

INGECO Engineering & Construction	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 1 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

Manuale del

SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO

QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA



TABELLA DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Paragrafi modificati
00	08/01/2018	Prima Emissione	
01	07/01/2020	Adeguamento ISO 45001:2018	
Preparazione e data		Verifica e data	Approvazione e data
La copia aggiornata di questo documento in formato elettronico è disponibile nella rete informatica aziendale; al ricevimento il destinatario distrugge la copia cartacea dell'edizione precedente eventualmente in suo possesso o da lui duplicata.			

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.1	GENERALITÀ DELL'AZIENDA	4
1.2	APPLICAZIONE	5
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	6
3	TERMINI E DEFINIZIONI	6
3.1	ABBREVIAZIONI E NOTE ALLA CONSULTAZIONE	7
3.2	CORRISPONDENZE DEL MANUALE CON LE NORME VOLONTARIE	8
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	8
4.1	COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE ED IL SUO CONTESTO	8
4.2	COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	8
4.2.1	<i>Accesso e gestione delle prescrizioni tecnico-normative.....</i>	8
5	LEADERSHIP	9
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	9
5.2	POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA	9
5.3	RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA	9
6	PIANIFICAZIONE.....	10
6.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI ED OPPORTUNITÀ	10
6.1.1	<i>Identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità ambientali</i>	10
6.1.2	<i>Identificazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori.....</i>	11
6.2	OBIETTIVI, TRAGUARDI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	11
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE	12
7	SUPPORTO	12
7.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	12
7.1.3	<i>Infrastrutture.....</i>	12
7.1.5	<i>Apparecchiature di monitoraggio e misurazione</i>	16
7.2	COMPETENZE	16
7.3	CONSAPEVOLEZZA	17
7.4	COMUNICAZIONE	17
7.5	INFORMAZIONE DOCUMENTATA	17
7.5.1	<i>Generalità</i>	17
7.5.2	<i>Generazione e aggiornamento.....</i>	18
7.5.3	<i>Controllo delle informazioni documentate.....</i>	18
8	ATTIVITÀ OPERATIVE	19
8.1	PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI	19
8.2	REQUISITI DELLE PARTI INTERESSATE.....	20
8.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	21
8.4	CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI	21
8.4.1	<i>Approvvigionamento.....</i>	21
8.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI.....	22
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	22
9.1	MONITORAGGIO E MISURAZIONI	22
9.1.1	<i>Generalità.....</i>	22
9.1.2	<i>Misurazione del grado di soddisfazione del cliente o delle parti interessate</i>	23
9.1.3	<i>ANALISI E VALUTAZIONE</i>	23
9.1.4	<i>Preparazione e risposta alle emergenze</i>	24
■	NELLA PROCEDURA DI GESTIONE EMERGENZE	24
9.2	AUDIT DEL SISTEMA DI GESTIONE	24
9.3	RIESAME DELLA DIREZIONE	24

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 3 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

10	MIGLIORAMENTO	25
10.1	GENERALITÀ.....	25
10.2	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE E/O PREVENTIVE. PROBLEMATICHE	25
10.3	MIGLIORAMENTO CONTINUO	25

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità dell'Azienda

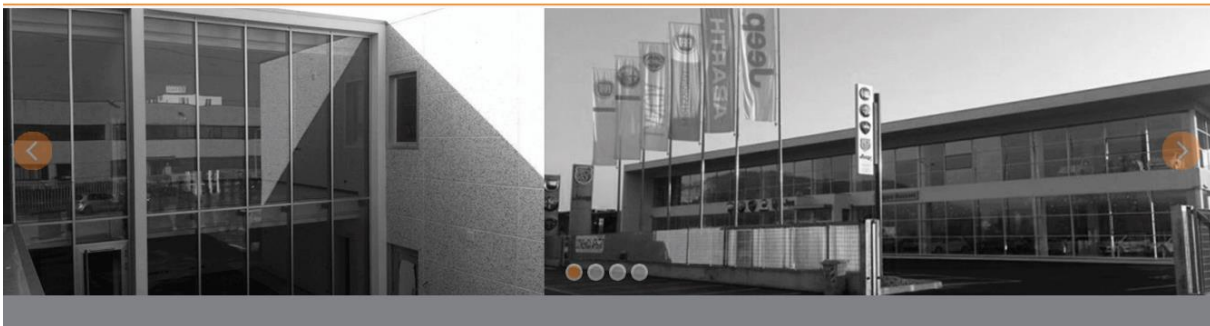


Engineering & Construction

☎ 030 2150377

✉ info@ingecocostruzioni.com

[HOME](#) [CHI SIAMO](#) [REALIZZAZIONI](#) [CERTIFICAZIONI](#) [MANUTENZIONI](#) [CONTATTI](#)



Nel 2010 l'ing. Fabio Vizzini seguendo le orme familiari, dopo aver sviluppato 15 anni di esperienza nel settore delle costruzioni, decide di fondare insieme al Geom. Miran Grcic un'impresa di costruzioni dal nome "IL MURETTO"

L'impresa "IL MURETTO" si fonda così sulla sinergia organica di due figure chiave, che interpretano i due aspetti cardine di un'impresa di costruzioni: la gestione del cantiere e le richieste del mercato.





"IL MURETTO" diviene in tal modo l'espressione della volontà di realizzare un'impresa di nuovo tipo, ispirata a criteri di efficienza, qualità e sicurezza: una società di costruzioni generali a servizio globale, con uno staff tecnico giovane, animato da impegno, passione e professionalità.

Le esperienze, le competenze, i mezzi e soprattutto le persone coinvolte nella crescita aziendale hanno portato l'azienda a sviluppare e consolidare rapporti di collaborazione con importanti realtà imprenditoriali e istituzionali per la realizzazione di grandi opere.

Nel mese di aprile 2017 i soci fondatori decidono, a seguito delle effettive realizzazioni e dell'incremento lavorativo raggiunto, nonché per essere in linea con le aspettative future, di incrementare il proprio settore di interesse estendendo l'oggetto sociale dell'azienda anche all'attività impiantistica idrotermosanitaria ed elettrica. Decidono altresì di variare il nome della società da "IL MURETTO" a "INGECO" e di aumentare il Capitale Sociale da 40.000€ a 100.000€. Non mutano la sede legale, il nominativo e il numero dei soci, non cambia la partita IVA.



Nel 2010 l'ing. Fabio Vizzini seguendo le orme familiari, dopo aver sviluppato 15 anni di esperienza nel settore delle costruzioni, decide di fondare insieme al Geom. Miran Grcic un'impresa di costruzioni dal nome "IL MURETTO".

L'impresa "IL MURETTO" si fonda così sulla sinergia organica di due figure chiave, che interpretano i due aspetti cardine di un'impresa di costruzioni: la gestione del cantiere e le richieste del mercato.

"IL MURETTO" diviene in tal modo l'espressione della volontà di realizzare un'impresa di nuovo tipo, ispirata a criteri di efficienza, qualità e sicurezza: una società di costruzioni generali a servizio globale, con uno staff tecnico giovane, animato da impegno, passione e professionalità.

Le esperienze, le competenze, i mezzi e soprattutto le persone coinvolte nella crescita aziendale hanno portato l'azienda a sviluppare e consolidare rapporti di collaborazione con importanti realtà imprenditoriali e istituzionali per la realizzazione di grandi opere.

Nel mese di aprile 2017 i soci fondatori decidono, a seguito delle effettive realizzazioni e dell'incremento lavorativo raggiunto, nonché per essere in linea con le aspettative future, di incrementare i propri settori di interesse estendendo l'oggetto sociale dell'azienda anche all'attività impiantistica idrotermosanitaria ed elettrica. Decidono altresì di variare il nome della società da "IL MURETTO" a "INGECO" e di aumentare il Capitale Sociale da 48.000€ a 100.000€. Non mutano la sede legale, il nominativo e il numero dei soci, non cambia la partita IVA.

Attuale amministratore è l'ing. Fabio Vizzini.

1.2 Applicazione

Il manuale descrive i principali elementi del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza (SGI) che l'Organizzazione ha deciso di adottare e applicare per consolidare il proprio impegno per il miglioramento continuo delle proprie attività.

Attraverso l'efficace applicazione del Sistema e del processo di miglioramento continuo, l'Organizzazione intende:

- soddisfare, pienamente e costantemente, le esigenze del cliente e delle parti interessate;
- garantire alle generazioni future un patrimonio ambientale integro, attraverso il risparmio e il rinnovo delle risorse, e la prevenzione dell'inquinamento;
- raggiungere e a dimostrare un buon livello di prestazione ambientale, tenendo sotto controllo gli impatti sull'ambiente delle proprie attività, prodotti e servizi, coerentemente con la propria politica ambientale e con i propri obiettivi ambientali;
- garantire a quanti lavorano per l'azienda o per conto dell'Organizzazione livelli sempre maggiori di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, impegnandosi nella prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- assicurare l'eticità della propria filiera produttiva per garantire il rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 6 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

Il SGI dell'Organizzazione si applica a tutti i processi connessi alle seguenti attività:

COSTRUZIONE DI EDIFICI

Il SGI si applica inoltre ad eventuali prodotti e servizi di fornitori esterni quando questi:

- siano destinati ad essere incorporati nei prodotti e servizi dell'organizzazione
- siano forniti direttamente ai clienti da fornitori esterni per conto della Società
- un processo o una sua parte sia fornito da un fornitore esterno

Il manuale è inoltre rivolto alle parti interessate esterne all'azienda per fornire una sintesi chiara dell'approccio di l'Organizzazione alla gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza; è inoltre destinato al proprio personale per la corretta applicazione del SGI, conformemente ai requisiti delle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018.

