1monitoraggio, misurazione analisi e mig.to
9.1.3 analisi e valutazione	9.1.1 generalità	9.1.1 generalità
9.3 riesame della direzione	9.1.2 valutazione della conformità	9.1.2 valutazione della conformità
9.3.1 generalità	9.3 riesame della direzione	9.4 riesame della direzione
9.3.2 input al riesame della direzione	9.3.1 generalità	9.3.1 generalità
9.3.3 output del riesame della direzione	9.3.2 input al riesame della direzione	9.3.2 input al riesame della direzione
	9.3.3 output del riesame della direzione	9.3.3 output del riesame della direzione

3.4 RESPONSABILITA'

La Direzione definisce la politica aziendale per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, che ne promuove la diffusione nell'ambito dell'organizzazione a tutto il personale e ne controlla la puntuale attuazione, con il supporto del Rappresentante della Direzione e, in funzione delle necessità e/o opportunità, ne assicura l'aggiornamento continuo.

3.5 MODALITA' DI GESTIONE

Allo scopo di definire adeguatamente la politica, la Direzione, con la collaborazione del RD, del RSI, del RSPP, del Responsabile Commerciale e del Responsabile di Produzione, effettua un'analisi dell'andamento dei processi e del loro eventuale impatto con l'ambiente (per mezzo di un'analisi ambientale iniziale, relativa tanto alla sede operativa, quanto, e a maggior ragione, nell'ambito dei cantieri edili e di bonifica di siti inquinati), allo scopo di individuare gli eventuali punti di criticità dell'organizzazione e delle attività svolte nei confronti della qualità, dell'ambiente e della sicurezza ed esegue un'indagine sull'andamento degli obiettivi precedentemente fissati relativi all'impatto sull'ambiente e all'efficacia ed efficienza dei processi. L'analisi ambientale prende in considerazione i seguenti aspetti:

- risultati ottenuti in termini di riduzione dell'impatto sull'ambiente
- prescrizioni legislative in materia di ambiente e sicurezza e conformità dell'organizzazione a tali prescrizioni
- disposizioni ambientali che ne derivano
- problemi e non conformità riscontrate nelle fasi operative.

La politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza è suscettibile di modifiche e variazioni, in funzione dei dati emersi a seguito dei periodici riesami dalla Direzione, degli esiti degli audit e delle decisioni della Direzione relative agli obiettivi e programmi.

3.6 LEADERSHIP

La leadership dell'organizzazione si esprime, nei riguardi del sistema qualità, nei seguenti modi:

- Si assume la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione integrato
- Stabilisce gli obiettivi della politica di qualità, l'ambiente e la sicurezza e si assicura che essa sia compatibile con la direzione strategica e il contesto stesso dell'organizzazione
- Assicura la comunicazione, la condivisione e l'applicazione della politica della qualità, ambiente e sicurezza
- Assicura l'integrazione del proprio sistema gestionale con altri requisiti di altri processi di business dell'organizzazione, in particolar modo di quelli ritenuti critici
- Promuove l'utilizzo dell'approccio per processi e del Risk-Based Thinking
- Assicura le risorse necessarie e la loro disponibilità per la realizzazione del sistema di gestione integrato
- Diffonde l'importanza di una gestione efficace del SGI e di conformarsi ai requisiti del sistema di gestione
- Assicura che il sistema di gestione raggiunga i risultati previsti
- Coinvolge, dirige e sostiene le risorse umane a contribuire all'efficacia dell'intero sistema di gestione
- Promuove il miglioramento continuo
- Sostiene le altre funzioni aziendali rilevanti affinché esse esercitino correttamente la propria leadership nelle rispettive aree di competenza.

L'organizzazione ha implementato un Sistema di gestione per la qualità, la sicurezza e l'ambiente in grado di gestire i processi aziendali al fine di ottenere i dati e le informazioni che le consentano di comprendere e soddisfare costantemente i requisiti dei clienti nel mercato di riferimento. L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO- CHECK-ACT con particolare attenzione al Risk-Based Thinking quale mezzo di pianificazione.

Plan Pianificare	Stabilire gli obiettivi del sistema e i suoi processi, e le risorse necessarie per fornire risultati in conformità ai requisiti del cliente e alle politiche dell'organizzazione, e identificare e affrontare i rischi e le opportunità
Do Fare	Attuare ciò che è stato pianificato
Check Verificare	Monitorare e (quando applicabile) misurare i processi e i prodotti e servizi risultanti, a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate, e riferire sui risultati
Act Agire	Intraprendere azioni per migliorare le prestazioni, per quanto necessario

3.7 FOCALIZZAZIONE SUL CLIETE

L'organizzazione dimostra attenzione al cliente, assicurando:

- la presa in carico e il rispetto dei requisiti dei clienti e di quelli cogenti
- l'analisi dei rischi e delle opportunità, con la finalità di incrementare la soddisfazione del cliente
- il controllo finalizzato a che i prodotti realizzati continuino a soddisfare i requisiti del cliente, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili
- l'impegno affinché la soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo.

3.8 POLITICA

La Leadership deve stabilire, attuare e mantenere una politica per la qualità l'ambiente e la sicurezza che:

- sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici
- costituisca un punto di riferimento per fissare obiettivi
- comprenda un impegno per soddisfare i requisiti applicabili
- comprenda un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità

3.9 COMUNICARE LA POLITICA PER LA QUALITA', L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

Le politiche per la qualità, l'ambiente e la sicurezza devono:

- essere messe a disposizione delle parti interessate rilevanti sia interne che esterne all'azienda tramite informazione documentata
- essere comunicate, fatte comprendere e applicare all'interno dell'organizzazione.

3.10 POLITICA E OBIETTIVI

L'organizzazione opera nell'ambito della tutela ambientale, in quanto il proprio oggetto sociale è finalizzato a garantire un'adeguata gestione dei rifiuti che derivano dalle attività di aziende di vari comparti produttivi e la bonifica e messa in sicurezza di siti inquinati. Anche nell'ambito dell'attività edile la consapevolezza del ruolo svolto e delle possibili implicazioni negative in caso d'inefficienze ed errori, ha fatto sì che tutto il personale sia coinvolto nell'operare con la massima attenzione nei confronti delle problematiche ambientali.

Il capitolo illustra le modalità di definizione e comunicazione delle Politiche per la qualità, per l'ambiente e per la salute e la sicurezza, che dettagliano gli obiettivi complessivi relativi alle problematiche connesse all'ambiente e alla sicurezza in funzione delle attività dell'organizzazione e definisce l'impegno al miglioramento continuo delle prestazioni connesse alla tutela ambientale, al rispetto delle prescrizioni e adempimenti per la sicurezza, nell'ottica di assicurare il rispetto e le aspettative dei clienti relativamente alle prestazioni fornite e ai lavori realizzati.

La Politica costituisce l'impegno formale dell'Organizzazione, in modo particolare quello dell'Alta Direzione, per quanto riguarda la buona gestione delle attività che hanno impatto sulla qualità, sull'ambiente e sulla sicurezza e la salute dei lavoratori.

L'organizzazione, considerando il rispetto e la protezione dell'ambiente e la sicurezza e la salute dei lavoratori fattori condizionanti e strategici nell'esercizio e nello sviluppo delle attività produttive, si è dotata di una politica indirizzata alla soluzione delle problematiche finalizzata a soddisfare non solo le necessità produttive e di difesa ambientale, ma anche le esigenze di tutela dei lavoratori, affrontando tali tematiche con un atteggiamento propositivo. Uno degli obiettivi strategici della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza è la comunicazione con i cittadini e le istituzioni, e si fonda sui seguenti principi: connesse alla sicurezza, nonché al costante miglioramento delle attività di prevenzione e protezione, individuandone ogni possibilità di sviluppo. L'azione aziendale è il rispetto di tutte le normative vigenti in materia ambientale e di sicurezza;

- il ragionevole e costante miglioramento continuo della prevenzione e protezione dei lavoratori
- miglioramento continuo del SGI.

Il Rappresentante della Direzione assicura che la politica integrata sia diffusa a tutti i dipendenti dell'Organizzazione, trasmettendola accompagnata da una breve relazione ed esponendone copia nella sede amministrativa. L'introduzione e il mantenimento di un Sistema di Gestione integrato, conforme alle norme ISO 9001, 14001 e 45001 è lo strumento gestionale adottato per perseguire tale politica. In questa ottica, la Direzione si impegna a:

- promuovere il miglioramento continuo delle attività finalizzate a garantire la salute e la sicurezza nella sede aziendale e nei cantieri operativi, assicurando inoltre la totale conformità alle leggi e regolamenti di riferimento;
- informare e formare tutto il personale sul sistema di gestione salute e sicurezza e sulla sua applicazione all'interno dell'azienda, promuovendo, ad ogni livello, la partecipazione di tutte le risorse aziendali alla gestione degli adempimenti relativi alla sicurezza nell'ottica della prevenzione più che della risposta alle eventuali emergenze;
- pianificare e realizzare le eventuali modifiche alla politica in funzione dell'introduzione di nuovi processi, in modo da tenere in debito conto tutti gli aspetti legati alla sicurezza;
- garantire la sistematica valutazione dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate, attraverso l'implementazione di un sistema di monitoraggio, sulla cui base mettere in atto le azioni finalizzate al miglioramento continuo;
- comunicare con i clienti, i fornitori, gli appaltatori e con la collettività per migliorare la sicurezza dei siti produttivi;
- comunicare con le competenti autorità pubbliche per stabilire ed aggiornare le procedure di emergenza e di sicurezza, allo scopo di assicurarne l'efficacia.

Obiettivi primari che l'organizzazione persegue per garantire la tutela dell'ambiente sono i seguenti:

- assicurare la gestione costante del SGI, provvedendo con tempestività ed efficacia ad apportarvi modifiche ed aggiornamenti in funzione di significativi cambiamenti delle attività aziendali o delle normative di settore;
- promuovere il rispetto dei requisiti prestazionali del servizio e delle specifiche tecniche delle opere da realizzare, analizzati e stabiliti contrattualmente con i committenti pubblici e privati e derivanti dalla pianificazione delle lavorazioni e dall'analisi ambientale iniziale;
- effettuare, tanto nei confronti della clientela, quanto verso i fornitori, attività di sensibilizzazione finalizzata a evidenziare le problematiche connesse con le attività svolte, individuandone gli aspetti che potrebbero incidere negativamente sull'ambiente;
- privilegiare, nei limiti delle possibilità e nel rispetto delle normative vigenti, operazioni di recupero o riciclaggio dei rifiuti, in alternativa allo smaltimento;
- collaborare con le aziende clienti nell'individuare metodi di imballo e conservazione dei rifiuti che assicurino il minor impatto ambientale, per tutto il periodo di permanenza degli stessi presso i siti di produzione e maggior sicurezza e rispetto delle normative ADR in fase di trasporto;
- operare soltanto con fornitori (autotrasportatori, impianti di smaltimento, di recupero o riciclaggio, aziende abilitate alla bonifica di siti inquinati e subappaltatori nel settore edile) che siano in possesso di tutti i requisiti e le autorizzazioni richieste dalle normative e che siano stati valutati dall'organizzazione e ritenuti idonei a svolgere i compiti assegnati;
- fornire le risorse finanziarie e umane, nonché i mezzi necessari per la realizzazione del SGI e delle attività produttive;
- sottoporre ad attenta analisi chimico - fisica e biologica i rifiuti ogni volta che se ne riscontri la necessità, allo scopo di individuarne i principali parametri inquinanti ed i relativi metodi di gestione.

Il documento "Politica per la qualità l'ambiente e la sicurezza" è emesso in concomitanza con il periodico riesame della direzione, che contiene gli obiettivi di crescita e miglioramento, espressi in forma numerica, e ne definisce i criteri di conseguimento; al riesame, effettuato non meno di una volta l'anno, partecipano tutte le funzioni apicali dell'azienda, per la qual cosa tutti sono edotti circa i contenuti della politica. Il documento è inoltre esposto nei locali dell'azienda, così da renderlo disponibile a tutti.

Copia della politica può essere inviata ai clienti che ne facciano richiesta. La leadership, dopo aver definito la politica, gli obiettivi e gli impegni per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, verifica periodicamente, con frequenza semestrale, l'adeguatezza e il grado d'implementazione del Sistema integrato, effettuando una accurata analisi dei dati e dei valori degli indicatori individuati, monitorando così il miglioramento aziendale e la capacità di conseguire gli obiettivi prestabiliti.

3.11 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

La Direzione, nell'ottica della politica per la gestione della qualità, della sicurezza e dell'ambiente, definisce e attribuisce responsabilità, compiti, rapporti reciproci, linee di autorità, canali di comunicazione, nell'ambito dell'organizzazione nei confronti di tutte le funzioni aziendali, e all'esterno dell'azienda, allo scopo di:

- Consentire facili scambi di informazioni tra le varie funzioni aziendali
- Pianificare le varie attività non trascurando alcun aspetto e/o problema che anche una singola funzione potrebbe provocare, se non adeguatamente coinvolta nei processi e nella gestione dell'ambiente

- Documentare sempre ed in maniera tempestiva ed esaustiva i problemi emersi in azienda
- Individuarne le cause e attuare tutto quanto opportuno per risolverli ed impedirne il ripetersi
- Verificare l'efficacia delle soluzioni adottate
- Agire affinché tutto questo si tramuti nella prevenzione delle possibili non conformità.

Le funzioni che assumo importanza rilevante ai fini della gestione del sistema integrato, i loro rapporti reciproci e gli obiettivi personali di carattere generale, sono indicati nell'organigramma aziendale e nel mansionario, di seguito riportato.

3.12 RESPONSABILITA' ED AUTORITA'

Leadership - direzione

Nell'ambito del SGI, la leadership assume i seguenti compiti:

- definisce le strategie aziendali
- esegue indagini di mercato
- seleziona i bandi di gara ai quali partecipare e ne stabilisce i ribassi percentuali (edilizia)
- definisce gli obiettivi aziendali di natura gestionale, ambientale e sulla sicurezza
- gestisce i reclami dei clienti
- qualifica e declassa i fornitori
- cura le pubbliche relazioni
- verifica l'andamento del Sistema integrato, mediante opportuni riesami periodici
- definisce la Politica per la qualità, l'ambiente e la salute e la sicurezza, in funzione dei risultati ottenuti dall'analisi e il monitoraggio dei dati e delle informazioni contenute nel riesame della direzione e dei contenuti del documento di valutazione dei rischi e dell'analisi ambientale;
- stabilisce gli obiettivi per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza, illustrando gli interventi da attuare e le modalità operative;
- approva il programma per la salute e la sicurezza;
- approva annualmente il piano di formazione e informazione e assicura la disponibilità delle risorse necessarie per l'espletamento della formazione prevista;
- approva il manuale di gestione integrato;
- approva l'organizzazione e le risorse dedicate al funzionamento del SGI;
- reperisce le risorse necessarie per l'attuazione dei piani e programmi di miglioramento per la qualità, l'ambiente, la Salute e la Sicurezza, anche per mezzo dello stanziamento dei fondi necessari;
- sorveglia il funzionamento del SGI attraverso la valutazione dei report degli audit interni;
- garantisce il rispetto delle normative di riferimento e di tutti gli adempimenti che l'organizzazione si impone di rispettare;
- è responsabile di rendere disponibili le risorse necessarie per lo svolgimento degli audit;
- assicura che il SGI sia adeguatamente implementato e rispondente ai requisiti per ogni attività aziendale.

In particolare, in riferimento agli adempimenti previsti dalle normative sulla sicurezza, la Direzione:

- designa preventivamente i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione e lotta antincendio, di evacuazione in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di pronto soccorso e, comunque, di gestione delle emergenze, anche in ambito ambientale;
- aggiorna le misure di prevenzione in relazione ai mutamenti organizzativi e produttivi che hanno rilevanza ai fini della salute e della sicurezza, ovvero in relazione al grado di evoluzione della tecnica della prevenzione e della protezione;
- nell'affidare i compiti ai lavoratori tiene conto delle capacità e delle condizioni degli stessi in rapporto alla loro salute e sicurezza;
- fornisce ai lavoratori i necessari e idonei dispostivi di protezione individuale, sentito il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
- prende le misure appropriate affinché soltanto i lavoratori che hanno ricevuto adeguate istruzioni accedano alle zone che li espongono ad un rischio grave e specifico;
- richiede l'osservanza da parte dei singoli lavoratori delle norme vigenti, nonché delle disposizioni aziendali in materia di sicurezza e di igiene del lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettivi e dei dispositivi di protezione individuale messi a loro disposizione;
- richiede l'osservanza da parte del medico competente degli obblighi previsti dal D. Lgs. n.81/08, informandolo sui processi e sui rischi connessi all'attività produttiva;
- adotta le misure per il controllo delle situazioni di rischio in caso di emergenza e dà istruzioni affinché i lavoratori, in caso di pericolo grave, immediato e inevitabile, abbandonino il posto di lavoro o la zona pericolosa;
- informa il più presto possibile i lavoratori esposti al rischio di un pericolo grave e immediato circa il rischio stesso e le

disposizioni prese o da prendere in materia di protezione;

- si astiene, salvo eccezioni debitamente motivate, dal richiedere ai lavoratori di riprendere la loro attività in una situazione di lavoro in cui persiste un pericolo grave e immediato;
- permette ai lavoratori di verificare, mediante il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza, l'applicazione delle misure di sicurezza e di protezione della salute e consente al Rappresentante stesso di accedere alle informazioni ed alla documentazione aziendale;
- prende appropriati provvedimenti per evitare che le misure tecniche adottate possano causare rischi per la salute della popolazione;
- tiene un registro nel quale sono annotati cronologicamente gli infortuni sul lavoro che comportano un'assenza dal lavoro di almeno un giorno;
- adotta le misure necessarie ai fini della prevenzione incendi e dell'evacuazione dei lavoratori, nonché per il caso di pericolo grave e immediato;
- custodisce presso l'azienda, tramite il Medico competente, la cartella sanitaria di ciascun lavoratore.