Non sono presenti esclusioni di requisiti normativi.

2 Riferimenti normativi

Le norme scelte come riferimento per il Sistema di Gestione Integrato sono:

- **UNI EN ISO 9001:2015**, Sistemi di gestione per la qualità
- **UNI EN ISO 14001:2015**, Sistemi di gestione ambientale
- **UNI ISO 45001:2018**, Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro - Requisiti

Nello sviluppo del SGI sono state considerate, quando ritenuto necessario, anche le indicazioni contenute nelle seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9000:2015** Sistemi di Gestione per la Qualità
Fondamenti e terminologia
- **UNI EN ISO 9004:2018** Sistemi di Gestione per la Qualità
Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- **UNI EN ISO 14004:2016** Sistemi di Gestione Ambientale
Linee guida generali per l'implementazione
- **UNI EN ISO 19011:2018** Linee guida per gli audit di gestione

Inoltre il SGI dell'Organizzazione fa riferimento a tutte le norme comunitarie, nazionali e regionali applicabili alle proprie attività e agli altri requisiti cogenti, come le autorizzazioni amministrative all'esercizio dell'attività. Le modalità di accesso e di aggiornamento delle norme applicabili sono descritte nella procedura "Prescrizioni legali".

Dato che la società si è dotata e attua il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, il Sistema di Gestione Integrato dell'Organizzazione e il MOGC sono reciprocamente integrati in particolare per quanto concerne le procedure operative relative alla prevenzione dei reati in materia di SSL e quelli in materia Ambientale.

3 Termini e definizioni

Per integrare la terminologia presente nelle norme UNI EN ISO 9001:2015, Uni EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 è di seguito indicato il significato di alcuni termini e definizioni.

Aspetto ambientale: Elemento di un'attività, prodotto o servizio di un'organizzazione che può interagire con l'ambiente.

Azione correttiva: Azione da intraprendere per eliminare la causa di un problema (non- conformità) i cui effetti negativi siano già evidenti.

Azione preventiva: Azione da intraprendere per eliminare la causa di un problema (non-conformità) potenziale.

Azione di rimedio per i bambini: Forme di sostegno e azioni necessarie per la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che sono stati sottoposti a lavoro infantile.

Bambino: Persona con meno di 15 anni di età; se le leggi locali sull'età minima prevedono un'età più alta per il lavoro o per la scuola dell'obbligo si applica l'età più alta.

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 7 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

Fornitore: Organizzazione o persona che fornisce un prodotto (es. produttore, distributore, dettagliante, venditore di un prodotto, erogatore di un servizio o di informazioni).

Giovane lavoratore: Lavoratore che supera l'età di bambino e che ha un'età inferiore ai 18 anni.

Lavoro infantile: Lavoro effettuato da un bambino (che ha un'età inferiore all'età specificata nella definizione di bambino sopra riportata), a eccezione di quanto è previsto dalla Raccomandazione ILO 146.

Lavoro obbligato: Lavoro o servizio ottenuto da una persona minacciata di una qualsiasi penale e per il quale la persona non si è offerta volontariamente.

Non conformità: Mancato raggiungimento di uno standard o mancato soddisfacimento di un requisito.

Obiettivo di miglioramento: Livello di qualità superiore allo standard minimo imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente da l'Organizzazione all'interno di una procedura.

Organizzazione: Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità e interrelazioni (es. società, raggruppamento di società, azienda, impresa, istituzione, organismo umanitario, concessionario, associazione o loro parti o combinazioni).

Processo: Insieme di attività tra loro correlate o interagenti e rivolte alla produzione di uno specifico output.

Standard: Livello di qualità minimo garantito dall'azienda, imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente da l'Organizzazione all'interno di una procedura.

Trattamento di una non-conformità: Azione da intraprendere per eliminare l'effetto negativo, già verificato, di un problema (non-conformità).

3.1 Abbreviazioni e note alla consultazione

Nel manuale, nelle procedure a esso collegate e negli altri documenti del Sistema di Gestione Integrato vengono spesso utilizzate abbreviazioni per rendere più scorrevole la descrizione degli elementi e dei processi.

AMM-DIR	AMMINISTRATORE UNICO
RDGQ	RAPPRESENTANTE DIREZIONE E GESTIONE QUALITÀ'
RSPP	RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
RGQ	RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ'
RSGSL	RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO
DRG	DIRIGENTE
PRE	PREPOSTI
AAI	ADDETTI ANTINCENDIO
APS	ADDETTI PRIMO SOCCORSO
RLS	RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA
MDC	MEDICO COMPETENTE
RAM	RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
RTP	RESPONSABILE TECNICO E PROGRAMMAZIONE
RAP	RESPONSABILE APPROVVIGIONAMENTI
RGA	RESPONSABILE GARE
UCG	RESPONSABILE UFFICIO DI CONTABILITÀ'
RCN	RESPONSABILE DI CANTIERE
UAC	UFFICIO ACQUISTI
RMG	RESPONSABILE MAGAZZINO
CCN	CAPI CANTIERE
SOP	SQUADRA OPERATORI
SMU	SQUADRA MURATORI
AUT	AUTISTI
RCC	RESPONSABILE CONTABILITÀ' E PIANIFICAZIONE CANTIERE
RAC	RESPONSABILE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE
SGQ	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'
MQ	MANUALE QUALITÀ
PG	PROCEDURA GESTIONALE
IO	ISTRUZIONE OPERATIVA

Mod.	MODULO
EDS	ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE DI SISTEMA QUALITÀ
PDQ	PIANO DELLA QUALITÀ
PPQ	POLITICA PER LA QUALITÀ
PCQ	PIANO CONTROLLO QUALITÀ
AU	AUDIT
NC	NON CONFORMITÀ
RNC	RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ
AC	AZIONE CORRETTIVA

3.2 Corrispondenze del Manuale con le norme volontarie

Il manuale segue, con le dovute integrazioni, la struttura utilizzata dalle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Si riporta di seguito una tabella di corrispondenze, in cui ogni punto della norma ISO 9001:2015 è in correlazione con il corrispondente paragrafo del manuale e coi relativi capitoli delle norme ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018.

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto

La Direzione dell'Organizzazione è impegnata a realizzare e a mantenere aggiornato un documento di analisi del contesto organizzativo all'interno del quale si sono analizzati i fattori interni ed esterni rilevanti per le finalità e gli indirizzi strategici aziendali e i principali rischi connessi alle proprie attività, individuando altresì tutte le possibili soluzioni atte a garantire la continuità del servizio pubblico essenziale (*"business continuity"*), la riduzione degli impatti ambientali, più elevato standard di salute e sicurezza dei lavoratori. Tale analisi è stata effettuata tenendo in considerazione fattori quali:

- Ambientali
- Legali
- Competitivi
- Culturali
- Sociali
- Economici (Internazionale, Nazionale, Locale)
- Territoriali

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

La Direzione dell'Organizzazione si è impegnata a documentare l'analisi delle parti interessate rilevanti per l'azienda stessa (partner, clienti, fornitori, cittadini, etc.) e delle loro aspettative in relazione al sistema di gestione integrato, al fine di garantire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili e che accrescano la soddisfazione del cliente.

Il SGI è, per l'Organizzazione, lo strumento per identificare e soddisfare gli interessi della parti terze. Queste esigenze vengono convertite nei requisiti del Sistema per mezzo di procedure operative e/o interventi tecnologici.

Questo risultato viene raggiunto attraverso:

- la valutazione diretta, attraverso indagini, delle aspettative delle parti interessate e del loro grado di soddisfazione (par. 8.1.1);
- l'identificazione e la verifica del rispetto di tutte le prescrizioni tecnico-normative (par. 5.2.1) in materia di qualità dei prodotti/servizi forniti, "compatibilità ambientale" dei consumi di risorse e delle emissioni, sicurezza sui luoghi di lavoro;
- la valutazione indiretta del livello di qualità delle prestazioni erogate, degli impatti ambientali generati e dei rischi per la salute ai quali vengono esposti i lavoratori (par. 5.2.3).

Il Comitato di Direzione riesamina l'esito di queste valutazioni e lo adopera come punto di partenza per la pianificazione degli obiettivi di miglioramento.