Gli obiettivi che la Direzione si prefigge sono:

- guadagnare nuovi spazi di mercato, incrementando in tal modo il valore del fatturato, che è alla base del risultato d'esercizio, attraverso un'avveduta politica commerciale;
- potenziare l'attività di formazione del personale dell'organizzazione, a partire dai responsabili di funzione, fino agli addetti alle lavorazioni, tramite corsi specifici;
- monitorare i risultati ottenuti dall'attività formativa, in termini di crescita professionale e attenzione all'ambiente.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Assicura l'esercizio di tutte le attività previste dal D.Lgs. 81/2008 di sua competenza, avvalendosi, quando necessario e previa autorizzazione della Direzione, di specialisti esterni.

Obiettivi del RSPP sono:

- analizzare e proporre eventuali modifiche impiantistiche e/o procedurali riguardanti il rispetto delle prescrizioni di sicurezza ed il miglioramento dell'impatto la riduzione dei rischi per i lavoratori;
- assicurare che tutte le manutenzioni previste, tanto sulle apparecchiature che sui mezzi d'opera, siano eseguite nel rispetto della pianificazione predisposta;
- assicurare, attraverso lo specifico piano, che i dipendenti abbiano la giusta formazione e siano al corrente delle proprie responsabilità nell'ambito della sicurezza;
- provvede al miglioramento degli standard di sicurezza ed alla prevenzione e riduzione dei rischi e per la SSL. Tale attività è svolta attraverso:
  - un supporto ai programmi di prevenzione degli infortuni;
  - la collaborazione nella gestione della comunicazione tra il personale;
  - la diffusione delle comunicazioni interne e esterne inerenti alla sicurezza;
  - la partecipazione al riesame del Programma della Sicurezza;
  - raccogliere le schede di Sicurezza dei materiali (prodotti chimici, oli, ecc.) avvalendosi del Material manager (magazzino).

RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE

L'amministrazione cura le seguenti attività:

- imputa correttamente i dati contabili,
- esegue la fatturazione con chiarezza e completezza,
- verifica gli appoggi bancari e le scadenze, sia attive che passive, in quanto l'accuratezza posta nella preparazione dei documenti è motivo di consolidamento dell'immagine che l'Azienda offre, di sé stessa, alla clientela ed ai suo fornitori, così come a tutti gli altri suoi interlocutori.

Obiettivi dell'amministrazione:

- assicurare la disponibilità di dati contabili corretti, tanto in fase di analisi di preventivi, quanto nello sviluppo di statistiche;
- gestire e conservare la documentazione prodotta nel pieno rispetto delle vigenti normative fiscali.

RESPONSABILE COMMERCIALE/DIREZIONE TECNICA (gestione rifiuti)

E' responsabile, in collaborazione col Commerciale, dei rapporti intrattenuti dall'azienda con i clienti per il trasporto rifiuti e si occupa della gestione dei cantieri di bonifica siti inquinati. In particolare esegue le seguenti attività:

- Riceve e valuta i bandi di gara pervenuti da Enti Pubblici, con il supporto della Direzione
- Collabora nello sviluppo delle varie offerte e nella valutazione del possibile impatto per l'ambiente che tali prestazioni possono provocare
- Visita periodicamente la clientela consolidata

- Ricerca nuovi spazi commerciali e nuovi Clienti
- Effettua la ricerca di nuove opportunità di trattamento dei rifiuti, al fine di ottimizzare i costi ed assicurare ai propri clienti la miglior gestione degli stessi, inviandoli, quando possibile, al recupero – riciclaggio anziché allo smaltimento
- Gestisce i rapporti con i Clienti, valutandone le richieste e individuando i fornitori di servizi adeguati alle necessità dei Clienti stessi
- Cura la gestione dei cantieri, predisponendone la pianificazione e seguendone le fasi di sviluppo e realizzazione;

Il RC deve perseguire importanti obiettivi, nello svolgimento della sua attività:

- valutare attentamente l'impiego di risorse nella gestione delle attività commerciali, al fine di ridurne i costi e migliorarne i risultati, anche in termini di riduzione degli impatti ambientali;
- assicurare una preventiva analisi delle caratteristiche di solvibilità della clientela, allo scopo di ridurre insoluti e situazioni di sofferenza finanziaria;
- accertare la remuneratività delle varie commesse
- far in modo che i piani di lavoro e i piani qualità siano tali da assicurare il raggiungimento degli obiettivi prestazionali previsti e che le lavorazioni siano svolte nel rispetto delle specifiche progettuali fornite dal committente.

RESPONSABILE GESTIONE SISTEMA INTEGRATO

Al RSI è demandato il compito di:

- garantire, attraverso la continua verifica, l'attuazione del sistema integrato;
- coordinare le attività degli altri responsabili di funzione che contribuiscono alla realizzazione del SGI;
- verificare l'adeguatezza del SGI stesso rispetto agli obiettivi per la qualità, per l'ambiente e la sicurezza definiti dalla direzione;
- controllare sistematicamente l'attuazione delle disposizioni descritte nei documenti di sistema (manuale – procedure);
- predisporre l'elaborazione dei documenti di registrazione, dai quali ottenere informazioni aggiornate sull'andamento del SGI;
- raccogliere ed elaborare dati ed informazioni utili per verificare il grado di attuazione dei contenuti del SGI;
- prepara la sintesi degli eventi che, nel corso dell'esercizio, hanno influenzato la qualità (reclami dei Clienti, rilievi di non conformità, rapporti derivanti dalle verifiche ispettive interne, ed azioni conseguenti), riportandovi le sue valutazioni, per sottoporle alla Direzione;
- fornisce suggerimenti ai Responsabili di Funzione, utili per far loro predisporre ed effettuare interventi preventivi e correttivi finalizzati al mantenimento ed al miglioramento del livello di qualità delle attività proprie della loro funzione;
- Elabora la documentazione del SGI, verifica che sia assegnata in conformità ai contenuti della procedura di controllo dei documenti e dei dati, e che ogni destinatario gestisca correttamente gli aggiornamenti ricevuti;
- Controlla il corretto sviluppo delle registrazioni, la loro conservazione in archivio, per i periodi definiti, e l'accesso ai dati ivi contenuti.
- Collabora con la Direzione, e con le varie Funzioni interessate, nella definizione delle Procedure di sistema, e predispone la documentazione mediante la quale supportare la Dir stessa per l'effettuazione del riesame del SGI.

Il RSI deve perseguire il raggiungimento dei seguenti traguardi:

- assicurare la disponibilità della documentazione di sistema alle funzioni che ne necessitano, in modo da evitare ritardi o disguidi nella sua applicazione;
- revisionare periodicamente il sistema, per renderlo sempre aderente alla realtà aziendale ed evitare scollature tra quanto dichiarato e quanto realizzato, nell'ottica di garantirne sempre la conformità alle norme di riferimento;
- rendere di facile gestione i documenti di registrazione, recependo rapidamente ogni necessità di variazione e miglioramento proveniente dalla Direzione, dal RD e da tutte le altre funzioni, facendo sì che le modifiche non intacchino o inficino la conformità, l'efficienza e l'efficacia del sistema stesso.

MEDICO COMPETENTE

La Direzione nomina il medico competente che ha l'incarico di:

- eseguire le visite mediche preventive sul nuovo personale
- effettuare le visite mediche periodiche su tutto il personale
- gestire visite mediche dovute a cambio mansione degli addetti
- collaborare con la Direzione nella valutazione dei rischi
- deve programmare ed effettuare la sorveglianza sanitaria predisponendo tutte le misure di tutela della salute e integrità psicofisica dei lavoratori
- collaborare nell'attività di formazione e informazione dei lavoratori, relativamente alle proprie competenze
- deve organizzare il primo soccorso
- deve comunicare, nel corso delle riunioni periodiche con la Dir, il RSPP, il RLS e il RSI, i risultati anonimi della sorveglianza sanitaria e deve dare indicazioni sulle misure da attuare per la tutela della salute dei lavoratori

- deve custodire e aggiornare la cartella sanitaria e di rischio di ogni lavoratore
- deve verificare, almeno annualmente o con frequenza diversa in funzione dei rischi presenti, gli ambienti di lavoro.

RESPONSABILE ACQUISTI

La leadership verifica che nei contratti d'appalto (o negli allegati al contratto) siano specificati i requisiti di sicurezza richiesti dal SGI ai quali gli appaltatori e fornitori devono adeguarsi.

E' compito del Responsabile Acquisti gestire il processo di approvvigionamento di materiali e servizi necessari per la produzione. Per gli acquisti di tutto ciò che ha incidenza sull'ambiente, sulla salute e sulla sicurezza dei lavoratori (prodotti, impianti tecnologici, attrezzature ecc.) il RA si rivolge a fornitori qualificati dei quali gestisce apposito elenco, che provvede ad aggiornare nel tempo in base alle valutazioni sulle prestazioni da essi fornite, e con i quali mira ad instaurare e a rafforzare rapporti di collaborazione continua privilegiando, a parità di condizioni economiche, i fornitori che hanno adottato sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza certificato o che hanno tale attività in programma.

Il RA è responsabile di trasferire sulla documentazione d'ordine tutte le prescrizioni inerenti alla sicurezza pertinenti. Inoltre, provvede a:

- richiedere offerte e preventivi ai fornitori (per ordini di un certo rilievo, deve chiedere almeno tre preventivi diversi, al fine di consentire alla Direzione la scelta di quello più conveniente;
- valuta le offerte ricevute ed elabora gli ordini di acquisto;
- verifica la documentazione di trasporto al ricevimento delle forniture in cantiere.

Obiettivi importanti del RA sono:

- ✓ assicurare la completezza dei dati relativi agli acquisti, allo scopo di ridurre il rischio di non conformità in fase di approvvigionamento;
- ✓ ottimizzare i costi di acquisto;
- ✓ migliorare tempi e modalità di pagamento delle forniture;
- ✓ garantire alla produzione la pronta disponibilità di prodotti, materiali e prestazioni in outsourcing occorrenti.

RESPONSABILE COMMERCIALE (settore edilizia)

- ✓ E' responsabile dei rapporti con i clienti
- ✓ Riceve e valuta le richieste di offerta (gare/preventivi) da parte dei clienti (eventualmente con la collaborazione delle altre funzioni aziendali);
- ✓ Prepara le offerte e ratifica la conseguente conferma d'ordine
- ✓ Distribuisce la documentazione tecnica (fornita dal committente), relativa ai vari lavori, alle funzioni interessate, che utilizza in fase di definizione dell'offerta;
- ✓ Gestisce le gare d'appalto attingendo informazioni sulle stesse dai vari canali appositamente predisposti
- ✓ Richiede, dopo l'autorizzazione a procedere della Direzione, la documentazione necessaria per partecipare alle gare
- ✓ Cura l'allestimento della gara stessa, inteso come produzione della documentazione necessaria.

Il RC deve perseguire importanti obiettivi, nello svolgimento della sua attività:

- ✓ ridurre il numero di offerte e preventivi che non giungono a buon fine per insufficiente o incompleta documentazione;
- ✓ assicurare una preventiva analisi sulle caratteristiche di solvibilità della clientela, allo scopo di ridurre insoluti e situazioni di sofferenza finanziaria;
- ✓ accertare la remuneratività delle varie commesse, per incrementare il risultato d'esercizio.

RESPONSABILE DI PRODUZIONE

- ✓ Predispone il programma dei lavori per ciascuna commessa;
- ✓ Controlla che sia eseguita la manutenzione di macchinari ed attrezzature;
- ✓ Esegue i controlli di qualità sulla produzione;
- ✓ Cura la realizzazione dei lavori, in base a quanto stabilito nel relativo programma;
- ✓ Gestisce e controllare le attività di produzione, in modo da realizzare le opere con le caratteristiche di progetto ed entro i tempi previsti;

Obiettivi del RdP sono

- ✓ pianificare le commesse definendone i tempi di realizzazione;
- ✓ segnalare tempestivamente ogni difetto di funzionamento delle attrezzature e impedire che siano utilizzati mezzi in non perfette condizioni, o non sottoposti a manutenzione programmata;
- ✓ selezionare gli addetti che necessitano di maggiore formazione tecnica, allo scopo di evitare errori nella produzione;
- ✓ effettuare le verifiche, strumentali e visive, sui lavori realizzati.

RESPONSABILE DI CANTIERE/PREPOSTO

Coordina le attività del personale di cantiere, svolgendo compiti di coordinamento e sorveglianza. I Responsabili di cantiere/Preposti hanno la responsabilità di:

- ✓ eseguire le direttive del RdP e del Responsabile Tecnico
- ✓ gestire il lavoro del cantiere, controllando e coordinando gli addetti
- ✓ compilare il rapporto giornaliero di lavoro
- ✓ effettuare i controlli in accettazione sui materiali in arrivo
- ✓ verificare lo stato delle attrezzature sul cantiere
- ✓ effettuare acquisti di piccolo importo, relativi a materiali accessori e minuteria
- ✓ far applicare sui cantieri le disposizioni impartite dalla direzione, in tema di protezione ambientale e adempimenti per la sicurezza e la salute dei lavoratori
- ✓ mantenere l'efficienza del processo produttivo attraverso la sorveglianza dei parametri di funzionamento e la tempestiva richiesta degli interventi di manutenzione in caso di guasti e malfunzionamenti di mezzi e apparecchiature;
- ✓ assicurare la corretta applicazione delle procedure di emergenza per quanto di competenza, anche per mezzo di esercitazioni specifiche;
- ✓ assicurare la rispondenza qualitativa e quantitativa delle forniture di materiali destinati alla produzione;
- ✓ redigere o verificare l'applicabilità delle procedure e istruzioni operative previste dal sistema di gestione integrato che riguardano il cantiere;
- ✓ assicurare, in caso di modifiche impiantistiche, la propria collaborazione per valutare le incidenze e i possibili rischi sui lavoratori.
- ✓ i Preposti riferiscono sistematicamente alla Direzione sugli impedimenti o aspetti che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi per la qualità, ambientali e per la salute e sicurezza stabiliti.

Obiettivi del Responsabile di cantiere sono

- ✓ Operare nel massimo rispetto delle direttive impartite dal RSPP, in materia di sicurezza, allo scopo di minimizzare o eliminare gli infortuni o minimizzarne le conseguenze;
- ✓ assicurare che tutti gli addetti conoscano le loro mansioni e posseggano le necessarie capacità tecniche per lo svolgimento dei compiti assegnati, in modo da ridurre o minimizzare gli errori in produzione;
- ✓ segnalare tempestivamente ogni problema o difformità riscontrata nelle opere realizzate rispetto alle specifiche progettuali, allo scopo di permettere rilavorazioni ed evitare che siano consegnati prodotti inadeguati ai clienti.

RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

Il RLS, scelto dai dipendenti dell'organizzazione tramite libera votazione, ha il compito di vigilare sull'attuazione di tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro. Il RLS rappresenta i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro. L'art. 50 del decreto 81, oltre a quelle indicate dalla contrattazione collettiva, gli attribuisce i seguenti compiti, funzioni e facoltà:

- ✓ accesso ai luoghi di lavoro in cui si svolgono le lavorazioni;
- ✓ è consultato preventivamente e tempestivamente in ordine alla valutazione dei rischi, alla individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione nella azienda o unità produttiva;
- ✓ è consultato sulla designazione del responsabile e degli addetti al servizio di prevenzione, alla attività di prevenzione incendi, al primo soccorso, alla evacuazione dei luoghi di lavoro e del medico competente;
- ✓ è consultato in merito all'organizzazione della formazione obbligatoria per i lavorati in materia di salute e sicurezza;
- ✓ riceve le informazioni e la documentazione aziendale inerente alla valutazione dei rischi (DVR) e le misure di prevenzione relative, nonché quelle inerenti alle sostanze ed ai preparati pericolosi, alle macchine, agli impianti, alla organizzazione e agli ambienti di lavoro, agli infortuni ed alle malattie professionali;
- ✓ riceve le informazioni provenienti dai servizi di vigilanza;
- ✓ riceve una formazione adeguata.
- ✓ promuove l'elaborazione, l'individuazione e l'attuazione delle misure di prevenzione idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori;
- ✓ formula osservazioni in occasione di visite e verifiche effettuate dalle autorità competenti, dalle quali è, di norma, sentito;
- ✓ partecipa alla riunione periodica (almeno una volta l'anno o in caso di variazione del rischio) per la valutazione dei rischi, le misure di prevenzione e l'andamento degli infortuni, insieme al datore di lavoro o un suo rappresentante,

al Responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi, al Medico Competente;

- ✓ fa proposte in merito alla attività di prevenzione;
- ✓ avverte la Direzione dei rischi individuati nel corso della sua attività;
- ✓ può fare ricorso alle autorità competenti qualora ritenga che le misure di prevenzione e protezione dai rischi adottate dal datore di lavoro o dai dirigenti e i mezzi impiegati per attuarle non siano idonei a garantire la sicurezza e la salute durante il lavoro.