4.2.1 Accesso e gestione delle prescrizioni tecnico-normative

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 9 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

L'impegno alla conformità legislativa è uno dei capisaldi della Politica dell'Organizzazione, ma è anche espressione dell'attenzione che l'azienda ha verso i requisiti espressi dallo Stato e dalle Istituzioni a tutela della società. Infatti, le procedure e le istruzioni del SGI definiscono, innanzitutto, le responsabilità e le modalità di soddisfacimento delle prescrizioni tecnico-normative in materia di qualità dei prodotti/servizi e di tutela dell'ambiente. L'aggiornamento normativo è svolto, attraverso fonti tradizionali e prodotti informatizzati, dal Responsabile di Produzione. Egli identifica le nuove prescrizioni e aggiorna lo **scadenziario degli adempimenti**, rendendoli disponibili sulla rete aziendale. Il Responsabile dell'Impianto definisce tempi e responsabilità per i diversi adempimenti, con le modalità riportate nella procedura "Gestione della conformità legislativa".

5 LEADERSHIP

5.1 Impegno della Direzione

L'impegno primario della Direzione dell'Organizzazione è quello di migliorare nel tempo le prestazioni riguardo gli aspetti della qualità, dell'ambiente, della sicurezza e salute sul lavoro.

Per questo motivo la Direzione svolge, attraverso il suo rappresentante, una funzione di indirizzo e controllo del SGI, assicurandone l'efficacia (il raggiungimento degli obiettivi) e l'efficienza (l'ottimale impiego delle risorse).

Svolgere la funzione di indirizzo del SGI vuol dire definire la strategia operativa che è in grado di soddisfare le aspettative dei portatori di interesse.

La funzione di controllo periodico del SGI è svolta attraverso il riesame del Sistema (si veda il paragrafo 5.6) da parte del Comitato di Direzione; il controllo continuo, invece, è affidato al RSGI (par. 5.5.2).

Per rendere evidente e concreto l'impegno della Direzione all'interno e all'esterno dell'azienda, la stessa comunica in modo trasparente gli impegni presi, motivando il personale a partecipare all'obiettivo del miglioramento continuo.

5.2 Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

L'impegno dell'azienda verso i soggetti interessati è sintetizzato nel documento di Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza, da questo momento indicata con "Politica".

La Politica dell'Organizzazione è fissata dalla Direzione coerentemente con le scelte strategiche che le sono proprie, ed è quindi diffusa a tutto il personale aziendale.

In particolare, la diffusione della Politica aziendale può essere condotta:

- internamente
 - come oggetto di discussione all'interno dei corsi di formazione sul SGI
 - con affissione nelle bacheche aziendali
- esternamente:
 - con prossima pubblicazione nel sito internet aziendale

Il grado di attuazione della Politica è tenuto sotto controllo dall'organo di vertice amministrativo o suo delegato (rappresentante della Direzione).

Vedi Mod. 5.2 "Politica integrata qualità ambiente sicurezza".

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità per la qualità, l'ambiente, la sicurezza

La Direzione di **INGECO S.R.L.** assicura che le responsabilità siano assegnate, comunicate e comprese nell'ambito dell'organizzazione. Nell'assegnazione delle responsabilità la Direzione tiene conto della necessità di:

- assicurare che il Sistema di Gestione Integrato sia conforme ai requisiti stabiliti;
- assicurare che i processi interagiscano e producano gli output attesi;
- riferire, in particolare alla Direzione, sulle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato e sulle prestazioni relative alla qualità, all'ambiente e alla salute e sicurezza;
- riferire, in particolare alla Direzione, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione;
- assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione;
- assicurare la promozione alla tutela della salute e sicurezza e dell'ambiente;
- assicurare che l'integrità del Sistema di Gestione Integrato sia mantenuta in occasione di modifiche organizzative.

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 10 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

In apposita procedura la Direzione individua le funzioni aziendali, le loro interazioni (organigramma) e definisce, per ogni mansione, i compiti da espletare in coerenza con quanto disposto dal Sistema di Gestione Integrato, compresi quelli previsti dalla legislazione applicabile in materia di salute e sicurezza.

Compiti, mansioni, responsabilità e riferimenti gerarchici sono portati a conoscenza del personale con modalità diversificate in relazione al ruolo ricoperto, in modo da garantire l'adeguata conoscenza dell'organizzazione aziendale a tutti i livelli: le dedicate procedure sono rese disponibili nella cartella condivisa di Sistema. Lo schema grafico dell'organigramma è affisso nelle bacheche aziendali.

INGECO S.R.L. individua nel documento apposito "Risorse Umane" la funzione aziendale/persona che riveste il ruolo di **Rappresentante della Direzione**. Il Rappresentante della Direzione assicura che il Sistema di Gestione Integrato sia efficacemente implementato nel rispetto dei requisiti delle norme di riferimento e riporta alla Direzione in sede di riesame i relativi indicatori prestazionali. Possono essere individuati due distinti Rappresentanti della Direzione (es.: qualità e sicurezza), allo stesso modo un Rappresentante della Direzione può essere incaricato relativamente al Sistema Integrato nel suo complesso.

6 Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

Nell'attuazione ed aggiornamento del sistema di gestione integrato aziendale, la direzione determina i rischi e le opportunità per l'azienda stessa, al fine di:

- Garantire la continuità dei servizi affidati alla società dai clienti;
- Assicurare che il sistema consegua i risultati attesi;
- Accrescere gli effetti indesiderati e prevenire o ridurre quelli indesiderati;
- Conseguire il miglioramento continuo;

L'analisi e valutazione dei rischi e delle opportunità è stata svolta e documentata su apposito documento supportato da apposita procedura di analisi e valutazione. L'azienda ha stabilito di verificare tale analisi periodicamente (annualmente in occasione del Riesame) e comunque in caso di modifiche significative dei processi aziendali o del contesto organizzativo.

6.1.1 Identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità ambientali

Nell'implementazione ed aggiornamento del sistema di gestione integrato aziendale, la direzione determina i rischi e le opportunità correlati ai suoi aspetti ambientali, agli obblighi di conformità ed agli altri requisiti al fine di:

- Assicurare che il sistema consegua i risultati attesi
- Accrescere gli effetti indesiderati e prevenire o ridurre quelli indesiderati
- Conseguire il miglioramento continuo

L'analisi e valutazione dei rischi e delle opportunità è stata svolta e documentata su apposito documento. L'azienda ha stabilito di rieseguire tale analisi periodicamente con cadenza annuale in occasione del Riesame e comunque in caso di modifiche significative dei processi aziendali o del contesto organizzativo.

L'Organizzazione riconosce il diritto della collettività (comunità locali, associazioni, autorità, eccetera) e delle generazioni future alla fruibilità di un patrimonio ambientale integro. Pertanto, l'azienda si impegna all'osservanza delle leggi ambientali applicabili, alla prevenzione dell'inquinamento e alla tutela delle risorse naturali; provvede all'identificazione e alla gestione dei propri aspetti ambientali significativi, cioè servizi o parte di essi, attività o fattori che possono essere causa di un impatto negativo sull'ambiente.

La Società si avvale di specifiche procedure per identificare gli aspetti ambientali significativi. Questi aspetti possono essere distinti in:

- **aspetti ambientali diretti** (attività, prodotti e servizi sui quali l'Organizzazione esercita un controllo diretto);
- **aspetti ambientali indiretti** (attività, prodotti e servizi sui quali l'Organizzazione non ha un controllo gestionale totale perché essi dipendono anche dal comportamento di terzi, cioè da fornitori di beni e servizi, clienti, comunità locali e altri soggetti interessati dalle attività dei siti dove si applica il Sistema di Gestione Ambientale).

Le procedure di identificazione degli aspetti ambientali significativi permettono una analisi dettagliata dei:

- flussi di massa ed energia in ingresso e in uscita da impianti e servizi aziendali
- rischi ambientali connessi a dispositivi, impianti e manufatti dell'Organizzazione, anche nel caso di eventuali modifiche di impianti o cicli produttivi.