3.13 COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

Per ottenere una partecipazione attiva di tutto il personale nell'attuazione del Sistema di Gestione integrato, nel rispetto dei vincoli legali e nel mantenimento dei livelli di efficienza e di sicurezza già raggiunti, è necessario assicurare, oltre ad una efficace azione informativa, anche un adeguato flusso di comunicazioni interne fra i differenti livelli e funzioni dell'organizzazione e verso i terzi che operano per conto dell'azienda. Inoltre, per comprendere le interferenze e le aspettative esterne all'organizzazione, al fine di orientare e prospettare nella maniera migliore la politica e l'impegno concreto per la gestione della qualità, la salvaguardia dell'ambiente e della sicurezza e salute dei lavoratori, è necessario documentare e rispondere alle richieste provenienti dalle parti interessate esterne.
L'azienda mantiene un dialogo aperto con le parti interessate al fine di comunicare i possibili rischi per l'ambiente e la sicurezza dei lavoratori, legati alle proprie attività. A tale scopo l'organizzazione predispone le modalità gestionali per:

- la ricezione delle comunicazioni.
- la trasmissione e/o divulgazione delle stesse nell'ambito dell'organizzazione e alle parti interessate;
- l'esame delle comunicazioni.
- l'archiviazione e la rintracciabilità di tali comunicazioni.

Nel caso di segnalazioni ritenute significative le risposte possono includere informazioni adeguate sui rischi per la sicurezza dei lavoratori associati a specifiche attività. L'azienda inoltre mantiene un canale continuo di diffusione delle informazioni riguardanti la gestione integrata tra il RSI e la struttura organizzativa a tutti i livelli. Questo canale deve, da una parte, informare sull'attuazione della gestione della sicurezza sul lavoro, dall'altra deve permettere alla struttura organizzativa di comunicare eventuali suggerimenti per una migliore gestione e segnalare eventuali problemi non ancora evidenziati dal sistema. Le comunicazioni da gestire riguardanti l'attività dell'azienda possono essere così identificate in:

INTERNE:

- le comunicazioni relative al S.I. e di servizio, interne all'organizzazione
- altre comunicazioni aziendali (riunioni o incontri di formazione-informazione).

All'interno del SGI si possono distinguere le seguenti tipologie di comunicazione: le comunicazioni interne, che possono avvenire, come si è detto:

- tra funzioni all'interno della ditta
- dalla ditta al personale, tramite mail o mezzi equivalenti
- comunicazioni interne del RSI ad altre funzioni aziendali.

Verbali di riunione:

I verbali di riunione devono indicare, per ogni tema trattato, i responsabili dell'attuazione delle decisioni intraprese; ogni verbale di riunione deve essere registrato dal RSI. Tali verbali assumono valenza d'impegno per l'attuazione delle azioni concordate; i verbali di riunione sono esaminati in sede di Riesame della Direzione.
Le Comunicazioni affisse in bacheca o distribuite al personale sono utilizzate per divulgare informazioni e aggiornamenti su problematiche connesse alla qualità, all'ambiente o alla sicurezza in modo rapido. Questa modalità di comunicazione consente di fornire informazioni di base per le emergenze, risposta a quesiti o problemi posti dal personale su argomenti concernenti la qualità, l'ambiente e la sicurezza e anche trasferire ai visitatori occasionali un'informazione rapida e facilmente fruibile.
Il RD, in collaborazione con il RSI:

- acquisisce le segnalazioni pervenute dal personale su problemi connessi alla sicurezza, all'ambiente e alla qualità, oppure registra per iscritto quelle ricevute verbalmente e ritenute significative;
- valuta, per quelle scritte, se la comunicazione corrisponde a una non conformità o se può dare spunto per l'avvio di un'azione "preventiva". In tal caso avvia le relative azioni;
- le comunicazioni più significative possono essere esaminate in fase di Riesame del sistema di gestione integrato.

ESTERNE:

- le comunicazioni con le Autorità preposte al controllo ed alla gestione delle emergenze;
- le comunicazioni da e verso l'esterno (Istituzioni, Autorità, cittadini, parti interessate, fornitori e/o prestatori d'opera);

La Direzione, ricevuta la comunicazione esterna:

- risponde alla comunicazione.
- apre una eventuale Non Conformità;
- avvia azioni in conseguenza di una comunicazione ricevuta;
- informa se del caso RSPP, il MC e il RSI.

Il RSI:

- conserva copia delle comunicazioni ricevute per iscritto o verbalmente, documentando queste ultime utilizzando un apposito Verbale Comunicazioni;
- allega eventuali documenti o lettere relative alla comunicazione ricevuta, inclusa la risposta, nonché la documentazione relativa a eventuali programmi, non conformità o altre azioni che l'organizzazione decida di avviare a seguito della comunicazione;
- valuta se utilizzare le comunicazioni più significative come materiale da presentare per il Riesame del SGSS;

Nel caso in cui le comunicazioni provengano da fornitori/imprese nell'ambito dei rapporti contrattuali o di qualificazione, esse vengono ricevuta dall'interfaccia interna dell'organizzazione. Le comunicazioni concernenti questioni di natura ambientale o relative alla sicurezza, sia interne che esterne, devono essere registrate sul modulo Verbale Comunicazioni e archiviate dal RSI. Nel caso in cui sia utilizzato, quale strumento di comunicazione, il messaggio per posta elettronica aziendale, il ricevente e il destinatario devono mantenerne copia, anche soltanto sotto forma di file informatico.

Il Rappresentante della Direzione ha l'incarico di assicurare il continuo collegamento fra la Direzione e le altre funzioni aziendali, allo scopo di garantire che ogni Addetto abbia chiaro l'obiettivo da raggiungere e quali siano i requisiti contrattuali stabiliti con il cliente e gli aspetti di natura ambientale connessi alle lavorazioni. Il RD provvede anche ad assicurare canali di trasmissione per tutti i dati relativi all'efficacia ed efficienza dei processi e di gestione della qualità e dell'ambiente.

Ogni funzione, considerando "cliente" la propria interfaccia aziendale, ha il compito di assicurare la comprensione completa di ogni richiesta che gli perviene, provvedendo allo stesso tempo, nella sua funzione di "fornitore", a trasmettere, se necessario in forma scritta, le informazioni utili alla buona esecuzione delle attività del proprio "cliente interno". Si prendono in considerazione anche le comunicazioni che dall'esterno pervengono in azienda e quelle che l'azienda invia a organizzazione o Enti interessati, relative ad aspetti ambientali significativi.

3.14 ANALISI PERICOLI E DEFINIZIONE RISCHI

Le funzioni responsabili dell'organizzazione, allo scopo di avviare soluzioni e attività finalizzate a prevenire i rischi per la salute e la sicurezza, piuttosto che intervenire successivamente al verificarsi di eventi avversi, si preoccupano di:

- individuare i rischi presenti nei luoghi di lavoro, derivanti dalle attività ordinarie e straordinarie, dalle eventuali sostanze chimiche utilizzate, dagli impianti e dai macchinari presenti sui luoghi di lavoro, con cui il personale aziendale può interagire nello svolgimento dei compiti assegnati;
- valutare l'entità, in termini di possibilità di accadimento e gravità delle conseguenze, dei rischi correlati ai pericoli individuati;
- documentare e tenere costantemente aggiornate le informazioni suddette;
- analizzare i dati utili per l'identificazione di eventuali necessità formative.

Tali valutazioni sono svolte con periodicità almeno annuale, nonché in occasione di modifiche apportate ai processi produttivi e alle modalità operative, oppure per l'introduzione di nuove metodologie di lavoro, nuove risorse tecnologiche o per la necessità di ottemperare a mutate disposizioni legislative. La valutazione dei pericoli e dei rischi può inoltre essere ripetuta quando le risultanze del riesame del SGSS lo rendano necessario. Il capitolo descrive il criterio finalizzato a stabilire le priorità di intervento, relativamente ai sopracitati aspetti, in funzione della loro rilevanza per l'organizzazione.

La stesura del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), realizzato in funzione delle attività svolte presso l'organizzazione, nella sede amministrativa e i vari cantieri operativi, consente una preliminare individuazione, identificazione e valutazione dei pericoli in tali siti presenti e dei rischi associati alle attività svolte.

La Valutazione dei Rischi rappresenta il primo riferimento per la definizione del SGSS. I pericoli e i rischi, vale a dire tutti gli aspetti dei processi produttivi e delle attività accessorie che possono interagire con i lavoratori, tenendo conto anche delle prestazioni dei fornitori e dell'eventuale presenza di ospiti, sono esaminati nelle diverse condizioni di:

- attività normale.
- attività straordinarie.
- manutenzioni (ordinaria e straordinaria).
- situazioni con presenza di incidenti o di emergenza ragionevolmente prevedibili, sulla base di eventi occorsi sui luoghi di lavoro o, per analogia, in altri luoghi (uffici – cantieri operativi);
- modifiche organizzative del lavoro (ristrutturazioni, modifiche nei metodi di lavoro, ecc.)

Le categorie dei fattori considerate sono le seguenti:

- scarico di energia termica,
- esposizione al rumore,
- presenza ed esposizione a polveri e/o odori,

- esposizione a vibrazioni (mani/braccia, corpo),
- esposizione a radiazioni.
- impatto visivo.
- uso di materiali e sostanze pericolose;
- effetti sulla biodiversità.
- movimentazione manuale dei carichi.
- macchine e attrezzature di lavoro;
- impianti di vario genere.
- ambiente di lavoro.
- rischio chimico, fisico e biologico;
- ergonomia dei posti di lavoro.

Il procedimento d'identificazione e valutazione richiede cognizioni tecniche e scientifiche, esperienza di cantiere, conoscenza appropriata della normativa di settore, sensibilità sulle problematiche connesse con la sicurezza. Tutto ciò può essere ottenuto solo attraverso l'aggregazione di più competenze, pertanto collaborano a tale attività:

- il Datore di Lavoro (leadership),
- il Rappresentante della Direzione (RD),
- il Responsabile del SGI,
- il RSPP,
- il RLS
- gli eventuali Preposti
- il Medico Competente.

Il Team, a discrezione della Direzione, può avvalersi anche di specialisti esterni all'organizzazione. Il coordinamento del team è affidato alla Leadership. I suggerimenti e le comunicazioni di tutto il personale costituiscono un punto di riferimento essenziale per la valutazione dei rischi.

3.15 METODO DI ANALISI

Quadro analitico

Il quadro analitico proposto può essere descritto in cinque fasi:

- preparazione del modello descrittivo del sito (uffici – cantiere – trasporti rifiuti);
- individuazione nell'ambito di ciascun fattore preso in considerazione dei pericoli e dei rischi e degli effetti conseguenti;
- individuazione delle responsabilità.
- individuazione della norma di legge relativa;
- attribuzione delle priorità.

Preparazione del modello descrittivo del sito.

Tanto negli uffici quanto nei cantieri operativi possono essere individuati tre elementi principali:

- elementi in ingresso,
- processo,
- elementi in uscita.

Gli elementi in ingresso sono le risorse, le sostanze ed i mezzi che entrano nel processo. Il processo è definito come la trasformazione di materie prime in prodotti o servizi. Nel processo sono comprese tutte le attività (quindi anche l'amministrazione, la manutenzione, la gestione del magazzino, ecc.) che contribuiscono alla realizzazione dei prodotti. Nel processo è inserito il fattore umano quale elemento indispensabile al funzionamento dell'organizzazione. Gli output comprendono tutti i materiali e i prodotti realizzati o che escono dal sito produttivo (rifiuti).

Individuazione di Pericoli e rischi per la Sicurezza e Salute dei lavoratori

I processi identificativi del pericolo, valutazione e controllo dei rischi sono esplicitati nel documento di Valutazione dei Rischi che prende in esame i seguenti dati:

- la conformità legislativa.
- la Politica per la Sicurezza;
- i report di incidenti con e senza infortunio;
- le informazioni sanitarie riguardanti i lavoratori fornite dal Servizio Sanitario Aziendale (SSA);
- le statistiche sugli infortuni.
- le eventuali non conformità segnalate dagli organi di controllo;
- le segnalazioni dei lavoratori e di altre parti interessate;
- le informazioni provenienti da attività di riesame, di miglioramento dell'ambiente di lavoro e di consultazioni con i

lavoratori su problematiche connesse alla sicurezza;

- le informazioni sulle migliori prassi di lavoro, sui pericoli tipici associati all'organizzazione, sugli incidenti con e senza infortunio accaduti in organizzazioni simili;
- le informazioni sui mezzi, sui processi e sulle attività dell'organizzazione (procedure di controllo, piante del cantiere, diagrammi di flusso del processo, inventario dei materiali pericolosi e delle relative schede tecniche e di sicurezza.

La Direzione, con il supporto del RSPP e del Medico Competente, individua i pericoli presenti sui luoghi di lavoro che possono interessare il personale nello svolgimento delle attività lavorative (ordinarie e non), connessi con le attività, le strutture, le sostanze chimiche utilizzate, gli impianti e le macchine ed effettua, con il supporto delle suddette figure, la valutazione dei rischi.
L'aggiornamento della valutazione dei rischi è promosso dalla Direzione, dal RSPP, dal Medico Competente o dal RSI, con frequenza almeno annuale. Nel caso non si rilevino variazioni che richiedano la remissione del DVR, il documento resta invariato, e la verifica eseguita è registrata nel modulo "Analisi DVR", su cui il RSI registra la data in cui si rivaluta il documento, l'identificazione del DVR visionato, l'esito della verifica (DVR invariato o emesso in nuova revisione). I lavoratori che svolgono attività che possono determinare possibili rischi sulla SSL sono direttamente coinvolti nel processo di individuazione, controllo e, ove possibile, eliminazione, dei rischi. Almeno una volta l'anno, preferibilmente prima del periodico riesame del SGSL da parte della Direzione, il Team si riunisce per valutare gli elementi significativi associati agli aspetti identificati e le magnitudo del rischio. Questa verifica deve prendere in considerazione:

- eventuali cambiamenti della Politica per la sicurezza;
- nuove direttive aziendali.
- emanazione di nuovi provvedimenti legislativi;
- nuove conoscenze scientifiche relative a prodotti e materiali;
- eventuale peggioramento degli indicatori di prestazione adottati;
- cambiamenti organizzativi e scelte aziendali.

3.16 INDIVIDUAZIONE ASPETTI AMBIENTALI

Il RSI ha il ruolo di valutare gli aspetti dell'attività aziendale che possono produrre impatti significativi sull'ambiente; per eseguire una valutazione puntuale e pertinente, il RSI analizza i flussi dei processi sviluppati all'interno della sede aziendale, nell'ambito di ogni cantiere operativo e nella gestione del trasporto dei rifiuti effettuato con propri mezzi. Gli elementi valutati sono relativi a:

- ✓ consumi energetici prodotti dall'organizzazione
- ✓ emissioni in atmosfera e nel terreno
- ✓ problematiche connesse ai trasporti effettuati dai fornitori in outsourcing
- ✓ prodotti utilizzati nell'ambito dei cantieri operativi di edilizia e di bonifica siti inquinati e rifiuti eventualmente prodotti a seguito delle attività, che possono produrre impatti di natura ambientale.

La valutazione dei rischi di natura ambientale è effettuata in funzione delle disposizioni legislative in materia; in funzione delle attività svolte dall'organizzazione, i possibili impatti da sottoporre ad attenta valutazione sono, per l'attività di intermediazione commerciale e trasporto rifiuti:

- ✓ individuazione delle caratteristiche chimico fisiche dei rifiuti che l'azienda è chiamata a gestire, valutate anche per mezzo di analisi effettuate per caratterizzare adeguatamente il prodotto;
- ✓ identificazione certa del codice CER dei rifiuti che si è chiamati a gestire;
- ✓ verifica della possibilità di recuperare – riciclare il rifiuto, anziché avviarlo allo smaltimento, così da ridurre l'impatto che tali rifiuti producono sull'ambiente e supportare l'attività di riutilizzo dei rifiuti;
- ✓ verifica delle autorizzazioni possedute allo scopo di valutare la possibilità di effettuare i trasporti con propri mezzi e personale; in caso non si possegga le autorizzazioni necessarie, valutare attentamente le autorizzazioni possedute dal fornitore al quale l'organizzazione si rivolge per lo svolgimento del servizio di trasporto e del sito di conferimento del rifiuto;
- ✓ tipologia di confezionamento del rifiuto, in funzione del suo stato fisico e del grado di pericolosità che lo stesso presenta, tenendo presente il possibile impatto che lo stesso può produrre sull'ambiente;
- ✓ definizione delle modalità di trasporto.

Per le attività svolte presso la sede aziendale, trattandosi soltanto di gestione dell'amministrazione, gestione del personale, sviluppo gare e preventivi, organizzazione dei servizi di trasporto, pianificazione della gestione dei cantieri edili e di quelli di bonifica, il possibile impatto che tali processi possono produrre sull'ambiente sono molto ridotte; il RSI esegue annualmente una analisi ambientale (normalmente in concomitanza con il riesame della Direzione), allo scopo di valutare possibili variazioni organizzative o strutturali che possono produrre maggiore impatto sull'ambiente.
Per valutare invece gli impatti ambientali prodotti dalle attività di cantiere (di edilizia o di bonifica siti inquinati), il RSI effettua una preventiva Analisi Ambientale di cantiere, allo scopo di individuare tutti i possibili impatti che le attività da svolgere sul cantiere possono produrre. L'Analisi Ambientale di cantiere è ripetuta ogni volta che dovesse subire variazioni l'oggetto delle lavorazioni, la presenza di nuovi materiali, di nuove attrezzature e macchinari, in funzione del possibile maggiore impatto che tali variazioni possono produrre sull'ambiente.

3.17 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITA'

Durante le fasi di pianificazione del sistema qualità, ambiente e sicurezza, l'organizzazione ha preso in considerazione:

- Fattori inerenti all'organizzazione e il proprio contesto
- Esigenze e aspettative delle parti interessate.

Al fine di determinare i rischi (e le opportunità) che è necessario affrontare per:

- Assicurare che il sistema di gestione consegua i risultati attesi
- Accrescere gli effetti desiderati
- Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati
- Mettere in atto il miglioramento continuo

L'organizzazione pianifica:

- le azioni per affrontare i rischi e cogliere eventuali opportunità
- le modalità per attuare le azioni necessarie a ridurre o eliminare i rischi e valutarne l'efficacia.

L'organizzazione stabilisce, per ogni processo, i livelli di rischio e le conseguenze sui processi e prodotti realizzati. I dati relativi ai rischi e alle opportunità sono riportati nel riesame della direzione.
Le azioni intraprese per affrontare i rischi così come cogliere le opportunità sono sempre proporzionate al loro impatto potenziale sulla conformità dei prodotti; inoltre analizza rischi e opportunità correlate agli aspetti ambientali individuati nell'analisi ambientale e nella dichiarazione ambientale.
Le eventuali opzioni considerate dall'organizzazione per affrontare i rischi possono essere:

- Evitare il rischio
- Assumersi il rischio in modo da perseguire una specifica opportunità
- Rimuovere la fonte del rischio
- Modificare la probabilità o le conseguenze del rischio, attuando quanto possibile per ottenere tale risultato

Per opportunità si intendono

- Adozione di nuove prassi
- Apertura di nuovi mercati
- Creazione di partnership e accordi di natura commerciale
- Utilizzo di nuove tecnologie
- Altre possibilità, praticabili per affrontare le esigenze dell'organizzazione o dei relativi clienti

3.18 OBIETTIVI E PIANIFICAZIONE PER IL RAGGIUNGIMENTO

L'organizzazione ha stabilito gli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza relativi alle funzioni e ai risultati attesi, ai livelli e ai processi pertinenti, necessari per il sistema di gestione integrato. Gli obiettivi devono:

- essere coerenti con la politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza
- essere misurabili
- tenere in considerazione i requisiti applicabili
- essere pertinenti alla conformità dei prodotti e all'incremento della soddisfazione del cliente e delle parti interessate, alla riduzione degli impatti ambientali e alla prevenzione e protezione dei lavoratori.
- essere monitorati
- essere comunicati alle parti interessate
- essere sempre aggiornati

Nel pianificare le modalità di raggiungimento dei propri obiettivi, l'organizzazione ha determinato:

- Cosa dovrà essere fatto
- Quali risorse saranno impegnate
- Chi sarà il responsabile di ciascuna azione
- I tempi stimati di realizzazione
- La metodologia di valutazione dei risultati finali

3.19 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

Una volta che l'organizzazione ha determinato l'esigenza di modifiche al sistema di gestione integrato, queste vengono intraprese in modo

pianificato. L'organizzazione ha preso in considerazione:

- Le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze
- L'integrità del sistema di gestione per la qualità l'ambiente e la sicurezza
- La disponibilità delle risorse
- L'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e delle autorità.

3.20 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'organizzazione, al fine di controllare l'efficacia del proprio SI, ha determinato:

- Che cosa è necessario monitorare e misurare
- Le variabili da misurare e monitorare
- Le metodologie di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione necessari al fine di assicurare validi risultati
- Quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti (periodicità delle misurazioni)
- Quando e da chi i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.

L'organizzazione ha valutato le prestazioni e l'efficacia del proprio sistema di gestione integrato, adottando e conservando appropriate informazioni documentate quale evidenza dei risultati.

3.21 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'organizzazione tiene sotto controllo il grado di soddisfazione del cliente, riguardo il livello in cui le sue esigenze ed aspettative sono state soddisfatte.
Le informazioni derivano da:

- Indagini sui clienti ed eventuali questionari a loro sottoposti
- Dati relativi alle caratteristiche tecniche dei manufatti realizzati
- Feedback e commenti trasmessi dai clienti all'organizzazione

3.22 ANALISI E VALUTAZIONE

L'organizzazione analizza e valuta i dati, le informazioni che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione. Tali risultati sono utilizzati per:

- Dimostrare la conformità dei prodotti ai requisiti specificati
- Valutare i risultati conseguiti al fine di incrementare il grado di soddisfazione del cliente
- Dimostrare le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione integrato
- Dimostrare che quanto pianificato è stato poi effettivamente realizzato
- Valutare l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità
- Valutare le prestazioni dei fornitori esterni
- Individuare l'esigenza di miglioramento del sistema di gestione integrato.

3.23 INPUT AL RIESAME DELLA DIREZIONE

Nel corso di ciascun riesame sono valutati elementi che forniscono l'evidenza oggettiva del livello di adeguatezza del sistema introdotto e del suo grado di efficacia; per garantire questo, è necessario che il riesame si basi su una serie di informazioni, relative a diversi aspetti dell'attività aziendale:

- Analisi del contesto interno ed esterno
- Valutazione di rischi e delle opportunità
- Risultati ottenuti a seguito di audit interni, che forniscono dati sull'adeguatezza del SGI o delle sue non conformità rispetto agli standard di riferimento o per mancata applicazione delle procedure;
- Valutazione dei dati e delle informazioni derivanti dai processi primari (settore edile e gestione rifiuti), dagli aspetti ambientali analizzati e dagli aspetti connessi alla sicurezza dei lavoratori;
- Analisi attenta dei reclami e insoddisfazione provenienti dai clienti, in quanto il giudizio della clientela sulle piccole inefficienze ed inadeguatezze dei servizi o dei prodotti possono consentirne il miglioramento;
- Attenzione alle non conformità rilevate, di qualunque natura e tipo, in particolare per le non conformità ambientali che abbiano provocato impatti significativi sull'ambiente e la collettività e agli infortuni per mancata applicazione delle procedure di sicurezza;
- Conformità alle leggi e normative di settore
- Verifica dell'efficienza ed efficacia dell'attività di formazione del personale, vista attraverso la riduzione di errori, ritardi e disguidi nell'esecuzione di lavorazioni e servizi e nella gestione del sistema;
- Verifica gli esiti delle azioni correttive e preventive intraprese, per valutarne l'efficacia e gli effetti che hanno prodotto;

- Puntuale verifica del conseguimento degli obiettivi prefissati, tanto in linea generale nel MSGI, quanto nei precedenti riesami della Direzione;
- Analisi delle possibili modifiche che ritiene di poter attuare al SGI, allo scopo di renderlo migliore e più idoneo a sostenere la politica aziendale e le sue strategie commerciali, produttive e di tutela ambientale, applicando procedure e iniziative finalizzate a garantire il rispetto dell'ambiente nell'ambito di ogni attività svolta;
- Garantire la gestione dei dati e informazioni relative all'efficacia dei processi aziendali, tanto rivolti all'esterno (verso il cliente finale), quanto interni all'azienda (verso il cliente interno).

3.24 OUTPUT DAL RIESAME

A seguito del riesame, la Direzione pianifica l'attuazione di una serie di interventi ed azioni di miglioramento, finalizzate al continuo sviluppo del sistema integrato. Dai riesami derivano infatti i seguenti elementi in uscita:

- modifiche al sistema di gestione per la qualità e l'ambiente, relativi tanto a variazioni nelle metodiche operative dei processi produttivi, quanto a modifica delle procedure gestionali per la qualità e l'ambiente;
- continuo miglioramento ed affinamento dei servizi, per renderli sempre meglio corrispondenti alle richieste e requisiti dei clienti ed alla necessità di garantire il rispetto e la protezione dell'ambiente;
- selezione di nuove risorse, intese come addetti o responsabili di funzione, in grado di potenziare le capacità produttive e di controllo che queste non impattino con l'ambiente, nonché potenziare la capacità di soddisfare le esigenze della clientela e ridurre i rischi di impatto sull'ambiente;
- modifica ed adeguamento degli obiettivi di crescita, allo scopo di adeguarli alle riscontrate capacità aziendali;
- eventuali aggiustamenti o modifiche nella gestione dei processi aziendali, finalizzata ad assicurane un migliore e più efficace sviluppo.

Gli obiettivi sono comunicati alle singole funzioni che hanno la responsabilità di perseguirli, fornendo suggerimenti utili al loro conseguimento, tramite apposita modulistica, ad opera della Direzione.

4. CAPITOLO 4

4.1 SCOPO

Il presente capitolo del MGI ha la finalità di individuare quali aspetti dell'attività aziendale possono produrre impatti significativi sull'ambiente, quale ne è il rischio, la pericolosità e la tipologia. Tali aspetti derivano, a livello contrattuale, dalle richieste dei clienti e dagli accordi commerciali stipulati, in ragione della tipologia di rifiuto da trasportare, smaltire o recuperare, oppure dalle attività di bonifica di siti inquinati. Nell'ambito dell'attività edile, per ciascun cantiere possono essere presenti impatti diversi in funzione delle specificità dell'opera da realizzare e del luogo nel quale sorge il cantiere.

4.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Oggetto del capitolo sono i processi produttivi e i servizi erogati dall'organizzazione con proprio personale e mezzi d'opera, oppure fatti gestire, in outsourcing, da aziende fornitrici in possesso dei necessari requisiti o autorizzazioni. Il campo di applicazione del manuale integrato si riferisce ai seguenti processi:

costruzione e manutenzione di: opere di ingegneria civile e industriale, opere stradali e complementari, opere fluviali, lavori in terra e opere strutturali speciali. Erogazione dei servizi di: intermediazione e commercializzazione di rifiuti senza detenzione, raccolta e trasporto rifiuti, bonifica siti inquinati e protezione ambientale su progetto del cliente.

4.3 RIFERIMENTI

Il capitolo si riferisce alla Norma UNI EN ISO 1400:15, ISO 9001:15 e ISO 45001:18, relativamente ai seguenti paragrafi:

UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 45001:2018
7 supporto 7.1 risorse 7.1.1 generalità 7.1.2 persone 7.1.3 infrastruttura 7.1.4 ambiente per il funzionamento dei processi 7.1.5 risorse per il monitoraggio e misurazione 7.1.6 conoscenza organizzativa 7.2 competenza 7.3 consapevolezza 7.4 comunicazione 7.4.1 generalità 8 attività operative 8.1 pianificazione e controlli 8.2 requisiti per prodotti e servizi 8.2.1 comunicazione con il cliente 8.2.2 determinazione requisiti prodotti e servizi 8.2.3 riesame dei requisiti relativi a prodotti e s. 8.2.4 modifica ai requisiti relativi a prodotti e s. 8.3 progettazione e sviluppo di prodotti e servizi 8.4 controllo processi prodotti e servizi forniti 8.4.1 generalità 8.4.2 tipo ed estensione del controllo 8.4.3 informazioni di fornitori esterni 8.5 produzione ed erogazione servisi 8.5.1 controllo produzione ed erogazione servizi 8.5.2 identificazione e rintracciabilità 8.5.3 proprietà dei clienti o ai fornitori esterni 8.5.4 preservazione 8.5.5 attività post consegna 8.5.6 rilascio di prodotti e servizi 8.7 controllo degli output non conformi	7 supporto 7.1 risorse 7.1.1 generalità 7.1.2 persone 7.1.3 infrastruttura 7.1.4 ambiente per il funzionamento dei processi 7.1.5 risorse per il monitoraggio e misurazione 7.1.6 conoscenza organizzativa 7.2 competenza 7.3 consapevolezza 7.4 comunicazione 7.4.1 comunicazione interna 7.4.2 comunicazione esterna 8 attività operative 8.1 pianificazione e controlli operativi 8.2 preparazione e risposta alle emergenze	7 supporto 7.1 risorse 7.1.1 generalità 7.1.2 persone 7.1.3 infrastruttura 7.1.4 ambiente per il funzionamento dei processi 7.1.5 risorse per il monitoraggio e misurazione 7.1.6 conoscenza organizzativa 7.2 competenza 7.3 consapevolezza 7.4 comunicazione 7.4.1 comunicazione interna 7.4.2 comunicazione esterna 8 attività operative 8.1 pianificazione e controlli operativi preparazione e risposta alle emergenze

Le attività descritte nel capitolo sono di competenza della Direzione, per quanto attiene alla individuazione e valutazione dei rischi ambientali, l'analisi dei flussi e interazioni di tali processi.

Segue schema di flusso generale dei processi aziendali; ulteriori schemi di flusso sono riportati in calce al manuale e sono relativi alle singole attività svolte, intese come lavori di edilizia e di gestione dei rifiuti.

SCHEMA DI FLUSSO DEI PROCESSI AZIENDALI

4.4 MODALITA' DI GESTIONE

La Direzione, con il supporto delle altre funzioni aziendali, ha il compito di valutare gli aspetti dell'attività dell'azienda che possono avere impatto negativo sull'ambiente e accertare quelli che ritiene significativi. Tale processo è descritto, per modalità attuative e metodiche, nella procedura Valutazione degli aspetti ambientali significativi e relativi impatti.
Per effettuare una valutazione attenta e pertinente, il RD analizza i flussi dei processi dell'organizzazione, le fasi nello svolgimento delle quali si possono produrre impatti negativi e ne valuta gli effetti sull'ambiente. In tale attività, se necessario, è supportato dal Comitato Ambientale.
Gli aspetti considerati sono relativi a:

- consumi energetici, tanto nell'ambito della sede aziendale, quanto nelle fasi di trasporto rifiuti e bonifica siti inquinati, così come nella realizzazione delle opere di edilizia;
- eventuali emissioni in atmosfera e produzione di rifiuti derivanti da tali attività
- caratteristiche e tipologia dei rifiuti che è chiamata a gestire (per il servizio di trasporto rifiuti e bonifica siti inquinati).

I rischi delle suddette attività sono valutati in funzione di quanto imposto da leggi e regolamenti di settore. In relazione alla intermediazione commerciale e trasporto rifiuti o bonifica siti inquinati, i possibili impatti da valutare sono riferiti alla:

- individuazione delle caratteristiche chimico-fisiche del rifiuto (qualora non sia munito di certificato di analisi), al fine di stabilire il criterio di gestione più adatto;
- identificazione certa del codice CER in base alla provenienza del rifiuto;
- verifica, ai sensi del D.M. 05/02/98, della possibilità di poter considerare recuperabile e/o riciclabile il rifiuto;
- compatibilità, rispetto alle caratteristiche del rifiuto, delle autorizzazioni dell'organizzazione, dei trasportatori e dei siti di destinazione;
- tipologia di confezionamento del rifiuto, in funzione del suo stato fisico e grado di pericolosità ed eventuale impatto sull'ambiente;
- modalità di trasporto e misure per la sicurezza da adottare;
- tipologia e caratteristiche dei siti da bonificare e delle caratteristiche degli inquinanti in essi presenti.

L'analisi ambientale è ripetuta in caso di variazioni delle normative di riferimento, del campo di attività dell'azienda, della struttura ed organizzazione aziendale. Le eventuali modifiche sono definite nel corso dei periodici riesami della direzione.

Per ogni cantiere edile, dopo la presa in carico della commessa e prima dell'avvio delle lavorazioni, si effettua un'analisi ambientale (con le medesime modalità previste per i cantieri di bonifica), attraverso la quale individuare tutti i possibili impatti per l'ambiente derivanti dalle lavorazioni da eseguire, valutandone la significatività e, per quelli ritenuti importanti, definendo gli interventi finalizzati a minimizzarne gli effetti.
Tra tali impatti possiamo annoverare i seguenti:

- gestione dei rifiuti derivanti da eventuali demolizioni o materiali di risulta
- emissioni in atmosfera derivanti dall'utilizzo di mezzi d'opera (gas di scarico)
- inquinamento acustico, sempre per l'utilizzo di macchinari e attrezzature.

È cura del RSI conservare la valutazione dei rischi ambientali per la durata di dieci anni, provvedendo a modificarla, aggiornandola, ogni volta che subentri una qualunque modifica di carattere operativo. I processi descritti nel capitolo sono i seguenti:

- selezione delle risorse umane e definizione delle necessità di formazione e informazione finalizzate al conseguimento delle competenze necessarie a garantire la corretta esecuzione dei compiti assegnati;
- predisposizione delle infrastrutture e di un ambiente di lavoro confortevole e idoneo per lo svolgimento delle lavorazioni;
- analisi delle specifiche richieste dai committenti per assicurarne la comprensione e valutare la fattibilità del servizio, analizzando l'impiego di risorse e i rischi potenziali per l'ambiente ad esse connessi;
- selezione e qualifica dei fornitori di prestazioni in outsourcing, servizi professionali e prodotti, allo scopo di garantire l'utilizzo di aziende che garantiscano maggiore affidabilità e correttezza;
- emissione degli ordini d'acquisto di servizi e prodotti con l'attenzione necessaria ad evitare disguidi e/o incomprensioni da parte dei fornitori
- erogazione delle prestazioni, pianificando le fasi operative e i controlli da eseguire, allo scopo di garantirne la conformità ai requisiti specificati dal cliente e assicurare che i lavori non causino significativi impatti ambientali.