L'analisi mira a identificare gli aspetti significativi secondo una valutazione oggettiva e sistematica basata su:

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 11 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

- capacità di soddisfare le prescrizioni legali e i limiti di emissione applicabili (misurati in funzione del margine residuo rispetto ai limiti e alle prescrizioni stesse);
- impatto sulla collettività in termini di disturbo arrecato ai cittadini (reclami connessi agli impatti ambientali delle lavorazioni);
- impatto sull'ambiente in termini di quantità e pericolosità delle emissioni per la salute dell'uomo, della flora e la fauna (misurati in riferimento a quanto previsto dalla normativa applicabile);
- frequenza con la quale gli impatti sono effettivamente prodotti;
- incidenza del particolare aspetto nella determinata lavorazione rispetto al totale della commessa affidata all'Organizzazione;

In particolare, per gli aspetti ambientali indiretti, le procedure prevedono:

1. l'identificazione di tutte le interrelazioni tra il sito e i diversi portatori di interesse, soprattutto;
 - fornitori di beni e servizi che svolgono parte o tutta l'attività in luoghi diversi da quelli in esame (i fornitori di servizi e lavori che svolgono l'attività presso i siti dell'Organizzazione concorrono alla gestione degli aspetti ambientali diretti)
 - clienti;
 - comunità residenti nel territorio;
2. l'identificazione di tutti gli aspetti ambientali indiretti, connessi, cioè, alle interrelazioni tra il sito e i diversi portatori di interesse, quali
 - fornitura del servizio ai clienti finali;
 - fornitura dei materiali presso i cantieri;
 - comportamenti ambientali degli appaltatori, dei subappaltatori e dei fornitori che possono avere un'influenza sull'ambiente;
 - gestione degli imballaggi acquistati da terzi;
 - influenza sull'ambiente antropico (effetti socio-economici sulla popolazione locale) ;
 - effetto sull'ambiente dovuti alla tipologia di smaltimento dei rifiuti;

I risultati di tale valutazione costituiscono la base per:

- l'identificazione e la predisposizione delle procedure e delle istruzioni di controllo operativo;
- la definizione degli obiettivi e dei programmi di miglioramento;
- l'identificazione degli indicatori per il monitoraggio degli aspetti ambientali;

L'identificazione e la valutazione degli impatti ambientali connessi alle attività, ai prodotti e ai servizi è svolta secondo quanto previsto dalla procedura " Metodologia di identificazione e valutazione degli aspetti ambientali".

Questa valutazione è aggiornata ogni tre anni e in occasione della presa in carico di un nuovo impianto o della modifica sostanziale di quello esistente o, in ogni caso, quando si verifichino fatti che evidenzino carenze nella valutazione stessa (ad esempio rapporti di enti di controllo ecc).

La valutazione è condivisa con l'Organo di Vigilanza istituito nell'ambito del MOGC adottato dall'azienda ai sensi del D.Lgs. 231/01 e s.m.i. e si integra con la specifica procedura e relativa matrice di rischio riferita ai reati "presupposto" in materia ambientale.

6.1.2 Identificazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori

Per creare un efficace Sistema di Prevenzione e Protezione interno è necessario innanzitutto identificare i rischi delle attività svolte.

Per questo l'azienda analizza i rischi inerenti:

- le materie prime o i prodotti immessi nei processi
- i macchinari e le attrezzature acquistate e/o costruite / assemblate in ambito interno
- le attività svolte nelle varie mansioni aziendali
- le attività svolte da terzi in ambito aziendale
- i luoghi di lavoro
- i dispositivi di protezione individuale

L'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi viene svolta dal Datore di Lavoro con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione. Segue l'elaborazione del "Documento di valutazione dei rischi e di programmazione delle misure di prevenzione e protezione individuate" a cui collaborano il Responsabile SGI, il Responsabile Impianto, il Medico Competente, consultando il RLSA con le modalità previste dalla normativa vigente e dal SGI (**Procedura "Identificazione e valutazione dei rischi per la Salute e Sicurezza"**).

6.2 Obiettivi, traguardi e Programmi di miglioramento

In accordo con la Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e per garantire il miglioramento continuo, la Direzione definisce periodicamente specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni mirate a:

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 12 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

- accrescere il grado di soddisfazione del cliente
- migliorare l'efficienza dei processi
- ridurre i rischi per la sicurezza e la salute delle persone
- prevenire l'inquinamento.

Ogni obiettivo di miglioramento è articolato in una o più azioni o traguardi. Per ciascuna di esse sono definiti:

- indicatori di prestazione che permettono di misurare e verificare il miglioramento
- termine di attuazione ed eventuali target (risultati) intermedi
- responsabilità.

A ogni obiettivo sono associati uno o più programmi di attuazione che specificano, per ognuna delle attività necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo/traguardo le relative:

- responsabilità
- scadenze
- risorse a disposizione (budget).

In occasione del Riesame della Direzione viene verificato il raggiungimento degli obiettivi precedentemente stabiliti e il contributo di tali obiettivi al miglioramento dell'intero SGI.

6.3 Pianificazione delle modifiche

L'Organizzazione ha identificato tutti i processi aziendali che concorrono alla realizzazione dei servizi pianificandone lo svolgimento attraverso:

- la definizione di obiettivi/standard di prestazione
- l'attribuzione delle responsabilità per il funzionamento e il monitoraggio
- l'identificazione dei requisiti che ne regolano lo svolgimento (Registro delle Prescrizioni tecnico/normative, Registro degli Aspetti Ambientali e contratti o convenzione di affidamento del servizio)
- l'elaborazione e l'attuazione di procedure di gestione dei processi o loro parti (sottoprocessi o fasi)
- l'individuazione e attuazione delle attività di monitoraggio necessarie alla sorveglianza dei processi e alla misurazione dei risultati ottenuti
- la definizione delle registrazioni necessarie a conservare traccia delle attività svolte in conformità a quanto pianificato

Tali aspetti sono regolati dalle rispettive specifiche procedure e allegati documenti di registrazione.

7 Supporto

7.1 Messa a disposizione delle risorse

L'organo amministrativo di vertice individua periodicamente le risorse umane ed economiche necessarie per erogare i servizi e per attuare e tenere aggiornato il SGI.

Il termine "risorse" include tutti gli elementi che concorrono direttamente o indirettamente alla realizzazione del servizio:

- risorse economiche
- risorse umane
- infrastrutture informatiche
- impianti e attrezzature
- ambienti di lavoro
- ambiente naturale.

7.1.3 Infrastrutture

7.1.3.1 Edifici

La manutenzione degli edifici e degli spazi di lavoro viene programmata annualmente dall'organo di vertice amministrativo, sulla base delle necessità segnalate dalle diverse funzioni responsabili (Responsabile Tecnico Impianti, Responsabile Manutenzione, Responsabile IPPC, RSPP, MC, RLSA, altri): il piano, predisposto dal Responsabile Tecnico Impianti viene esaminato e approvato preliminarmente in occasione del Riesame della Direzione.

7.1.3.2 Infrastrutture informatiche

Questo tipo di manutenzione, coordinata dai Responsabili (**procedura "Manutenzione del sistema informatico aziendale"**), è eseguita direttamente da ditte terze e può consistere in :

- manutenzione ordinaria, per il mantenimento in efficienza dei sistemi attraverso verifiche giornaliere

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 13 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

e/o periodiche di routine

- ❑ manutenzione straordinaria, in seguito a un guasto rilevato direttamente da ditta terza o segnalato dagli utenti.

I Responsabili del Servizio di riferimento – in ragione dei diversi applicativi informatici – programma le attività con la ditta terza, e verifica i report in cui essa registra gli interventi svolti.

7.1.3.3 Automezzi e attrezzature

7.1.3.3.1 Manutenzione meccanica

Manutenzione programmata

La manutenzione delle macchine/attrezzature degli impianti e dei mezzi operatori è svolta in alcuni casi dal personale interno, in altri è affidata a ditte terze, secondo una programmazione annuale effettuata dal Responsabile della Manutenzione.

La manutenzione effettuata da ditte terze viene registrata su apposita modulistica.

Manutenzione su guasto e straordinaria

Guasti e anomalie improvvise delle macchine/attrezzature, degli impianti e dei mezzi operativi vengono comunicate dai Responsabili di Linea al Responsabile di Manutenzione.

Quest'ultimo, dopo aver definito la gravità dell'anomalia, dispone il tipo e i tempi dell'intervento.

La gestione della manutenzione è riportata su apposita modulistica.

7.1.3.4 Manutenzione dispositivi elettrici

Le manutenzioni dei dispositivi elettrici sono gestite mediante un contratto d'appalto con ditta terza.

I guasti e le anomalie vengono comunicate al Responsabile Manutenzione Elettrica dai Responsabili di Linea e vengono gestite con report su apposita modulistica.

Prima della riparazione il Responsabile Elettrico invia l'avviso di fermata del macchinario/apparecchiatura o della linea produttiva ai Responsabili di Linea interessati.

7.1.3.4.1 Manutenzione Automezzi

Per lo svolgimento delle attività, l'Organizzazione si avvale dei propri automezzi. La gestione e il controllo degli automezzi prevede:

- la gestione delle pratiche amministrative a cura dell'Ufficio Amministrativo;
- la manutenzione dei mezzi, programmata e su guasto, gestita dal reparto manutenzione ed effettuata da personale interno;
- la manutenzione dei mezzi, programmata e su guasto, gestita dall'Ufficio Amministrativo ed effettuata da ditte esterne.

L'acquisto di nuovi automezzi e la definizione dei contratti, la manutenzione sono svolti dall'Ufficio Direzione, secondo le procedure aziendali di approvvigionamento.

7.1.3.5 Ambiente di lavoro

Assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre è, per l'Organizzazione, un impegno costante.

Nelle sezioni seguenti sono illustrati i principali processi attraverso i quali l'azienda mira a raggiungere tale obiettivo.

7.1.3.6 Pulizia degli ambienti di lavoro

La pulizia degli edifici civili è affidata a ditta esterna.

7.1.3.7 Misure di prevenzione e protezione

L'azienda specifica, per ogni rischio identificato e valutato, le misure che possono diminuire le sue possibilità di manifestazione e la gravità delle conseguenze.

7.1.3.8 Attività di identificazione delle misure di prevenzione

All'individuazione delle misure di prevenzione partecipano: il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Responsabile Impianto, il Responsabile Produzione e enti interni o esterni all'azienda, secondo le esigenze riscontrate.

7.1.3.9 Programma di attuazione delle misure di prevenzione

A completamento dell'identificazione/valutazione dei rischi e dell'individuazione delle misure per contrastarli, l'azienda elabora un dettagliato programma di attuazione di queste stesse misure.

Questo programma è di fondamentale importanza per la gestione della sicurezza in azienda poiché fornisce:

- all'azienda una dettagliata guida operativa per perseguire gli obiettivi di Sicurezza in modo graduale ma sistematico

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 14 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

- agli enti esterni una valutazione del percorso migliorativo del Sistema Sicurezza Interno condotto dall'azienda.

7.1.3.10 Metodiche per la programmazione

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione redige il programma di attuazione delle misure di prevenzione seguendo le norme del T.U. D. Lgs. 81/08 e s.m.i..

7.1.3.11 Sorveglianza sanitaria

Il Datore di Lavoro promuove la collaborazione fra RSPP e il Medico Competente, il quale elabora ed attua il piano di sorveglianza sanitaria a cui deve essere sottoposto tutto il personale.

Il RSPP, inoltre, elabora i dati sugli infortuni e sulle malattie professionali ai fini dell'aggiornamento della valutazione del rischio e della valutazione dell'efficacia delle misure di prevenzione e protezione adottate.

7.1.3.12 Ambiente naturale

Dopo aver identificato gli aspetti ambientali significativi, i Responsabili di processo interessati, supportati dal RSGI, ne definiscono le modalità di controllo attraverso la programmazione di:

- procedure operative che definiscono come gestire gli aspetti ambientali identificati per poter assicurare lo svolgimento delle attività minimizzando o prevenendo gli impatti negativi sull'ambiente;
- piani e procedure di sorveglianza e misurazione degli aspetti ambientali identificati per monitorare l'efficacia delle procedure operative e identificare eventuali anomalie prevenendone gli effetti sull'ambiente;
- interventi migliorativi di impianti e attrezzature finalizzati alla riduzione o eliminazione degli impatti ambientali.

7.1.3.13 Gestione aspetti ambientali

Le procedure e le istruzioni operative che l'Organizzazione ha realizzato per la gestione degli aspetti ambientali identificati, prevedono le modalità di svolgimento e i monitoraggi riassunti nell'Analisi Ambientale Iniziale.

7.1.3.14 Rifiuti in ingresso/Rifiuti in uscita

La gestione dei rifiuti in ingresso e in uscita dai cantieri viene effettuata perseguendo:

- il totale rispetto delle prescrizioni normative/tecniche in materia
- condizioni di lavoro protettive dell'ambiente e dei lavoratori
- l'obiettivo di garantire le migliori condizioni di trasformazione e valorizzazione dei rifiuti stessi.

7.1.3.15 Consumi energetici

I principali consumi energetici comprendono:

- combustibili per il funzionamento dei mezzi;
- energia elettrica per il funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature dell'impianto;
- energia elettrica per il riscaldamento e la climatizzazione e per l'illuminazione e il funzionamento degli utensili.

L'obiettivo di ridurre progressivamente i consumi energetici è attuato:

- misurando sistematicamente tutti i consumi e valutando i trend dei consumi specifici (relativamente alla quantità dei rifiuti in ingresso all'impianto);
- valutando periodicamente le opportunità di ammodernamento dei macchinari/apparecchiature e dei mezzi operatori.

Il Responsabile Impianto definisce le procedure necessarie al monitoraggio e all'utilizzo efficiente delle risorse energetiche e valuta periodicamente le prestazioni.

7.1.3.16 Consumi idrici

I principali consumi idrici comprendono:

- usi civili per gli uffici, gli spogliatoi del personale e il laboratorio

L'obiettivo di ridurre progressivamente i consumi idrici è attuato:

- controllando l'andamento dei consumi totali e specifici (in relazione alla quantità di compost prodotto e di rifiuti biodegradabili e organici in entrata all'impianto);

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 15 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

- ottimizzando gli utilizzi civili con la sensibilizzazione del personale aziendale.

Il monitoraggio e l'utilizzo efficiente delle risorse idriche sono valutate periodicamente in occasione del Riesame della Direzione.

7.1.3.17 Emissioni in atmosfera prodotte da impianti termici e di condizionamento

Tutti gli impianti termici utilizzati da l'Organizzazione sono sottoposti a controlli e a periodiche manutenzioni per ottimizzare i consumi energetici e minimizzare le emissioni in atmosfera.

Il monitoraggio e l'utilizzo efficiente delle risorse idriche sono valutate periodicamente in occasione del Riesame della Direzione.

7.1.3.18 Rumore interno ed esterno

Le sorgenti di rumore comprendono:

- attività di funzionamento e manutenzione di impianti (programmate in orario diurno a meno di guasti che richiedano interventi di emergenza).

Le emissioni di rumore non sono fattore potenzialmente nocivo per il personale e di disturbo per i cittadini che risiedono in prossimità dell'impianto, sono comunque periodicamente monitorate per verificare il rispetto dei limiti di legge e identificare possibili criticità.

In particolare, RSPP programma le misurazioni del rumore nei luoghi di lavoro ed affidano a società specializzate, misure del rumore immesso nell'ambiente in prossimità dell'impianto.

7.1.3.19 Stoccaggio e movimentazione di sostanze pericolose

Le attività svolte all'interno dell'impianto comportano l'uso di modesti quantitativi di sostanze pericolose per l'uomo e l'ambiente.

L' RSPP definisce i modi di manipolazione delle sostanze pericolose senza che vi siano rischi per i dipendenti o l'ambiente e le trasmette al personale operativo con opportuni interventi di formazione.

7.1.3.20 Protezione del suolo

I principali aspetti ambientali connessi al rischio di contaminazione del suolo comprendono la presenza di

- superfici non protette.

La presenza di superfici non protette costituisce un rischio in caso di sversamenti accidentali di sostanze inquinanti durante i loro spostamenti o in fase di carico di serbatoi/vasche. Per minimizzare tale rischio, il personale è stato sensibilizzato a non effettuare manovre pericolose in prossimità di superfici non protette e addestrato a intervenire in caso di sversamento.

In caso di incidente che comporti la presunta o accertata contaminazione del suolo, il Responsabile Adempimenti attiva la procedura di analisi e di bonifica prevista dalle norme vigenti.

7.1.3.21 Gestione scarichi idrici

I principali aspetti ambientali connessi agli scarichi idrici comprendono:

- gestione delle vasche di sedimentazione delle acque di prima pioggia, dei reflui civili e dei rifiuti liquidi;
- situazioni di emergenza connesse a eventuali sversamenti di sostanze inquinanti;

7.1.3.22 Gestione emissioni in atmosfera e odorigene

Non ci sono sorgenti di emissioni in atmosfera.

7.1.3.23 Prodotti

l'Organizzazione è impegnata nella ricerca di soluzioni per il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti urbani in grado di tutelare l'ambiente e di garantire ai cittadini un servizio efficiente ed economico.

Le attività di compostaggio e di valorizzazione delle frazioni secche riducono la quantità di rifiuti che gravano sulle forme di smaltimento tradizionale e a più alto impatto ambientale (es. discarica controllata) e nel contempo riducono il consumo di materie prime.

A questi aspetti indiretti, con impatto positivo sull'ambiente, si aggiunge la produzione di un apprezzato fertilizzante, il compost, in grado di restituire naturalmente ai terreni la loro fertilità.

l'Organizzazione, consapevole che un uso improprio del compost, come il sovradosaggio, può causare problemi per l'ambiente (es. le piante), corredata il prodotto di schede informative su caratteristiche e dosaggi ottimali.

7.1.3.24 Scelta di prodotti e materiali per le attività

Tutti i prodotti, lungo il loro ciclo di vita, interagiscono con l'ambiente dando luogo a impatti sulle diverse matrici ambientali. Tuttavia esistono prodotti destinati allo stesso uso e con uguali prestazioni che si diversificano per gli impatti ambientali, in relazione, per esempio, alle materie prime utilizzate, al processo produttivo specifico, al trasporto e ai metodi di smaltimento a fine vita.