4.5 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

L'azienda gestisce le proprie attività avvalendosi solo di personale di provata capacità, valutata in funzione dei risultati ottenuti sul campo; il personale in forza è in servizio da tempo e, per questo, è stato possibile accertarne l'efficienza nell'ambito dei rispettivi settori di competenza. Eventuali nuove assunzioni avvengono attraverso una accurata selezione dei candidati che si basa sull'analisi dei requisiti posseduti, desunti da

eventuali curriculum, nonché da esperienze lavorative pregresse. I canditati sono valutati per mezzo di un colloquio, finalizzato a verificarne le competenze ed aspetti di natura relazionale; la valutazione tiene conto del ruolo che i nuovi assunti dovranno svolgere nell'organizzazione.
Il periodo di formazione, subito dopo l'assunzione, avviene per affiancamento ad altro personale esperto, oltre che attraverso la partecipazione a corsi specifici. È cura della Dir valutare, dopo il periodo di affiancamento, il livello di autonomia e capacità raggiunto dal neoassunto. Per formazione più approfondita e specifica, il personale partecipa periodicamente a corsi svolti internamente (per l'implementazione del sistema integrato qualità e ambientale, all'uso dei documenti di registrazione e ai contenuti delle procedure), oppure effettuati da enti esterni, come avviene nel caso della informazione/formazione sui requisiti richiesti dell'attuale normativa sulla sicurezza.

L'attività formativa è importante perché dalle capacità individuali deriva l'efficienza complessiva dell'azienda e l'efficacia dei processi produttivi. Perciò le opportunità di formazione sono attentamente valutate dalla Direzione in funzione delle necessità rilevate (riesame della direzione, non conformità emerse, piani di miglioramento, analisi degli infortuni verificatisi e dei quasi incidenti, esiti dei controlli degli organi competenti), eventuale sviluppo di altri settori produttivi, necessità di potenziamento delle competenze possedute.

Gli interventi formativi previsti, per argomento, finalità e funzioni interessate, è pianificata dal RSI su apposita scheda. Lo svolgimento degli incontri di formazione sono registrati su appositi verbali, che consentono di valutare i risultati ottenuti, in termini di partecipazione, comprensione degli argomenti e competenze acquisite; per la rilevazione di tali informazioni si utilizzano test di apprendimento, prove pratiche o colloqui a fine corso, i cui esiti sono attentamente valutati dalla Direzione; le competenze acquisite possono essere valutate anche tramite audit interni mirati o verifiche in produzione, i cui report sono inseriti e giudicati nei periodici riesami del sistema. La Direzione seleziona anche il personale necessario per lo svolgimento degli audit interni. Il RSI può far ricorso a risorse esterne specificamente qualificate (in possesso della qualifica di internal auditor nell'ambito della qualità e del sistema ambientale), che valutino la stessa funzione di RSI, dando garanzia dell'autonomia del valutatore rispetto all'attività verificata.
Per migliorare l'efficienza produttiva, l'organizzazione interna e assicurare il rispetto delle vigenti normative, è impegno prioritario della Direzione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e il RSI, predisporre tutte le misure atte a garantire la sicurezza dei dipendenti. L'organizzazione inoltre provvede a tutti gli adempiti necessari a garantire la salvaguardia dell'ambiente, applicando procedure apposite. Tale impegno è esteso a tutte le attività svolte dall'organizzazione, dal trasporto rifiuti, alle attività di bonifica siti inquinati, alla gestione dei cantieri edili.

4.6 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEL SERVIZIO

SETTORE RIFIUTI E BONIFICHE

L'attività commerciale costituisce un processo estremamente importante per l'organizzazione, perché garantisce la gestione dei clienti abituali, promuove i suoi servizi in nuovi settori produttivi, consente l'acquisizione di nuove commesse. Il processo commerciale è monitorato continuamente per verificarne l'efficacia, valutata attraverso il numero di nuovi clienti acquisiti e il mantenimento dei clienti storici (per la intermediazione dei rifiuti) e dal numero delle commesse (gare pubbliche o lavori per privati) acquisite.
Per erogare servizi capaci di soddisfare le richieste e aspettative dei clienti, nel rispetto dell'ambiente e tutelando la salute pubblica, è necessario analizzare attentamente le implicazioni e i requisiti delle prestazioni richieste dai clienti, quando necessario anche per mezzo di sopralluogo i cui esiti sono registrati nei documenti di gara. A garanzia di questo, l'azienda registra tutte le richieste ricevute dai clienti, anche verbalmente, e gli eventuali bandi di gara che reputa di proprio interesse e ne garantisce la rintracciabilità; le funzioni preposte (RC – Com) analizzano le specifiche relative alle gare e alle richieste d'offerta, per valutarne la fattibilità (capacità operativa dell'organizzazione, la rimuneratività del lavoro, i requisiti di legge e le autorizzazioni necessarie), allo scopo di decidere se procedere o meno alla definizione di un'offerta.
In caso di richieste verbali, è cura del personale dell'organizzazione prenderne nota e far si che tutti i requisiti ad essa relativi siano chiaramente compresi prima di effettuarne la valutazione; quando necessario, il RC o il Commerciale contattano il Cliente per definire aspetti del lavoro non sufficientemente chiari; tale valutazione comprende la richiesta di campioni dei rifiuti da trattare per individuarne le caratteristiche chimico fisiche.
Nello sviluppo dell'offerta, il Responsabile Commerciale o il Commerciale si accertano che tutti gli elementi che la costituiscono siano studiati minuziosamente, risolvendo eventuali discrepanze fra i requisiti richiesti, le caratteristiche del rifiuto o le difficoltà esecutive del lavoro. Si accertano inoltre che l'azienda sia in possesso delle capacità operative (anche attraverso il coinvolgimento di fornitori in possesso di idonee autorizzazioni) necessarie a soddisfare le richieste formulate dai Clienti. Per le gare, inoltre, si assicura che l'organizzazione disponga dei requisiti tecnici e organizzativi necessari per la partecipazione.

Solo quando tutti gli elementi della richiesta siano stati accuratamente verificati e valutati, il RC o il Com provvede a formulare l'offerta. I preventivi accettati danno luogo all'apertura delle commesse ed alla esecuzione delle prestazioni. Identica procedura si applica alle gare.
A volte, a seguito dell'invio dell'offerta, i clienti possono chiedere variazioni relative all'oggetto della medesima o ad altri aspetti che la caratterizzano (variazioni di carattere economico, modalità e tempi di esecuzione, variazione nei quantitativi da trasportare o tipologia del rifiuto da trattare). Tali richieste sono sottoposte allo stesso procedimento di esame e verifica di fattibilità descritto in precedenza svolto del Responsabile Commerciale, con la eventuale collaborazione di altre funzioni, per accertare che, a seguito delle variazioni richieste, il lavoro sia

ancora fattibile e remunerativo. Dette attività sono registrate e documentate, per assicurarne la conservazione e la rintracciabilità.
Modifiche a contratti per i quali sia in corso di programmazione la fornitura del servizio, sono immediatamente comunicate ai responsabili della produzione e, se affidate in outsourcing, alle aziende fornitrici; se interessano anche l'aspetto commerciale, all'amministrazione. L'azienda utilizza le registrazioni e i dati relativi alle offerte, che abbiano o meno avuto esito positivo, per monitorare l'efficacia del processo commerciale. I dati sono utilizzati dalla Direzione in sede di riesame, per verificare l'opportunità di avviare idonee azioni di miglioramento.

SETTORE COSTRUZIONI EDILI

Per le opere pubbliche, il Responsabile Commerciale verifica i vari bandi indetti riferiti ai settori di attività di pertinenza dell'azienda, tramite reti di informazioni telematiche o consultazione di gazzette ufficiali; successivamente la Direzione seleziona quelle alle quali intende partecipare; la valutazione tiene conto di molteplici aspetti:

tipologia opere da realizzare,
Importo complessivo del lavoro,
area geografica nella quale si dovrà operare.

La segreteria richiede i bandi delle gare scelte dalla direzione, che descrivono le opere da realizzare, specificano tipologia caratteristiche dei materiali. Al momento della richiesta del bando, viene predisposta la scheda "Esame offerta", che contiene i dati significativi della gara (ente appaltante, data compilazione, tipologia lavoro) che, analizzata dal RC , col supporto del RSI e del RdP, ne verifica la fattibilità e, in caso positivo, definisce l'offerta. Il Responsabile Commerciale si accerta che tutti gli elementi che costituiscono la commessa siano attentamente esaminati, risolvendo eventuali discrepanze rilevate fra i requisiti richiesti e quelli rilevati, se necessario contattando il committente. Si accerta inoltre che l'azienda sia in possesso delle capacità operative (attraverso il coinvolgimento di fornitori di prodotti e di prestazioni) necessarie a soddisfare le specifiche del lavoro. Inoltre, si assicura che l'organizzazione disponga dei requisiti richiesti per la partecipazione alla gara.

Quando tutti gli aspetti della commessa sono stati accuratamente verificati e valutati, sviluppando i costi di commessa, il RC formula l'offerta, inviata all'Ente appaltante nei modi e nei tempi stabiliti. Sul documento di riepilogo delle offerte sono registrati i dati dell'offerta (ente appaltante, ribasso praticato – importo). In caso di aggiudicazione della gara e definito il relativo contratto, se ne effettua un riesame per valutare la rispondenza dei contenuti del contratto con il bando di gara e per valutare la capacità aziendale di eseguire l'opera, in funzione di eventuali variazioni intervenute dal momento dell'invio dell'offerta (nuovi impegni lavorativi sopraggiunti, impossibilità di far fronte all'impegno). Espletate le fasi anzidette si apre la commessa e si predispongono i documenti per l'esecuzione delle opere. Per le gare pubbliche non sono possibili richieste di variazioni in fase di sviluppo dell'offerta e successiva assegnazione del lavoro; eventuali modifiche, possono riguardare l'ampliamento dei lavori commissionati, in corso d'opera; le variazioni sono sempre sottoposte a verifica di fattibilità e valutazione economica; le relative registrazioni sono riportate sul documento "Esame Offerta".

LAVORI PER PRIVATI

Le fasi di sviluppo dell'offerta sono le medesime sopra descritte, così come identica è la documentazione utilizzata e le successive fasi di analisi di fattibilità e sviluppo preventivo, con la differenza che dall'analisi economica non deriva un ribasso percentuale, ma un preventivo con l'offerta economica, i cui dati sono ugualmente riportati nel riepilogo offerte. I clienti privati possono chiedere variazioni e modifiche dell'offerta, relative tanto all'oggetto della stessa, quanto ad altri aspetti che la caratterizzano: di carattere economico (importo e/o dilazioni di pagamento), modalità di realizzazione dell'opera o tipologia di prodotti e materiali da impiegare nelle lavorazioni. Le variazioni richieste sono sottoposte dal Responsabile Commerciale, con la collaborazione del RdP, allo stesso procedimento di esame e verifica di fattibilità descritto in precedenza, per accertare che, a seguito delle variazioni richieste, il lavoro sia ancora fattibile e remunerativo. Una volta che dall'offerta scaturisca un contratto, anche quest'ultimo è sottoposto a riesame, allo scopo di verificarne la corrispondenza alle specifiche dell'offerta iniziale.
Modifiche a contratti in corso di esecuzione sono immediatamente comunicate alla produzione, affinché siano variati piano dei lavori e documenti connessi e, se interessano anche l'aspetto contabile, all'amministrazione.
L'azienda utilizza le registrazioni e i dati relativi a gare e preventivi allo scopo di monitorare la capacità aziendale di acquisizione commesse, e sono utilizzati dalla Direzione, in sede di riesame, per verificare l'andamento del processo commerciale e se necessario, avviare azioni di miglioramento.

4.7 APPROVVIGIONAMENTO

L'azienda effettua la valutazione di tutti i fornitori che hanno influenza sulla qualità delle lavorazioni e dei servizi, qualificando quelli giudicati affidabili. Il metodo di valutazione è subordinato al grado di conoscenza ed affidabilità dimostrato in precedenza (fornitori storici), alla tipologia dei servizi/prodotti forniti (in outsourcing), a necessità logistiche.
Alla Dir è affidato il compito di stabilire i criteri di selezione e estensione dei controlli, che possono essere eseguiti, quando opportuno e necessario, anche per mezzo di concordati audit presso il fornitore stesso.
Per i fornitori che operano per conto dell'azienda in outsourcing la valutazione è eseguita anche sulla base delle autorizzazioni e qualifiche professionali possedute; altro elemento sottoposto a valutazione riguarda il possesso di certificazioni di parte terza (ISO 9000, ISO 14000 o ISO 45001). A parità di condizioni sono sempre privilegiati, tanto nelle fasi di qualifica, quanto per l'emissione degli ordini, le aziende in possesso di almeno una delle citate certificazioni.
La qualifica è documentata da schede valutazione fornitore, compilate dal RSI con il supporto del RA e sotto la responsabilità della Direzione;

tali schede sono differenziate per tipologia di azienda (fornitore di prodotti, di servizi in outsourcing, di prestazioni professionali). Per ciascuna categoria sono previsti specifici requisiti; le aziende giudicate idonee sono inserite nei rispettivi elenchi, tenuti costantemente aggiornati in funzione dell'annuale verifica del mantenimento delle caratteristiche di efficacia e correttezza, che si effettua valutando l'esito delle forniture, per definire l'incidenza di problemi e non conformità rispetto al totale di errori ammessi.
Le categorie di aziende fornitrici alle quali l'organizzazione si rivolge sono le seguenti:

- Autotrasportatori, purché in possesso di iscrizione all'albo nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti per le categorie di riferimento (fornitori in outsourcing)
- Impianti di destinazione rifiuti, per le operazioni di smaltimento e/o recupero
- Laboratori di analisi chimiche, per le certificazioni e relative classificazioni dei rifiuti (fornitori in outsourcing) e laboratori di prova per la verifica delle caratteristiche di alcuni prodotti (quali cls e ferro per armature)
- Aziende in possesso dei requisiti per l'esecuzione di eventuali bonifiche siti inquinati e ripristini ambientali (in outsourcing)
- Aziende fornitrici di contenitori e/o imballi per rifiuti
- Fornitori di macchinari, prodotti e materiali per l'edilizia
- Fornitori di prestazioni d'opera, ai quali affidare parte delle lavorazioni previste dai contratti di appalto (in outsourcing)
- Studi di progettazione ai quali affidare lo sviluppo della documentazione tecnica (elaborati progettuali, disegni, specifiche costruttive, ecc.) relativa alle opere da realizzare.

I documenti d'acquisto (ordini – contratti) emessi dall'azienda nei confronti dei fornitori, definiscono le specifiche dei servizi richiesti, allo scopo di evitare errori in fase di esecuzione; gli ordinativi possono essere inviati solo a fornitori qualificati e contengono, oltre alla descrizione del prodotto da fornire, della tipologia di rifiuto da gestire o sito da bonificare, eventuali specifiche operative e/o tecniche particolari alle quali il fornitore deve attenersi. Per fornitori di prestazioni, al momento della stipula del contratto di fornitura, vengono richiesti i documenti attestanti il possesso dei requisiti

Gli ordini (settore rifiuti) sono convalidati dalla firma del RC o dal Commerciale, che ne garantisce, anche nei confronti del fornitore, l'esecutività. Se necessario può essere chiesta la restituzione di copia dell'ordine firmata dal fornitore. Per il settore edilizia, gli ordini sono sottoscritti dal Responsabile di Produzione o, per importi significativi, dalla stessa direzione.
I materiali acquistati sono sottoposti, dal RdC o, se presente, dal RdP, a controlli alla consegna, allo scopo di accertarne la conformità all'ordine. Le modalità di esecuzione dei controlli possono o meno richiedere l'utilizzo di strumenti di misura (fettuccia metrica, metro, calibro), anche se la gran parte dei controlli è effettuata visivamente. Particolare attenzione è posta per la verifica del conglomerato cementizio, per il quale si effettuano prelievi al momento dello scarico, allo scopo di predisporre campioni da sottoporre a prove presso laboratori specializzati. I Responsabili dei controlli evidenziano la conformità delle forniture, indicando sui documenti di trasporto le diciture "controllato" per indicare che non ci sono problemi nelle forniture, e "non conforme" nel caso contrario. Errori di lieve entità (ritardi nella consegna, quantitativi consegnati), se non rallentano i lavori, non danno luogo a compilazione di rapporti di non conformità, che sono invece redatti nel caso i prodotti risultino inutilizzabili (tipologia e caratteristiche, ritardo nella consegna che abbia rallentato o impedito le lavorazioni, prodotti non idonei per l'utilizzo). In tal caso, i prodotti sono identificati come non conformi per garantirne il non utilizzo in produzione e segregati in area del cantiere identificata "prodotti non conformi". Le non conformità danno luogo all'invio di reclami ai fornitori, finalizzati a concordare interventi idonei a risolverle.
Le inefficienze riscontrate in approvvigionamento danno luogo a registrazioni statistiche utilizzate per la valutazione periodica dei fornitori, sulla cui base si riconferma o meno la loro qualifica. Fornitori che sono causa di ripetute inefficienze, anche se non danno luogo a reclami, sono proposti dal RSI per la revoca della qualifica alla Direzione, che può anche deciderne la riqualifica, eventualmente con limitazioni d'suo.
Per le prestazioni professionali fornite da studi di progettazione in outsourcing, l'azienda stipula appositi contratti, che disciplinano gli impegni assunti dall'organizzazione e dal fornitore, in termini di tempistica, documentazione da produrre e documenti tecnici da realizzare.