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 16 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

l'Organizzazione, in quanto azienda pubblica, è tenuta al rispetto della normativa in tema di appalti e forniture. In quest'ambito, tuttavia, l'azienda adotta ulteriori criteri per le scelte dei propri acquisti, fra le quali:

- richiedere la certificazione del sistema di gestione ambientale secondo la norma ISO 14001, con particolare riferimento, per esempio, a forniture di beni e/o servizi critici da un punto di vista ambientale (per esempio, impianti di trattamento dei rifiuti, aziende di trasporto eccetera)
- introdurre requisiti ambientali del prodotto, sulla base dei protocolli di GPP (Green Public Procurement), in tutte le procedure di acquisto. In particolare è possibile richiedere che:
 - a. non siano presenti sostanze pericolose, anche in percentuali limitate, nei prodotti acquistati (per esempio metalli pesanti)
 - b. siano considerati criteri ambientali per gli imballaggi dei prodotti
 - c. siano considerati criteri di efficienza energetica dei prodotti
 - d. siano considerati criteri ambientali per i mezzi di trasporto da acquistare e utilizzare (per esempio è possibile richiedere limiti sui consumi di carburante per km e prestazioni coerenti con le normative europee sulle emissioni in aria)
 - e. sia presente, per determinati prodotti, l'etichetta ecologica promossa dall'UE (Ecolabel europeo) che, essendo uno standard internazionale riconosciuto da tutte le associazioni di imprese degli Stati membri, non costituisce elemento discriminante nelle logiche di competizione.

7.1.3.25 Risorse economiche

I Responsabili di Dipartimento, tenendo conto delle necessità operative e degli obiettivi per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sottopongono annualmente al Presidente le spese e gli investimenti da effettuare, nonché il budget disposizione.

Le proposte sono valutate sulla base delle priorità di intervento in base alle norme di legge, a quelle volontarie e agli obiettivi e traguardi fissati dal Riesame. Quando le risorse disponibili autonomamente non siano sufficienti a coprire il bisogno di investimento, è impegno dell'Organizzazione attivarsi per individuare la possibilità di accedere a fonti di finanziamento esterno, a credito bancario o a contributi pubblici agevolati o a fondo perduto.

Il piano è sottoposto all'esame ed approvazione da parte dell'organo amministrativo di vertice.

7.1.5 Apparecchiature di monitoraggio e misurazione

Lo svolgimento e il monitoraggio delle attività richiedono l'impiego di appositi dispositivi di misura lineari.

Per garantire la correttezza delle misure effettuate, in particolare di quelle fiscali (connesse a fatturazione e/o prescritte per legge) e di quelle che verificano il rispetto di prescrizioni autorizzative e/o normative, l'Organizzazione tiene sotto controllo i dispositivi di misura utilizzati.

In particolare, il Responsabile Laboratorio, predispone e gestisce il programma di controllo e di periodica taratura degli strumenti necessari a controllare i parametri di processo e delle pesi.

Il programma di taratura definisce per ogni strumento:

- l'intervallo di accettabilità al di fuori del quale si procede a nuova taratura
- la frequenza di taratura e la scadenza della prossima taratura.

Il Responsabile Laboratorio archivia tutti i certificati di taratura per 3 anni.

7.2 Competenze

Nell'ambito della gestione per processi, l'informazione, formazione e addestramento delle risorse umane riveste un ruolo di grande importanza.

I Responsabili dei dipartimenti dell'Organizzazione mantengono attivo un processo di coinvolgimento e di formazione di tutto il loro personale e con il rappresentante della Direzione effettuano una valutazione annuale dei fabbisogni formativi dei rispettivi collaboratori in relazione alle loro attività e rispetto:

- al raggiungimento degli obiettivi personali definiti l'anno/gli anni precedente/i
- ai possibili obiettivi che verranno inseriti nel prossimo budget
- ai possibili percorsi professionali.

Successivamente i Responsabili dei dipartimenti definiscono il piano di formazione annuale completo di previsione dei costi. Il piano di formazione viene approvato dal Presidente del Cda.

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 17 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

Qualora gli obiettivi previsti dal piano di formazione non fossero stati raggiunti pienamente, i bisogni formativi residui saranno inseriti nel programma di formazione successivo. Al termine dei corsi possono essere previsti dei test.

7.3 Consapevolezza

In tutte le attività quotidiane l'Organizzazione promuove la consapevolezza fra i propri dipendenti relativamente alla propria Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, degli obiettivi di miglioramento, del contributo individuale di ciascun lavoratore all'efficacia del SGI e delle implicazioni derivanti dalla non conformità ai requisiti del Sistema stesso

7.4 Comunicazione

Le comunicazioni da e verso l'esterno sono principalmente rivolte a:

- promuovere i servizi offerti da l'Organizzazione;
- ricevere e soddisfare le richieste di informazioni e di servizi;
- rispondere alle richieste delle autorità;
- ricevere e gestire efficacemente e in tempi brevi gli eventuali reclami.

I principali canali di comunicazione tra l'Organizzazione e i suoi clienti sono costituiti da:

- sito internet aziendale
- e-mail
- svolgimento di attività didattiche
- convegni e seminari
- inserti nei giornali (pubblicità, redazionali)
- affissioni

l'Organizzazione ha deciso di comunicare all'esterno informazioni relative ai propri aspetti ambientali e agli aspetti della sicurezza e della salute sul lavoro, con modalità individuate in apposita procedura Pro.6.

7.4.1.1 Gestione richieste di informazioni e reclami

Le modalità e le responsabilità per la gestione dei reclami, cioè richieste di informazioni, segnalazioni e suggerimenti presentate dal cliente, sono descritte nella procedura di gestione dei reclami. Il Responsabile di Settore riceve queste comunicazioni, individua le corrette modalità di trattamento e ne predispone la risposta.

Egli, inoltre, accerta le cause che hanno generato il reclamo e propone al Direttore eventuali azioni correttive.

7.4.1.2 Sito internet e posta elettronica

l'Organizzazione ha un sito internet.

Al suo interno sono pubblicate le principali informazioni relative all'azienda e ai servizi erogati.

Tutte le altre comunicazioni ufficiali sono formalizzate via fax o con lettera protocollata.

7.4.1.3 Comunicazione interna

La comunicazione all'interno dell'azienda avviene secondo apposita procedura che identifica le modalità di diffusione delle informazioni necessarie per il coinvolgimento e la partecipazione di tutta la struttura aziendale.

I principali canali e strumenti di comunicazione utilizzati in azienda sono:

- comunicazioni interne tramite rete aziendale e posta elettronica
- ordini di servizio
- avvisi affissi in bacheca
- riunioni interne
- avvisi e comunicazioni scritte trasmesse con la busta paga

In particolare, durante le riunioni interne i responsabili dei diversi processi e tutto il personale interessato discutono di:

- standard di servizio inclusi nei contratti e standard interni rivolti a garantire un servizio di qualità e il contenimento degli impatti ambientali;
- prestazioni erogate ai clienti e i reclami ricevuti;
- obiettivi di miglioramento in corso e quelli a breve e medio termine;
- non-conformità rilevate e le azioni correttive e preventive da intraprendere.

7.5 Informazione documentata

7.5.1 Generalità

Per "informazione documentata" si intende l'informazione che deve essere tenuta sotto controllo e mantenuta e relativo supporto (documenti cartacei, file, altro) e comprende:

- le informazioni documentate richieste dagli standard adottati per l'implementazione del Sistema di Gestione Integrato;

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 18 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

- le informazioni documentate che **INGECO S.R.L. S.R.L.** determina siano necessarie per l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato.

INGECO S.R.L. S.R.L. mantiene attive delle procedure specifiche per dettagliare meglio la gestione della documentazione inerente il sistema di gestione integrata.

Ai fini della determinazione delle modalità di gestione delle informazioni documentate, le stesse sono distinte in “documenti” e registrazioni”.

7.5.2 Generazione e aggiornamento

Le informazioni documentate sono individuate da:

- il titolo;
- la data di emissione;
- per i **documenti**, l'indice di revisione in modo da consentire la distinzione tra versioni successive. La prima emissione ha indice di revisione uguale a “0”.

Le informazioni documentate possono essere predisposte:

- su supporto cartaceo e/o elettronico;
 - in diversi formati con riferimento alla lingua/e utilizzata/e (italiano, tedesco e inglese) e alla versione del software;
- come indicato nei documenti del Sistema di Gestione Integrato che richiamano tali informazioni documentate.

La predisposizione dei **documenti** di pianificazione e prescrittivi prevede tre fasi distinte: emissione, verifica ed approvazione.

L'**emissione** comprende le seguenti attività:

- concepire e preparare il documento sulla base delle informazioni in ingresso e delle modalità stabilite nelle procedure di riferimento;
- sottoporre il documento alla verifica ed all'approvazione;
- distribuire alle Funzioni interessate il documento emesso;
- effettuare le attività sopra elencate per eventuali revisioni successive alla prima.

La **verifica** comprende le seguenti attività:

- analizzare i contenuti del documento per accertarne l'adeguatezza, la correttezza e la congruenza con i dati ed i requisiti di riferimento, con le condizioni al contorno e con le finalità del documento stesso.

L'**approvazione** comprende le seguenti attività:

- riscontrare ed attestare la validità del documento per la specifica utilizzazione;
- effettuare quanto sopra per eventuali revisioni successive alla prima.

Le attività di emissione, verifica ed approvazione possono essere assegnate a tre diverse funzioni aziendali; similmente una funzione può svolgere contemporaneamente una o più delle attività stesse.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate sono gestite in modo da assicurare che:

- siano disponibili e idonee all'uso, ove e quando necessarie;
- siano adeguatamente protette.

INGECO S.R.L. S.R.L. assicura che:

- le informazioni documentate appropriate siano sempre disponibile quando e dove è necessario;
- le informazioni documentate non più valide siano prontamente eliminate;
- la diffusione di ciascuna informazione documentata sia autorizzata;
- non siano diffuse ed utilizzate informazioni documentate senza autorizzazione e venga prevenuto l'uso involontario di informazioni documentate non più valide attraverso una loro specifica identificazione;
- ogni documento di origine esterna che possa avere influenza sugli aspetti inerenti la qualità, l'ambiente, la sicurezza e la responsabilità amministrativa della società sia correttamente considerato e gestito;
- l'archiviazione sia effettuata secondo criteri atti a garantire la sicurezza e la reperibilità dei documenti.

RSQ, come funzione gestione Sistema Integrato, mantiene aggiornato un “Elenco dei documenti del Sistema di Gestione Integrato” (documento unico o composto da più elenchi) che elenca i **documenti** (di pianificazione e prescrittivi) e il loro stato di aggiornamento.

La distribuzione a tutto il personale di tali documenti può avvenire anche mediante la condivisione di una cartella di rete, dove sono messi a disposizione per la consultazione.

Presso gli Uffici aziendali sono disponibili postazioni elettroniche, alle quali gli operatori hanno accesso attraverso un

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 19 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

identificativo utente ed una password (profilo utente).

La funzione che gestisce i sistemi informativi è responsabile della sicurezza del sistema informatico aziendale. La funzione che gestisce il sistema informativo:

- determina la necessità di abilitazione / modifica / limitazione / chiusura / sospensione di accesso ai servizi informatici presenti in azienda (ad es. cartelle di rete o software applicativi) su indicazione della Direzione e mantiene aggiornate apposite liste con indicazione delle abilitazioni;
- gestisce la rete in ottemperanza alle prescrizioni della normativa vigente in materia di privacy.

Le **registrazioni** del Sistema di Gestione Integrato, così come precedentemente, sono richiamate dai documenti del Sistema di Gestione Integrato (Manuale, procedure, ecc); gli stessi documenti individuano le responsabilità e le modalità operative da adottare per la gestione delle registrazioni ovvero per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità e l'eliminazione. Ove non diversamente indicato e salvo disposizioni legislative specifiche (tra cui conservazione per almeno 10 anni dei documenti contabili), le registrazioni sono conservate per un tempo minimo di 3 anni.

I documenti e le registrazioni possono essere predisposti internamente all'Azienda o essere acquisiti "dall'esterno" (cosiddetti **documenti di origine esterna**). Le informazioni documentate di origine esterna, determinate come necessarie per la pianificazione e per il funzionamento del Sistema di Gestione, sono identificate, per quanto appropriato, e tenute sotto controllo; le modalità operative sono descritte nelle procedure del Sistema di Gestione Integrato che li richiamano.

Il Responsabile Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza, come funzione gestione Sistema Integrato, mantiene aggiornato un "Elenco delle registrazioni" che elenca le **registrazioni** individuando le responsabilità di archiviazione e il tempo di conservazione. Le informazioni documentate conservate come evidenza di conformità vengono protette da alterazioni involontarie.

8 Attività operative

8.1 Pianificazione e controlli operativi

INGECO S.R.L. pianifica, attua e tiene sotto controllo i processi necessari per soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione e per attuare le azioni indeterminate ai punti 6.1 e 6.2:

- stabilendo i criteri operativi per i processi;
- attuando i controlli relativi ai processi, in conformità ai criteri operativi.

I processi sono individuati come descritto nel Mod.4-02 Mappa dei processi. Le azioni sono determinate come descritto al punto 6.1 e 6.2 del presente Manuale e descritte nei documenti ivi indicati.

In riferimento alla qualità dei prodotti e servizi, **INGECO S.R.L.** assicura in particolare:

- la determinazione dei requisiti dei prodotti e dei servizi;
- l'identificazione dei criteri per i processi e per l'accettazione dei prodotti e dei servizi;
- l'assegnazione delle risorse necessarie per ottenere la conformità dei prodotti e dei servizi ai requisiti;
- il controllo dei processi, secondo i criteri adottati;
- la conservazione di informazioni documentate nella misura necessaria perché si abbia fiducia che i processi siano stati eseguiti come pianificato e per dimostrare la conformità dei prodotti e dei servizi ai requisiti;

secondo le modalità descritte nei paragrafi seguenti.

In riferimento all'**ambiente**, **INGECO S.R.L.** individua in appositi scadenziari, generalmente elaborati con documenti elettronici, i criteri operativi stabiliti con eventuali rimando a specifiche procedure documentate. Coerentemente con una prospettiva di ciclo di vita **INGECO S.R.L.** provvede a:

- stabilire controlli, come appropriato, per assicurare che i requisiti ambientali siano affrontati nel processo di progettazione e sviluppo del il prodotto, tenendo conto di ciascuna fase del ciclo di vita;
- determinare i requisiti ambientali per l'approvvigionamento di prodotti e servizi, come appropriato;
- comunicare ai fornitori, compresi gli appaltatori, i requisiti ambientali di riferimento;
- considerare la necessità di fornire informazioni sui potenziali impatti ambientali significativi associati al trasporto consegna, utilizzo, trattamento di fine vita e smaltimento finale del proprio prodotto.

In riferimento alla tutela della **salute e sicurezza**, nel "**Documento di Valutazione dei Rischi**" sono definite le misure di prevenzione e protezione da adottare per minimizzare e controllare i rischi e in particolare:

- i controlli operativi stabiliti per le attività connesse alla produzione ed erogazione dei servizi;
- le regole per l'acquisto di beni e servizi;
- le regole per la gestione di macchine, attrezzature, impianti e veicoli e le regole di gestione dei DPI;

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 20 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

- le modalità di controlli dei rischi associati alla presenza di visitatori e appaltatori;
- stabilito regole per gestire situazioni nelle quali l'assenza delle stesse può costituire pericolo per la salute e sicurezza e scostamento rispetto alla Politica e agli Obiettivi stabiliti.

La “Valutazione dei Rischi” è di responsabilità del Datore di lavoro, il quale consulta per tale attività il proprio RSPP, nonché i lavoratori anche attraverso le loro rappresentanze (RLS).

Lavoratori e Preposti sono consultati anche al fine di tenere conto della percezione del rischio.

Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) è lo strumento attraverso il quale l'azienda, per ogni rischio, attiva misure di verifica e controllo oltre che di prevenzione e protezione per i rischi assoluti ritenuti significativi e misure di miglioramento (attraverso nuove misure di prevenzione e protezione) laddove il rischio residuo sia ritenuto significativo.

Quando vengono determinate le misure di controllo, o considerati i cambiamenti alle misure di controllo esistenti, dovranno essere effettuate le considerazioni che portino ad una riduzione dei rischi in accordo alla seguente gerarchia:

- eliminazione del rischio;
- sostituzione del rischio;
- adozione di misure tecnologiche;
- adozione di segnaletica e controlli procedurali / amministrativi;
- adozione di dispositivi di protezione del personale.

I rischi sono valutati considerando le seguenti condizioni operative:

- condizioni normali;
- condizioni straordinarie incluse le condizioni di avviamento, trasporto, dismissione, pulizia e manutenzione;
- incidenti imprevisti e possibili situazioni di emergenza;
- attività di tutto il personale che ha accesso al luogo di lavoro.

La valutazione dei rischi inoltre prende in considerazione le strutture del luogo di lavoro, siano esse fornite dall'organizzazione o da altri.

L'individuazione e la valutazione dei rischi vengono eseguite secondo quanto previsto dalla metodologia esplicitata nel DVR stesso (documento che risponde alla normativa cogente) e nella procedura dedicata (Identificazione e valutazione degli aspetti, degli impatti e dei rischi), che definisce le modalità per stimare e valutare i rischi in anche in base a:

- gravità del danno potenziale D;
- frequenza di manifestazione del pericolo, durata della esposizione P;
- presenza ed efficacia delle misure di prevenzione (collettive e individuali);
- addestramento lavorativo impartito;
- formazione e formazione alla sicurezza impartita;
- sensibilità e percezione dei lavoratori, principali stakeholders del sistema, in relazione ai diversi rischi presenti in azienda;
- esperienza aziendale sulla manifestazione del singolo rischio;
- novità della attività in esame;
- individuazione, se pertinente, delle quantità/concentrazioni;
- disposizioni legislative.

Per la gestione dei cambiamenti, in fase progettuale nei casi di modifiche delle aree di lavoro, dei processi, delle installazioni, delle macchine/attrezzature, prima della relativa introduzione, l'organizzazione dovrà identificare i pericoli ed i rischi associati ai cambiamenti dell'organizzazione, al sistema di gestione, o alle sue attività.