4.8 PRODUZIONE

a) Intermediazione commerciale rifiuti

I servizi relativi al trasporto rifiuti offerti dall'azienda sono spesso affidati in outsourcing ad aziende fornitrici qualificate, per mezzo di specifici ordini di acquisto, che definiscono:

- Data espletamento servizio
- Cliente / Produttore del rifiuto
- Unità locale di carico
- Tipologia di rifiuto
- Codice rifiuto (CER)
- Trasportatore/destinatario
- Eventuali specifiche operative particolari

Tenendo conto della tipologia del servizio, non sempre risulta attuabile una pianificazione a lungo termine, dipendendo dalle richieste formulate

giornalmente dai Clienti. Gli addetti alle vendite (Responsabile Commerciale e Commerciale) contattano periodicamente le aziende clienti per verificare se hanno necessità di procedere al prelievo dei rifiuti, per garantire un servizio accurato e puntuale.
Il controllo eseguibile sul servizio, anche quando svolto da terzi in outsourcing, è puramente di carattere visivo, non essendo utilizzabili strumenti di misura. Gli elementi sottoposti a verifica dal Responsabile Commerciale e/o dal Commerciale sono:

- caratteristiche fisico chimiche dei rifiuti oggetto del servizio, analizzate da laboratori e dai tecnici degli impianti di destinazione, che devono essere in conformità a quanto dichiarato nei certificati d'analisi eventualmente forniti in fase di omologa;
- idoneo imballaggio dei rifiuti.
- corrispondenza degli automezzi e attrezzature necessarie per l'espletamento del servizio di carico e trasporto;
- modalità di esecuzione del carico e stoccaggio del rifiuto, da parte delle aziende che si occupano del trasporto, in maniera da non provocare dispersione, tanto nel sito del cliente, quanto lungo il percorso per raggiungere l'impianto di destinazione.

La movimentazione, il carico, lo stivaggio, il trasporto e il conferimento in discarica dei rifiuti sono affidati ad autotrasportatori autorizzati, che utilizzano automezzi controllati dagli Enti pubblici preposti e dalla Ecologica Anzuca, al momento del conferimento del primo incarico. I rischi ambientali connessi a tali attività sono relativi al possibile versamento del carico sulla sede stradale o sui terreni limitrofi a causa di incidente. Per minimizzare tali potenziali impatti, i trasportatori sono edotti sulle procedure da adottare in caso di incidente, in funzione della tipologia di rifiuto trasportato.
Le modalità di prelievo, trasporto e consegna sono descritte nella procedura relativa all'approvvigionamento, a cui si rimanda.

b) Trasporto rifiuti con propri automezzi

Per alcune categorie di rifiuto è la stessa Ecologica Anzuca ad effettuare il trasporto con propri mezzi e personale, sulla base delle autorizzazioni possedute e dell'iscrizione all'albo nazionale relativo. La pianificazione di tale attività segue le identiche modalità indicate per i trasporti eseguiti da aziende fornitrici.
Nel caso del trasporto con propri mezzi, però, le responsabilità inerenti carico e trasporto sono totalmente a carico dell'organizzazione. I documenti di registrazione utilizzati sono gli stessi e i controlli sul servizio sono effettuati con le stesse modalità riportate nel precedente paragrafo a*)*. In questo caso è la stessa organizzazione a formare i propri autisti sulle prassi da attuare in caso di incidente che provochi il rovesciamento del carico sul terreno.

c) Bonifica siti inquinati

I processi di bonifica siti inquinati possono essere gestiti dall'organizzazione con personale e mezzi (ed eventualmente con personale preso momentaneamente in prestito da altra azienda del gruppo, previa formalizzazione del prestito di manodopera), oppure essere affidata a fornitori che operano in outsourcing per conto dell'organizzazione, inseriti nell'elenco dei fornitori qualificati ed in possesso delle abilitazioni richieste. I lavori svolti dall'organizzazione sono gestiti per mezzo di piani qualità di commessa – analisi ambientale di cantiere (per commesse di durata uguale o superiore a 5gg), che illustrano le fasi del lavoro di bonifica e relativa tempistica, i mezzi d'opera e le risorse necessari, analizzano la tipologia del sito e le caratteristiche dei componenti in esso presenti, da sottoporre a bonifica. Le commesse gestite in outsourcing prevedono lavori e tipologie di rifiuto non comprese in quelle per le quali l'organizzazione è autorizzata o esulino dalle sue competenze specifiche. In tali casi è sempre chiesto al fornitore che effettua la bonifica la compilazione di rapporti giornalieri, che il RT visiona e sottoscrive per approvazione nella sua veste di Responsabile di Produzione. Per commesse meno complesse e di durata inferiore ai 5 giorni, non si predispongono piani qualità ma si pianificano le fasi lavorative tramite la pianificazione del lavoro. Tali documenti definiscono:

- tempi previsti per l'esecuzione delle varie fasi di lavoro
- controlli da eseguire per singola fase e modalità esecutive
- responsabilità di pianificare e gestire le lavorazioni e i controlli.

L'esecuzione delle lavorazioni è puntualmente riportata sui rapporti di cantiere, su cui si riporta la tipologia di lavoro eseguito, il personale coinvolto, le ore impiegate e i mezzi d'opera utilizzati. I clienti non forniscono alcun prodotto perché sia utilizzato in produzione (escluso il rifiuto da trasportare o sito da bonificare); sono però gestiti come prodotti del cliente i dati personali delle aziende che commissionano i servizi; tali dati sono gestiti in conformità ai requisiti relativi alla privacy definiti dal D.Lgs 196 del 2003.
Le problematiche ambientali connesse alle bonifiche, in funzione della tipologia di rifiuto presente nel sito da bonificare, possono riguardare tanto le fasi di rimozione (ad esempio per l'amianto), quanto le fasi di trasporto (in relazione a incidenti con versamento del rifiuto). Di tali problemi il RT esegue una attenta analisi in fase di sviluppo del piano qualità, sviluppando l'analisi ambientale di commessa.

d) Lavori edili

Una volta acquisite, le commesse (pubbliche e private) sono pianificate dal Responsabile di Produzione con la collaborazione della Direzione. Utilizzando il piano delle lavorazioni il RdP definisce:

- nominativo del Responsabile del Cantiere,
- tempi di realizzazione dell'opera e di esecuzione delle singole fasi del lavoro, anche se affidate in outsourcing,
- tipologia dei controlli da eseguire per ogni singola fase lavorativa e relative specifiche tecniche.

I lavori in corso di esecuzione sono riportati su un riepilogo generale, per avere la visione globale delle varie commesse in essere

e degli impegni assunti dall'organizzazione. Il RdC sovraintende alla realizzazione delle lavorazioni del singolo cantiere nel rispetto della pianificazione e con l'ausilio dei documenti di progetto forniti dal committente, nonché dei capitolati d'appalto e di ogni altra documentazione tecnica ricevuta. Il RdC ha il compito di controllare le lavorazioni in corso d'opera, in quanto costantemente presente sul cantiere; il RdP verifica, in opportune fasi di avanzamento lavori, che quanto realizzato sia conforme alle specifiche progettuali, eseguendo le verifiche di fine fase (più o meno numerose e dettagliate in funzione della complessità della singola fase), così da garantirne la conformità. I controlli sono registrati sul rapporto di cantiere, nella sezione specifica riservata ai controlli, che riporta anche i dati delle eventuali verifiche strumentali eseguite, con l'identificazione degli strumenti impiegati.
Il RdP gestisce la documentazione tecnica della commessa (bando di gara, capitolato, progetto, piano dei lavori, rapporti di cantiere) dal suo avvio fino alla riconsegna del prodotto al committente. Successivamente la pianificazione del cantiere è archiviata dal RSI.
Le lavorazioni eventualmente affidate in subappalto ad aziende che operano per conto dell'organizzazione, sono definite da appositi contratti, che delimitano le fasi lavorative gestite in outsourcing, i tempi di realizzazione preventivati, la qualità dei materiali da impiegare (quando forniti o acquistati direttamente dal subappaltatore) e tutto quanto necessario per assicurare la conformità dell'opera ai requisiti progettuali e di contratto. Il RdP cura anche i controlli e le verifiche sulle lavorazioni eseguite dalle aziende esterne.

4.9 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE

I servizi d'intermediazione commerciale non prevedono validazione; il trasporto di rifiuti effettuato con propri mezzi è "validato" preliminarmente previa la richiesta delle necessarie autorizzazioni, che abilitano l'organizzazione al trasporto di specifiche tipologie di rifiuti e convalidano l'idoneità dei mezzi di trasporto utilizzati. Nell'esecuzione del servizio di trasporto svolto da terzi, la validazione è evidenziata dalla documentazione prodotta in fase di carico e conferimento al sito di destinazione, previa compilazione degli appositi formulari e registri di carico e scarico.
La validazione del processo di bonifica siti inquinati è invece subordinata alla verifica delle reali condizioni dei siti a seguito della bonifica effettuata, esperita anche per mezzo di analisi di laboratorio finalizzate a valutare l'eliminazione totale delle sostanze inquinanti dal sito oggetto del lavoro o, per tipologie di bonifiche che non prevedono interventi nel sottosuolo, da verifiche visive sui luoghi.
I processi produttivi relativi alle opere edili, il cui esito non è valutabile a seguito di prove, controlli o collaudi finali, sono gestiti attraverso specifici Piani di Qualità, che permettono di definire ogni aspetto relativo alla commessa:

- indicazione dei documenti di commessa (progetti, disegni, capitolati d'appalto)
- elenco dei materiali necessari per l'esecuzione delle lavorazioni e relativi fornitori
- descrizione delle fasi di lavoro e tempistica relativa
- indicazione delle fasi in cui devono essere eseguiti i controlli
- Indicazione delle funzioni responsabili del lavoro e delle attrezzature occorrenti
- Specifiche relative ad aspetti peculiari del lavoro, tra le quali qualifiche, attestati ed esperienze professionali necessarie al personale che deve eseguire le lavorazioni.

Per l'organizzazione le lavorazioni identificabili come processi speciali possono essere considerate le seguenti:

- impermeabilizzazioni
- saldature, se di natura strutturale
- messa in opera di calcestruzzo strutturale.

4.10 PROPRIETA' CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI

Eventuali prodotti forniti direttamente dai Clienti, perché l'organizzazione provveda ad inserirli nel processo produttivo o per esserne oggetto, sono sottoposti ad attenta verifica da parte del RdP, per accertarne le caratteristiche; gli esiti della verifica sono registrati sul rapporto di cantiere e comunicati al cliente perché prenda atto di quanto rilevato e, se necessario, provveda alla loro sostituzione. I prodotti, quando opportuno e necessario, sono identificati e resi rintracciabili, allo scopo di poter informare il Cliente di eventuali loro inefficienze riscontrate in fase di lavorazione, o per rotture o smarrimenti a cui gli stessi potrebbero essere soggetti. Nell'ambito delle proprietà del cliente rientrano anche gli elaborati progettuali e le specifiche tecniche, che sono gestiti in maniera da assicurarne sempre la rintracciabilità e la gestione controllata, per messo dell'utilizzo di apposite liste di distribuzione, che consentono di sapere sempre quali documenti sono stati consegnati ai cantieri e in quali revisioni; sono inoltre proprietà dei clienti e come tali vanno gestiti i dati personali, in maniera particolare per clienti privati.

4.11 PRESERVAZIONE

L'azienda non dispone di magazzino materie prime, in quanto i materiali sono acquistati per commessa e consegnati sui cantieri. Presso l'azienda sono conservati, nel deposito adibito a rimessa automezzi, solo materiali avanzati dalle lavorazioni, gestiti senza particolari procedure, in considerazione dell'esigua quantità. I suddetti materiali, quando possibile, sono impiegati per altre commesse. I prodotti sono conservati con le precauzioni richieste dalle case fabbricanti fino al momento dell'utilizzo. L'azienda assicura comunque che tanto la movimentazione, nell'ambito dei cantieri, quanto la conservazione, per tutto il periodo in cui prodotti e materiali vari permangono in suo possesso, avvengono ponendo la necessaria attenzione ad impedirne danneggiamenti. Allo scopo suddetto, nei piani qualità di commessa si riportano, ove opportuno ed in

funzione delle caratteristiche dei prodotti acquistati, le istruzioni specifiche per la movimentazione, immagazzinamento e conservazione dei materiali.

4.12 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE

Gli strumenti di misura utilizzati per la verifica della conformità delle lavorazioni sono controllati periodicamente per garantire l'accuratezza delle misurazioni. Data la tipologia di attività, l'organizzazione dispone di strumenti ottici per la rilevazione quote (stazione totale, livello laser, ecc., per i quali è presente una procedura interna di taratura), di fettucce metriche per misure dimensionali (fettucce metriche, metri), di manometri per le verifiche di tenuta alla pressione. Tali strumenti possono essere sottoposti a verifica di taratura interna utilizzando altri strumenti campione, tarati da centri specializzati, qualificati SIT o equivalenti, che rilasciano un certificato di taratura con il margine di incertezza degli strumenti. La frequenza delle tarature o delle verifiche interne varia in ragione dell'utilizzo degli strumenti.

4.13 INFRASTRUTTURE

I mezzi d'opera (camion, scarrabili, pale meccaniche, escavatori, ecc.) utilizzati dall'organizzazione sono sottoposti a puntuale manutenzione programmata allo scopo di assicurarne l'efficienza e prevenirne rotture. Per ciascun mezzo è presente una scheda di manutenzione gestita dal Responsabile Manutenzioni con la pianificazione degli interventi manutentivi e la registrazione degli interventi eseguiti. Rientrano in tali attività di controllo periodico i dispositivi di sicurezza presenti sui mezzi d'opera (camion, pale meccaniche, ecc.), per i quali si opera una verifica periodica di efficienza, finalizzata a rilevare il corretto funzionamento dei suddetti dispositivi. I DPI di terza categoria, quali imbragature per lavori in altezza o respiratori per lavori in ambienti confinati, sono revisionati almeno ogni sei mesi, se opportuno sostituiti una volta l'anno e controllati per efficienza e integrità prima di ogni utilizzo. Per tali DPI sono presenti apposite schede di manutenzione e controllo, gestite con le medesime modalità impiegate per le manutenzioni ordinarie dei mezzi. Sono sottoposti a manutenzione anche le apparecchiature elettroniche e i software gestionali ed operativi; l'azienda che gestisce tali apparecchiature per conto dell'organizzazione è la Softing Consulting S.r.l.

4.14 PROGETTAZIONE

L'azienda non si occupa di progettazione, in quanto opera su progetto fornito dal committente; nel caso però dovesse verificarsi la necessità di provvedere direttamente alla progettazione, tramite studi di progettazione qualificati come fornitori di prestazioni professionali in outsourcing, l'azienda opera come segue:

- affida ad azienda qualificata la progettazione (per la qualifica del fornitore di servizi professionali si rinvia allo specifico paragrafo relativo approvvigionamento;
- non avendo internamente personale con competenze tecniche adeguate a sottoporre a verifica e validazione la documentazione progettuale, l'azienda si limita alla verifica della completezza dei documenti di progetto ricevuti e alle caratteristiche generali dell'opera;
- la verifica della progettazione è eseguita dal RdP con il supporto di altra figura tecnica aziendale, quale ad esempio il Responsabile del cantiere al quale la progettazione si riferisce; tale fase è riportata sulla scheda Verifica e validazione della progettazione.

Eventuali anomalie rilevate sui documenti di progetto danno luogo all'emissione di rapporti di non conformità, gestiti come specificato nel seguente capitolo e utilizzati anche in fase di riqualifica periodica del fornitore. I dati progettuali (quote, dimensionamenti e calcoli) non sono sottoposti ad alcuna verifica, visto che in azienda non sono presenti risorse tecniche qualificate per tale compito.

Per le attività relative all'erogazione dei servizi risulta interamente applicabile il Requisito 8.3 relativo alla progettazione. Ai fini dell'attività di progettazione si applica la procedura relativa al controllo della progettazione presente all'interno della procedura di gestione della qualità dei servizi.

5. CAPITOLO 5

5.1 SCOPO

Scopo del capitolo è quello di descrivere i criteri adottati dall'azienda per organizzare e pianificare il processo di raccolta, analisi e monitoraggio dei dati relativi alla efficacia ed efficienza dei processi gestiti dall'azienda, allo scopo di verificarne la conformità, assicurare che il sistema integrato di gestione per la qualità, la sicurezza e l'ambiente sia conforme alle Norme di riferimento e coerente con l'organizzazione e i suoi obiettivi.
Attraverso tali processi l'azienda individua le possibilità di miglioramento del sistema, dei servizi forniti e delle lavorazioni realizzate.

5.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il capitolo si applica al processo di analisi dei dati e al miglioramento continuo, finalizzato a valutare statisticamente i dati relativi ai processi primari e di supporto (gestione del sistema integrato, riesame della direzione, formazione del personale, processo commerciale, approvvigionamento, processo di monitoraggio e misurazione, allo svolgimento degli audit interni, alla gestione delle non conformità ed alla definizione di azioni correttive e preventive).

5.3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Il capitolo richiama i seguenti punti della Norma UNI EN ISO 14001:2015, 9001:2015 e 45001:2018:

UNI EN ISO 9001:15	UNI EN ISO 14001:15	UNI EN ISO 45001:18
9.2 audit interni 10. miglioramento 10.1 non conformità e azioni correttive 10.2 conformità e azioni correttive 10.3 miglioramento continuo	9.2 audit interno 9.2.1 generalità 9.2.2 programma audit interno 10.1 miglioramento 10.1 generalità 10.2 non conformità e azioni correttive 10.3 miglioramento continuo	9.2 audit interno 9.2.1 generalità 9.2.2 programma audit interno 10.1 miglioramento 10.2 generalità 10.3 non conformità e azioni correttive

5.4 PROCEDURE RICHIAMATE

Le procedure gestionali che seguono, di cui riportiamo titolo e codice identificativo, descrivono i documenti di registrazione e le modalità del loro utilizzo.

PG5.1 Audit interni
PG5.2 Indagini sugli incidenti, quasi incidenti, non conformità, azione correttive e preventive
PG5.3 Preparazione e risposta alle emergenze

5.5 GENERALITA'

Il capitolo raggruppa diverse attività:

- la raccolta delle informazioni relative alla soddisfazione dei clienti, con particolare attenzione agli eventuali suggerimenti o lamentele segnalate, soprattutto in relazione a reclami o indicazioni di carattere ambientale
- la segnalazione di reclami può provenire anche da stakeholder, e vanno gestiti come i reclami dei clienti
- l'esecuzione degli audit interni sul SGI e l'analisi delle indicazioni che ne derivano
- il monitoraggio e misurazione dei processi primari (intermediazione commerciale e trasporto rifiuti – bonifica siti inquinati – lavorazioni edili) e di supporto,
- la gestione delle non conformità di sistema e di processo,
- la definizione di opportune Azioni Correttive o Preventive, definite a seguito dell'analisi delle probabili cause di non conformità verificatesi o potenzialmente possibili.

La ricorrente analisi, attraverso il monitoraggio e valutazione di dati statistici sulle non conformità, comprese quelle sul SGI da audit interno o dell'organismo di certificazione, permette di individuare le criticità e definire azioni finalizzate a rimuoverne o a prevenirne le cause.

5.6 PROCESSO DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Fonte importantissima di informazioni relative al livello di esecuzione delle prestazioni e dei servizi è rappresentate dall'analisi continua della soddisfazione dei clienti in relazione alla capacità dell'organizzazione di soddisfare le specifiche contrattuali. Allo scopo di garantire il monitoraggio di tali dati il RSI ha predisposto schede di valutazione che, a cura del personale di segreteria, sono compilate dopo aver contattato telefonicamente un certo numero di clienti, tra quelli già serviti, allo scopo di raccogliere informazioni sul livello di gradimento in relazione alle prestazioni ricevute:

- Puntualità nell'esecuzione del servizio

- Idoneità delle attrezzature utilizzate
- Cortesia e competenza del personale che ha eseguito il lavoro
- Aspetti del servizio giudicati non soddisfacenti
- Eventuali suggerimenti per miglioramenti da introdurre
- Aspetti del rapporto commerciale e produttivo percepiti dal cliente come particolarmente soddisfacenti.

Le informazioni così ottenute sono organizzate statisticamente e inserite nel periodico riesame della Direzione, in modo da consentire di valutare non solo quanto la clientela sia soddisfatta dell'organizzazione per quanto fornito, ma anche di capire come migliorare le prestazioni e quali sono gli aspetti giudicati carenti o meno apprezzati.
In relazione alla clientela, in maggioranza Enti Pubblici, per i quali l'organizzazione realizza opere edili, in ragione della difficoltà di ottenere informazioni sulla soddisfazione degli Enti Appaltanti con le metodiche sopra descritte (applicate per i servizi di gestione rifiuti), il RdP o i vari Responsabili di Cantiere raccolgono e registrano su una specifica scheda di valutazione (gli elementi sottoposti a giudizio sono diversi rispetto alla prestazioni finalizzate alla gestione rifiuti) le informazioni raccolte dalla Direzione Lavori direttamente sui cantieri; anche tali dati sono riepilogati nel riesame della direzione.

5.7 GESTIONE RECLAMI CLIENTI

Nel caso dovesse pervenire un reclamo da cliente (tanto in relazione all'attività di servizi, quanto per l'edilizia) il RSI apre una non conformità, riportando la segnalazione ricevuta; successivamente, coinvolgendo le funzioni interessate dalla non conformità, valuta la reale inefficienza che ha causato il reclamo e, in caso se ne desuma la fondatezza, definisce le azioni da intraprendere per risolvere la nc (che sono sempre concordate e comunicate per iscritto al cliente); qualora il RSI lo reputi opportuno, può essere avviata un'azione correttiva, finalizzata ad impedire il ripetersi della non conformità che ha causato il reclamo.

5.8 AUDIT INTERNI

L'azienda assicura, attraverso la programmazione degli audit interni, predisposta dal RSI ad inizio anno in concomitanza con il primo riesame della Direzione, che tutti i processi aziendali siano sottoposti a verifica non meno di una volta all'anno, per garantire la conformità del sistema integrato, la sua efficace applicazione e valutare il livello di conoscenza da parte di tutto il personale aziendale.
La pianificazione garantisce più rilevante attenzione ai processi a maggior rischio di non conformità e a quelli che hanno maggior impatto sulla efficacia dei processi produttivi. Il RSI può modificare la pianificazione, in funzione dei risultati degli audit già eseguiti o in funzione di decisioni ed iniziative intraprese a seguito dei riesami della Direzione.
Il RSI avverte preventivamente, tramite specifico piano giornaliero di dettaglio, le funzioni aziendali coinvolte dall'audit, allo scopo di assicurarne la presenza e la disponibilità della documentazione necessaria. Il piano è sottoscritto dalle varie funzioni per presa visione. Per accertarsi che nessun aspetto del S.I. sia trascurato, il RSI ha predisposto una "Lista di riscontro" che riporta tutti gli aspetti del sistema integrato da controllare, che i valutatori utilizzano in fase di verifica. Gli audit interni possono essere gestiti solo da personale interno opportunamente qualificato e che non abbia dirette responsabilità nell'attività sottoposta a verifica, allo scopo di garantirne l'autonomia di giudizio, o da auditor esterni, specificamente qualificati. Spetta in questo caso al RSI accertare il possesso dei necessari titoli che garantiscano il possesso dei requisiti richiesti, così come specificati nella Tabella Requisiti Minimi del Personale.
Il Responsabile dell'audit redige, a fine verifica, un rapporto sul quale evidenzia le eventuali non conformità rilevate e gli spunti ritenuti utili per il miglioramento continuo del sistema, esprimendo un giudizio generale sui risultati della verifica; al rapporto allega check list e piano di audit.
E' cura del RSI assicurare che tutte le non conformità riscontrate durante gli audit interni siano inserite nel riepilogo mensile delle non conformità.
Inoltre, i risultati degli audit interni concorrono a formare oggetto del Riesame della Direzione e possono portare a definire interventi idonei a migliorare il S.I.

5.9 GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

Le non conformità riscontrate a cura dei vari responsabili a cui è affidata la produzione (RC, Com, RdP, RdC, RA), segnalare le anomalie sui processi di competenza che, registrate sugli appositi rapporti di non conformità; tali documenti sono consegnati al RSI, sono da quest'ultimo analizzati per definirne:

- Gravità della non conformità
- Processi interessati
- Personale interno o fornitori coinvolti (nel caso di subappaltatori o autotrasportati in outsourcing)
- Probabili cause che hanno generato la non conformità
- Possibili impatti sull'ambiente prodotti dalla non conformità.

Una volta eseguita questa prima analisi, il RSI definisce (con il supporto della Direzione o di altra funzione responsabile del processo rilevato non conforme) il trattamento ritenuto più idoneo a risolverla, stabilendone i tempi di attuazione. Se il trattamento coinvolge un fornitore, la soluzione è concordata con quest'ultimo. Le non conformità che abbiano avuto impatti significativi sull'ambiente sono oggetto di particolare analisi da parte del Comitato Ambientale, allo scopo di definire adempimenti e interventi finalizzati a rimuovere o ridurre tali impatti. Valutando le cause che hanno portato alla non conformità, il RSI stabilisce se è necessario avviare anche un'azione correttiva, uno specifico piano di miglioramento

o un'azione preventiva con lo scopo di evitare il futuro ripetersi di problematiche similari. Le non conformità derivanti da audit interni sono anch'esse gestite con le medesime modalità e con lo stesso documento.

5.10 AZIONI CORRETTIVE

Il RSI effettua una attenta analisi di ogni non conformità segnalata allo scopo di individuare le cause che ne hanno prodotto il verificarsi; oggetto di analisi sono anche la ripetitività dei problemi e il loro impatto sui processi, sul Sistema Integrato e sull'ambiente. Una volta identificate tali cause, il RSI può decidere di avviare un'azione correttiva, se opportuno sentito il parere della Direzione o del Responsabile del Processo coinvolto, atta a rimuovere le cause che sottendono alla non conformità.

Per non conformità non verificatesi ma potenzialmente possibili (possibilità desunta dai dati a disposizione), possono essere avviate "Azioni Preventive", il cui scopo è appunto quello di avviare interventi migliorativi finalizzati ad impedirne il verificarsi. Le azioni preventive possono essere finalizzate ad aggiornare la documentazione di sistema, per renderla meglio adatta alle necessità aziendali e impedire così che sue inadeguatezze possano portare al verificarsi di anomalie.

Una volta definite, le azioni correttive e "preventive" devono essere messe in atto e monitorate, allo scopo di verificarne l'efficacia, intesa come effettiva rimozione delle cause di non conformità. Tale verifica è affidata al RSI, che ne segue ogni fase; per monitorare i risultati ottenuti e il miglioramento prodotto dalle azioni intraprese, a cura del RSI possono essere pianificati specifici audit interni inseriti nel programma annuale come audit straordinari. Le azioni correttive e preventive emesse sono inserite nel riepilogo annuale delle non conformità allegato al riesame della Direzione, in modo da avere una visione sinottica non solo delle problematiche emerse, ma anche delle soluzioni adottate e dei miglioramenti definiti, valutandone l'efficacia.

5.11 PREPARAZIONE E RISPOSTA EMERGENZE (SICUREZZA-AMBIENTE)

Il capitolo fornisce le istruzioni di base per garantire che sia ridotta al minimo la frequenza di incidenti e delle situazioni di emergenza e, nel caso se ne verificassero, per ridurne l'impatto sulla salute e sicurezza dei lavoratori.
È necessario avere la massima attenzione alla prevenzione dei possibili incidenti, inoltre, ritenendo sempre possibili incidenti che possono verificarsi nonostante le misure di prevenzione e protezione adottate, è necessario preparare la risposta alle conseguenti condizioni di emergenza. Allo stesso modo deve essere preparata la risposta alle emergenze che possono nascere da cause esterne all'organizzazione, quali ad esempio condizioni atmosferiche avverse. Ciò significa stabilire procedure per la gestione delle emergenze che definiscano chiaramente i comportamenti e le azioni da attivare al fine di ridurre il rischio sui lavoratori nel caso le suddette emergenze si verifichino realmente. Queste procedure, quando possibile, devono essere provate attraverso esercitazioni periodiche.
È inoltre necessario assicurare continuamente l'efficacia pratica delle procedure attraverso il riesame e la revisione delle stesse, allorché intervengano cambiamenti strutturali e organizzativi e in particolare dopo che si siano verificati incidenti o emergenze, anche in altri cantieri che presentano analogie.
Il personale coinvolto nella risposta alle situazioni di emergenza deve essere adeguatamente informato e addestrato. A tale scopo il "Piano di formazione" deve prevedere specifici moduli didattici e, quando necessarie, esercitazioni pratiche. L'emergenza è gestita secondo quanto riportato nel Piano di Emergenza Interno (PEI) realizzato dall'organizzazione per la sede aziendale e per i vari cantieri. Il Piano per la gestione delle emergenze stabilisce le modalità e le responsabilità per svolgere le azioni atte a:

- assicurare un adeguato livello di controllo e risposta nel caso si verifichino degli incidenti;
- riconoscere le situazioni di emergenza importanti;
- identificare le azioni da adottare in caso di incidente/infortunio;
- adottare e revisionare le procedure di emergenza;
- identificare le esigenze di formazione ed addestramento del personale.

Il piano di emergenza è sottoposto a periodica revisione e deve essere svolta una simulazione di emergenza almeno una volta all'anno. Il documento è redatto in ottemperanza alla normativa che disciplina la sicurezza negli ambienti di lavoro, e deve comprendere anche le emergenze di tipo ambientale. Il documento è approvato dalla Direzione.
Il PEI deve essere disponibile nei luoghi di lavoro e deve essere facilmente consultabile. Il livello di diffusione del documento ed il grado di conoscenza dei suoi contenuti da parte del personale è oggetto di puntuale verifica nel corso degli audit interni. L'RSPP, per conto della Direzione, individua i pericoli presenti sui luoghi di lavoro ove si svolgono le attività. Possono individuarsi le seguenti tipologie di luoghi di lavoro:

- luoghi di lavoro definiti dal D.lgs 81/08;
- luoghi di lavoro all'esterno dell'azienda.

Relativamente alla gestione delle situazioni d'emergenza, con particolare riferimento all'emergenza incendio nei luoghi di lavoro, la Direzione ha designato gli incaricati al primo soccorso, salvataggio, prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione dell'emergenza.

5.12 GESTIONE DELLE EMERGENZE (AMBIENTE-SICUREZZA)

La Direzione, per i rischi legati alla sicurezza, insieme al RSI, ai Responsabili di Funzione, ai Preposti, al RSPP, coordina il processo di identificazione delle situazioni di emergenza e dei relativi interventi di risposta, formalizzando eventualmente un gruppo di lavoro. Tuttavia, chiunque individui una situazione di emergenza per la salute e la sicurezza, oppure carenze nelle azioni già previste, è tenuto a darne comunicazione a RSPP.
Il processo produttivo deve essere esaminato in situazioni di emergenza per individuare i rischi e i pericoli per la sicurezza che si possono determinare. L'esame deve tener conto degli incidenti ragionevolmente prevedibili sulla base non solo di esperienze pregresse e di analogie con altri cantieri o sedi, ma anche delle disposizioni di legge in materia di sicurezza e prevenzione degli incidenti
L'esame è ripetuto o integrato a seguito di:

- incidenti / infortuni.
- risultanze degli audit, o a segnalazioni di eventi e non conformità da parte del personale;
- riesame della Direzione.

La Direzione, in collaborazione con il RSI e il RSPP definisce, sulla base delle situazioni di emergenza individuate, le attività e le operazioni che ritiene debbano essere svolte in maniera controllata e cura le azioni necessarie per predisporre le relative procedure e/o istruzioni.

5.13 PERSONALE DESIGNATO ALLA GESTIONE DELLE EMERGENZE

A cura della Direzione, con la collaborazione del RSPP, del RSI, tutto il personale operativo è sottoposto ad un addestramento che ha lo scopo di fornire le conoscenze necessarie per poter far fronte alle principali situazioni di emergenza sia nel ruolo di Coordinatore per l'Emergenza che in quello di Incaricato di Pronto intervento e Primo soccorso.
La figura del Coordinatore per l'Emergenza è attribuita di norma al dipendente che, nell'ambito dell'Organizzazione, ricopre il ruolo di preposto, ferma restando la possibilità che, in occasione di infortunio o situazione di emergenza che lo coinvolga, possa essere sostituito da altro personale dipendente presente. Il ruolo di incaricato di Pronto Intervento e Primo Soccorso è svolto dal personale dell'Organizzazione presente sul luogo dell'emergenza appositamente incaricato e addestrato.

5.14 COMPITI DEL COORDINATORE PER L'EMERGENZA

In generale si accerta, preliminarmente all'inizio dei lavori, che siano disponibili ed efficienti tutte le attrezzature e i dispositivi di protezione richiesti dalle possibili emergenze che potrebbero verificarsi nello svolgimento dell'attività. In particolare, qualora non siano già resi disponibili quale dotazione fissa, l'organizzazione deve munirsi dei dispositivi antincendio che ritiene necessari per far fronte all'eventuale rischio di incendio che dovesse presentarsi.
Durante lo svolgimento dei lavori, ricevuta la segnalazione dell'esistenza di una emergenza, il Preposto assume il ruolo di riferimento per il coordinamento delle operazioni ed in particolare:

- dispone affinché il personale, incluso quello estraneo all'Organizzazione, nonché le attrezzature coinvolte, siano posti in condizioni di sicurezza;
- si reca immediatamente, adeguatamente protetto e per quanto possibile senza che si esponga a situazioni di pericolo, sul luogo dell'emergenza per valutare in prima persona la situazione;
- coordina le operazioni per il Pronto Intervento ed il Primo Soccorso, secondo quanto definito nel PEI e nel Manuale di Pronto soccorso;
- valuta la necessità di richiedere l'intervento di soccorsi esterni e ne dispone la relativa richiesta;
- fornisce informazioni sull'accaduto all'arrivo dei soccorsi;
- relaziona sull'emergenza il proprio responsabile o, per i casi più complessi, per iscritto, tramite un Verbale inoltrato alla Direzione;
- si assicura che venga impedito l'accesso di estranei al luogo dell'emergenza e allontana il personale non necessario;
- dispone, una volta cessata l'emergenza, la verifica delle condizioni delle strutture e apparecchiature coinvolte.

5.15 INCARICATI PRONTO INTERVENTO E PRIMO SOCCORSO

I compiti degli Incaricati del Pronto Intervento e Primo soccorso sono definiti, per le principali situazioni di emergenza che possono presentarsi, dal DM n. 388/2003.
In generale gli incaricati devono:

- attenersi alle disposizioni impartite dal Coordinatore per l'Emergenza;
- valutare la situazione fisica delle eventuali persone infortunate;
- mettere in pratica gli interventi per il primo soccorso eventualmente necessari.

5.16 INFORMAZIONE, FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Allo scopo di acquisire e mantenere le capacità necessarie per rispondere prontamente alle situazioni d'emergenza il personale dell'Organizzazione è interessato da azioni informative, formative e di addestramento (simulazioni emergenze sia ambientali che per la sicurezza) specifiche. Nel corso degli incontri di informazione e formazione occorre:

- stimolare la partecipazione attiva di tutto il personale;
- evidenziare l'importanza della pianificazione delle attività;
- sottolineare l'importanza del coordinamento nelle situazioni di emergenza;
- illustrare i pericoli ed i rischi dell'emergenza;
- illustrare i criteri con i quali sono state redatte le procedure per la gestione delle emergenze;
- descrivere le contromisure, in termini di risorse umane e materiali, disponibili nei casi di emergenza;
- descrivere ruoli e compiti di ciascuno nelle situazioni di emergenza;
- sottolineare l'importanza delle simulazioni quale occasione di verifica dell'efficacia delle procedure adottate e di verifica del grado di preparazione del personale, in condizioni controllate.

Specificatamente per quanto attiene alle situazioni d'emergenza che possono verificarsi, il personale operativo deve essere debitamente formato ed addestrato dai propri responsabili o da loro incaricati, all'uso dei presidi di emergenza e, più precisamente:

- il personale deve periodicamente essere formato sulle nozioni di primo soccorso, anche con l'ausilio di personale medico o paramedico specializzato;
- il personale deve periodicamente essere formato e addestrato con prove pratiche all'uso degli estintori portatili;
- al personale deve essere distribuito il documento "Manuale della Sicurezza" contenente, tra l'altro, le nozioni di base per l'effettuazione di interventi di primo soccorso ed antincendio;
- allo stesso personale deve essere distribuito il documento "Elementi di primo soccorso";
- devono essere in possesso del Piano di Pronto soccorso redatto ai sensi del DM n. 388/2003.

Gli interventi di Informazione e Formazione sono destinati a tutto il personale che può essere potenzialmente interessato dalla specifica emergenza. In particolare, nei luoghi di lavoro, le imprese appaltatrici sono informate dall'Organizzazione sul comportamento da adottare in situazioni di emergenza che dovessero coinvolgere il loro personale. In tutti i luoghi di lavoro gli eventuali visitatori sono informati preventivamente dagli accompagnatori responsabili, sui modelli di comportamento da tenere nei casi di emergenza che dovessero verificarsi durante la loro permanenza in tali luoghi.

5.17 SIMULAZIONI

Sono eseguite, a cura del Responsabile di Produzione, in collaborazione con RSPP e il RSI, simulazioni per verificare l'efficacia delle procedure adottate per la gestione delle emergenze e verificare il grado di preparazione del personale, ripetute con frequenza almeno annuale a seconda del tipo di emergenza oggetto della simulazione stessa.

Durante ogni simulazione di emergenza il RSI rileva i tempi di intervento, le azioni intraprese, gli inconvenienti emersi e redige un rapporto sulla simulazione dell'emergenza da inviare alla Direzione ed in copia al Rappresentante della Direzione. Qualora l'esito delle simulazioni non risulti positivo o si riscontri la possibilità di migliorare l'efficacia delle azioni previste, la Direzione avvia la revisione delle relative procedure, coinvolgendo non solo le funzioni interessate ma anche il RSI e il RSPP e i Responsabili di Cantiere.

Per le simulazioni di emergenze che possono verificarsi in luoghi di lavoro costituiti da cantieri ed impianti isolati, le stesse sono effettuate, a cura del relativo responsabile, nell'ambito dell'attività di formazione /addestramento del personale o nei programmi di simulazione previsti dall'azienda, con frequenza definita, per ogni specifica emergenza, all'interno della procedura, ed estese a tutto il personale potenzialmente interessato.

Qualora si verifichi una reale situazione di emergenza che chiama in causa una o più procedure adottate, il Responsabili di Cantiere/Responsabile di Produzione redige il Rapporto di Emergenza sull'evento, sulla base delle annotazioni riportate dal personale sul Rapporto di Cantiere, delle interviste e dei sopralluoghi. Egli lo invia poi al RD, alla Direzione, al RSI e al RSPP. Il RSI avvia, se opportuno, la revisione delle relative procedure, coinvolgendo le funzioni interessate ed in ogni caso il Responsabile di Produzione.

5.18 PREVENZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

Il metodo di sviluppo di un piano di prevenzione e risposta alle emergenze consiste in quattro fasi principali:

- valutazione del rischio di incidenti e potenziali situazioni di emergenza;
- prevenzione di queste situazioni di emergenza;
- risposta agli incidenti.
- valutazione delle procedure di prevenzione e risposta.
- Valutazione del rischio

Si definiscono tre livelli di rischio, individuati con le notazioni numeriche "1", "2" e "3". Il "3" denota il livello più importante. I criteri per l'assegnazione degli effetti stessi ad uno dei tre livelli sono di seguito definiti.

Sono considerati di Livello 1:

- gli effetti connessi a rilasci di sostanze non pericolose, al più con capacità imbrattante; con una dimensione spaziale locale (qualche chilometro) con bassa persistenza; quando si possono escludere conseguenze ambientali;
- gli effetti che comportano conseguenze economiche per bonifiche e risarcimenti di bassa rilevanza.

Sono considerati di Livello2:

- gli effetti connessi al rilascio di sostanze non pericolose con dimensione spaziale locale, con media ed alta persistenza e quando si possono escludere conseguenze ambientali;
- gli effetti connessi al rilascio di sostanze pericolose con una dimensione spaziale puntuale (interno al cantiere o agli uffici, o al più qualche centinaio di metri da esso) e con bassa persistenza (effetto locale reversibile), quando si possono escludere conseguenze ambientali;
- gli effetti che comportano conseguenze economiche per bonifiche e risarcimenti di media ed alta rilevanza. In particolare se sono possibili danni rilevanti per terzi.

Sono considerati di Livello 3:

- gli effetti connessi al rilascio di sostanze pericolose con media e alta persistenza, in quantità tali da interessare un'area locale (qualche Km), anche se non si temono conseguenze ambientali immediate;
- gli effetti che comportano conseguenze ambientali o che comunque interessano particolari ricettori o ecosistemi specifici.

Gli effetti che non riscontrano strettamente questi criteri saranno considerati o non importanti (livello 0) oppure, quando particolari caratteristiche lo richiedono, saranno associati per analogia ad uno dei tre livelli. A sostegno del processo di individuazione, si devono riesaminare anche gli incidenti passati riepilogati nella tabella "registrazione incidenti ed emergenze".
Le misure di prevenzione degli incidenti sono le precauzioni prese al fine di evitare gli incidenti. Una volta individuate le attività a rischio, devono essere applicate le procedure che specificano tali precauzioni.

5.19 RISPOSTA AGLI INCIDENTI

La terza fase riguarda lo sviluppo di un piano di risposta alle emergenze che riduca al minimo, per quanto possibile, l'impatto di un incidente. Non è necessario preparare un piano di emergenza esclusivamente dedicato agli incidenti, ma piuttosto ci si dovrebbe assicurare che il piano di emergenza generale del sito contenga tutte le precauzioni necessarie per gli incidenti ambientali.
Il piano di risposta può comprendere:

- l'individuazione di materiali pericolosi utilizzati, la loro posizione di immagazzinamento nel cantiere e le misure da prendere in caso di emissioni accidentali;
- la descrizione delle responsabilità, comprese quelle dei responsabili delle misure di emergenza;
- numeri di telefono e indirizzi dei servizi di emergenza (vigili del fuoco, servizi di disinquinamento);
- le procedure di comunicazione interna ed esterna;
- la descrizione e localizzazione degli impianti di risposta;
- la programmazione di test sugli impianti di Sicurezza;
- il piano di evacuazione.
- le procedure di risposta.
- la formazione.

5.20 REVISIONI PERIODICHE

È importante riesaminare regolarmente il piano di risposta con diversi metodi al fine di garantirne l'efficacia e il miglioramento continuo. I metodi di valutazione potrebbero includere, senza però limitarsi ad essi, quanto segue:

- esercizi di simulazione degli incidenti per rinforzare la formazione e verificare l'efficacia del piano;
- valutazioni delle risposte ad incidenti reali o simulazioni e, se necessario, revisione delle procedure di prevenzione o risposta.

5.21 COMPITI E RESPONSABILITÀ

Responsabile di Produzione: approva il Piano Emergenza.
Direzione: coordina il processo d'identificazione delle situazioni di emergenza che possono determinare possibili rischi sulla SSL e assicura che venga effettuata un'adeguata attività di formazione per il personale e predispone adeguati mezzi individuali di protezione per il personale del cantiere (DPI).
RSI: con il supporto del RSPP predispone le procedure e istruzioni operative sulla base delle situazioni di emergenza identificate.

ANGELO DE CESARIS srl	FLUSSO DEI PROCESSI PRIMARI			
INTERMEDIAZIONE E COMMERCIO RIFIUTI				
n.	**descrizione**	**commerciale**	**acquisti**	**produzione**	**documenti utilizzati**
1	Raccolta richieste formulate dai Clienti				Minuta d'offerta
2	Analisi di fattibilità del servizio				Minuta d'offerta
	2.1 valutazione della tipologia di prestazione richiesta per definire le caratteristiche del fornitore a cui affidare il servizio				Minuta d'offerta
	2.2 richiesta preventivi ai fornitori delle prestazioni necessarie all'espeltamento del servizio richiesto				Richiesta preventivo a fornitore
3	Esito negativo dell'analisi: il lavoro non è di interesse dell'azienda o non fattibile				Riepilogo offerte non sviluppate
4	Esito positivo dell'analisi: si procede alla valutazione dei costi di commessa				Minuta d'offerta
	4.1 valutazione dei costi di trasporto e smaltimento rifiuti (autotrasportatore e impianto di smaltimento)				Minuta d'offerta
	4.2 valutazione del margine di utile aziendale				Minuta d'offerta
5	Riesame delle voci riportate nella minuta d'offerta, per accertarne la correttezza e completezza. In caso negativo, ripetere l'analisi. (vedi P. 4)				Minuta d'offerta
6	Predisposizione offerta ed invio al cliente per l'accettazione				Preventivo - offerta per le gare
7	Accettazione - definzione contratto. Richiesta modifiche - ripetizione analisi di fattibilità e sviluppo offerta. Rifiuto - archiviazione documentazione prodotta				Minuta d'offerta Riepilogo offerte
8	Verifica delle specifiche del contratto, in relazione a quelle contenute nell'offerta				Minuta d'offerta
9	Accettazione del contratto e trasferimento richiesta al fornitore per l'avvio del servizio				contratto ordine a fornitore
10	Avvio delle attività previste dal contratto, sulla base della pianificazione				Pianificazione impegni (programma lavori settimana)
11	Verifica esecuzione servizio				Documenti di trasporto, ordine, fattura, registri C/S
12	Conferimento del rifiuto presso impianto di recupero e/o smaltimento. Raccolta della documentazione attestante il servizio effettuato				Formulari d'identificazione rifiuti. Registri di carico e scarico rifiuto
13	Emissione dei documenti contabili per la richiesta del saldo corrispettivi				fatture di vendita
14	Verifica e valutazione della soddisfazione del cliente				Valutazione soddisfazione del cliente
15	Archiviazione di tutta la documentazione prodotta. Predisposizione dati statistici				Monitoraggio efficienza ed efficacia dei processi

ANGELO DE CESARIS srl	FLUSSO DEI PROCESSI PRIMARI			
TRASPORTO RIFIUTI				
n.	**descrizione**	**commerciale**	**acquisti**	**produzione**	**documenti utilizzati**
1	Raccolta richieste formulate dai Clienti				Minuta d'offerta
2	Analisi di fattibilità del servizio				Minuta d'offerta
	2.1 valutazione della tipologia di prestazione richiesta per valutare la possibilità di effettuare direttamente il trasporto o individuare le caratteristiche del fornitore a cui affidare il servizio				Minuta d'offerta
	2.2 analisi di fattibilità del lavoro - richiesta preventivi ai fornitori delle prestazioni necessarie all'espletamento del servizio richiesto				Minuta d'offerta - Richiesta preventivo a fornitore
3	Esito negativo dell'analisi: il lavoro non è di interesse dell'azienda o non fattibile				Riepilogo offerte non sviluppate
4	Esito positivo dell'analisi: si procede alla valutazione dei costi di commessa				Minuta d'offerta
	4.1 valutazione dei costi di trasporto e smaltimento rifiuti (autotrasportatore e impianto di smaltimento)				Minuta d'offerta
	4.2 valutazione del margine di utile aziendale				Minuta d'offerta
5	Riesame delle voci riportate nella minuta d'offerta, per accertarne la correttezza e completezza. In caso negativo, ripetere l'analisi. (vedi P. 4)				Minuta d'offerta
6	Predisposizione offerta ed invio al cliente per l'accettazione				Preventivo - offerta per le gare
7	Accettazione - definzione contratto. Richiesta modifiche - ripetizione analisi di fattibilità e svilippo offerta. Rifiuto - archiviazione documentazione prodotta				Minuta d'offerta Riepilogo offerte
8	Verifica delle specifiche del contratto, in relazione a quelle contenute nell'offerta				Minuta d'offerta
9	Accettazione del contratto e trasferimento richiesta al fornitore per l'avvio del servizio				contratto ordine a fornitore
10	Avvio delle attività previste dal contratto, sulla base della pianificazione				Pianificazione impegni (programma lavori settimana)
11	Verifica esecuzione servizio				Documenti di trasporto, ordine, fattura, registri C/S
12	Conferimento del rifiuto presso impianto di recupero e/o smaltimento. Raccolta della documentazione attestante il servizio effettuato				Formulari d'identificazione rifiuti. Registri di carico e scarico rifiuto
13	Emissione dei documenti contabili per la richiesta del saldo corrispettivi				fatture di vendita
14	Verifica e valutazione della soddisfazione del cliente				Valutazione soddisfazione del cliente
15	Archiviazione di tutta la documentazione prodotta. Predisposizione dati statistici				processo di monitoraggio efficienza ed efficacia dei processi

ANGELO DE CESARIS srl — ***FLUSSO DEI PROCESSI PRIMARI***

EDILIZIA

n.	descrizione	comm.le	acquisti	produzione	documenti utilizzati
1	Raccolta richieste formulate dai Clienti (bandi di gara, richieste di preventivo per privati)				Riesame Offerta
2	Analisi di fattibilità del lavoro				Riesame Offerta
	2.1 valutazione della tipologia di lavoro richiesto per valutarne la fattibilità, in funzione delle competenze possedute dall'organizzazione				Riesame Offerta
	2.2 analisi di fattibilità in funzione dell'importo a base d'asta della gara, della distanza del cantiere dalla sede aziendale e della possibilità di approvvigionare i materiali necessari				Riesame Offerta
3	Esito negativo dell'analisi: il lavoro non è di interesse dell'azienda o non fattibile				Riepilogo offerte non sviluppate
4	Esito positivo dell'analisi: si procede alla valutazione dei costi di commessa				Riesame Offerta
	4.1 valutazione dei costi di commessa, per definire il ribasso percentuale per le gare o il preventivo per i lavori privati				Riesame Offerta
	4.2 valutazione del margine di utile aziendale				Riesame Offerta
5	Riesame delle voci riportate nella minuta d'offerta, per accertarne la correttezza e completezza. In caso negativo, ripetere l'analisi. (vedi P. 4)				Riesame Offerta
6	Predisposizione offerta ed invio al committente per l'accettazione o per l'espletamento della gara				Preventivo - offerta per le gare
7	Accettazione - definzione contratto. Richiesta modifiche - ripetizione analisi di fattibilità e svilippo offerta. Rifiuto - archiviazione documentazione				Riesame Offerta
8	Verifica delle specifiche del contratto, in relazione a quelle contenute nell'offerta				Riesame Offerta
9	Accettazione del contratto, pianificazione della commessa ed avvio delle lavorazioni e dei controlli				Contratto - capitolato . Progetti piano lavorazioni e controlli
10	Avvio delle attività previste dal contratto, sulla base della della pianificazione lavoro, sviluppo analisi ambientale iniziale per rilevazione impatti possibili				Piano delle lavorazioni Rapporto di cantiere analisi ambientale iniziale
11	Verifica esecuzione lavorazioni				Piano dei controlli Rapporto di cantiere
12	Controlli di fine fase e collaudo dell'opera				Piano dei controlli Rapporto di cantiere
13	Emissione dei documenti contabili per la richiesta del saldo corrispettivi				Sal - fatture
14	Verifica e valutazione della soddisfazione del cliente				Valutazione soddisfazione del cliente
15	Archiviazione di tutta la documentazione prodotta. Predisposizione dati statistici				Riesame della Direzione

Revisione #	Data	Motivo delle Revisioni
0	04.06.2020	Adeguamento procedura allo standard 45001:2018