L'analisi e la valutazione dei Rischi viene riesaminata ed eventualmente revisionata e aggiornata periodicamente ed in altre occasioni ben definite in procedura in modo che questa possa sempre essere considerata un punto di riferimento per la strutturazione del Sistema di gestione e per la definizione della Politica e degli Obiettivi per la Salute e Sicurezza sul Lavoro; viene discussa durante il riesame della direzione.

Vengono effettuate valutazioni specifiche per ogni nuovo luogo di lavoro (cantieri, ecc.).

INGECO S.R.L. assicura che i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo (vedere quanto riportato al paragrafo 8.4). Il tipo o l'estensione del controllo o l'influenza da applicare ai processi viene definita nelle attività inerenti la “**Gestione forniture Ambiente, Sicurezza**”.

INGECO S.R.L. pianifica e riesamina le modifiche programmate per le attività operative (cfr. paragrafo 6.3) e, in caso di modifiche non precedentemente pianificate, riesamina le conseguenze intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo. I processi esternalizzati sono tenuti sotto controllo come descritto al paragrafo 8.4 del presente Manuale.

INGECO S.R.L. mantiene informazioni documentate nella misura necessaria ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato.

8.2 Requisiti delle parti interessate

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 21 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

I processi aziendali sono svolti nel rispetto dei requisiti impliciti o espliciti delle parti interessate, con particolare attenzione per:

- amministrazioni pubbliche ed enti di controllo
- clienti (acquirenti e conferitori)
- popolazione locale
- personale aziendale

Per garantire il pieno rispetto dei requisiti l'Organizzazione provvede:

- al monitoraggio della normativa applicabile, tenendo aggiornato il Registro degli adempimenti legali e verificando periodicamente sia gli adempimenti che il rispetto dei limiti e/o prescrizioni in esso contenuti (inclusi quelli direttamente derivanti dall'autorizzazione provinciale alla gestione dell'impianto);
- alla identificazione delle specifiche tecniche di processo/prodotto contenute in convenzioni/contratti con i clienti (smaltitori/recuperatori), monitorando i processi e misurando la qualità merceologica dei prodotti;
- alla identificazione degli aspetti ambientali che possono arrecare disturbo o pericolo per le popolazioni locali, tenendo aggiornato il Registro degli Aspetti Ambientali;
- alla identificazione dei rischi ai quali sono esposti i lavoratori, tenendo aggiornato il Documento di valutazione dei rischi;

8.3 Progettazione e sviluppo

Le attività di progettazione mirano a garantire la massima qualità del prodotto (beni e servizi). Queste attività consistono in verifica della progettazione, effettuata sui documenti ricevuti dai clienti, al fine di verificare la fattibilità di quanto ordinato e l'assenza di errori / anomalie.

Avviene subito a valle del ricevimento delle specifiche tecniche da parte del cliente, prima dell'emissione dell'offerta, oppure in corso d'opera in caso di variazioni / integrazioni.

Tutte le attività di progettazione e sviluppo sono gestite in conformità alla norma Uni En Iso 9001:2015 (punto 8.3) e come prescritto dalla Procedura di Progettazione e sviluppo. La gestione avviene, inoltre, sulla base del ciclo PDCA e si articola in fasi successive.

I progetti che coinvolgono attività di rilevante impatto organizzativo o trasversali a più settori della struttura devono essere approvati dall'organo amministrativo di vertice.

Le modifiche significative apportate al progetto (variazioni nelle fasi o delle responsabilità assegnate, nuovi requisiti o variazioni degli stessi, cambiamenti successivi a riesami e verifiche) sono documentati e approvati dal coordinatore del Gruppo di Progetto.

Le attività di progettazione e di sviluppo vengono realizzate valutando gli aspetti ambientali secondo la norma Uni En Iso 14001:2015 e quelli relativi alla salute e sicurezza, conformemente allo standard UNI ISO 45001:2018. In questo modo l'Organizzazione garantisce che nella gestione delle modifiche siano identificati e valutati i rischi associati ai cambiamenti organizzativi, relativi alla salute e alla sicurezza sul lavoro, prima che questi cambiamenti siano attivati e che i risultati di tali valutazioni siano presi in considerazione per definire le azioni di controllo.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi

8.4.1 Approvvigionamento

8.4.1.1 Processo di approvvigionamento

Il processo di approvvigionamento di beni, servizi e/o opere avviene in conformità alla normativa vigente in materia e secondo quanto previsto dalla Procedura Acquisti e fornitori, che definisce le responsabilità e le modalità di acquisto per fasce di importo.

Per gli acquisti di beni e servizi, nei casi previsti o consentiti dalla normativa, si tiene conto del possesso delle certificazioni ISO 14001, ISO 9001, UNI ISO 45001:2018.

Tutte le forniture di beni e servizi sono sistematicamente controllate dalle funzioni richiedenti, in collaborazione con il Responsabile Acquisti.

I Responsabili di processo hanno identificato i fornitori critici e provvedono periodicamente alla loro valutazione sulla base dei seguenti criteri:

- numero di non conformità rilevate nel periodo di riferimento
- efficienza (precisione, rendimento)
- rispetto delle condizioni contrattuali (quantità, tempi e modalità di consegna/erogazione)
- economicità.

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 22 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

Gli approvvigionamenti di servizi, opere o lavori possono avvenire con procedure di evidenza pubblica o con affidamento diretto. In entrambi i casi i fornitori devono essere valutati e qualificati come descritto dalla procedura Procedura Acquisti e fornitori.

Relativamente agli aspetti rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, nei contratti con i fornitori viene richiesta la sottoscrizione di una specifica clausola (ovvero, in assenza di formale contratto, la sottoscrizione di un apposito documento) così definita:

“Ogni infrazione alle previsioni del presente articolo ed in particolare a quanto previsto dalle modalità operative, dal Modello organizzativo, dal Codice Etico e dai Flussi informativi verso l'OdV, sarà considerata inadempimento grave del contratto e che, come tale determinerà la responsabilità contrattuale della parte inadempiente con la conseguente risoluzione del contratto e delle sanzioni previste dalle leggi vigenti in materia di illecito contrattuale”.

8.4.1.2 Informazioni sull'approvvigionamento

Le caratteristiche dei prodotti approvvigionati (materiali, componenti, servizi, eccetera) vengono definiti nei contratti di fornitura e/o buoni d'ordine, secondo i modi specificati nella Procedura Acquisti e fornitori.

8.4.1.3 Verifica dei prodotti approvvigionati e gestione scorte e magazzino

Il Responsabile Acquisti, in collaborazione con le altre funzioni interessate, valuta le diverse tipologie di beni e materiali determinando a quale tra le seguenti classi appartengono:

- scorta minima (per i quali è necessario disporre a magazzino di quantitativi minimi);
- prodotti non gestiti:
 - per i quali si procede a nuovo approvvigionamento su necessità;
 - scorte a magazzino in probabile via di dismissione;
 - per i quali si procede a nuovo approvvigionamento, e quindi monitorati (in termini di indici di rotazione) ma non ancora classificati in una delle altre 2 classi (prodotti Just in time o a scorta minima).

Per ogni materiale a scorta minima, il Responsabile Acquisti, sulla base delle indicazioni fornite dai singoli responsabili di Linea/Servizio/Ufficio, definisce i punti di riordino valutando:

- l'esperienza sui consumi storici di beni e materiali critici
- gli spazi all'interno del magazzino
- la frequenza di consegna di beni e materiali.

Al momento della consegna del materiale al Magazziniere, il Responsabile Acquisti aggiorna le giacenze.

Il magazziniere controlla ciascun bene approvvigionato e la documentazione di accompagnamento. Il Responsabile Acquisti riscontra che la merce corrisponda all'ordine. La funzione richiedente, invece, è responsabile della verifica di accettabilità della fornitura.

8.5 Produzione ed erogazione di servizi

Il processo di produzione ed erogazione del servizio è descritto e dettagliato nelle procedure di riferimento.

INGECO S.R.L. S.R.L. realizza l'attività a partire dalle specifiche fornite dal cliente.

L'assistenza dopo la vendita non è un requisito contrattuale; eventuali richieste di assistenza tecnica a seguito di problemi e/o situazioni anomale da parte del cliente, vengono trattate e gestite come non conformità applicando, se necessario, quanto previsto dalle procedure.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio e misurazioni

Le attività di misurazione, analisi e miglioramento sono finalizzate a:

- dimostrare la conformità dei servizi e dei prodotti agli standard contrattuali e cogenti
- assicurare la conformità del SGI
- migliorare in modo continuo l'efficacia del SGI.

Le tecniche di analisi periodica dei dati e degli indicatori sono determinate dai responsabili dei singoli processi per permettere, così, il miglioramento delle prestazioni aziendali. In tal senso, indipendentemente dalle tecniche di trattamento delle informazioni, i dati sono sempre:

- presentati sotto forma di trend temporale. L'arco temporale è definito sulla base della significatività statistica delle rilevazioni; il periodo base è l'anno o il periodo intercorso dall'ultima rilevazione
- accompagnati da valori di riferimento quali requisiti cogenti e/o contrattuali, *benchmarking* di settore, valori guida definiti da istituti di ricerca, enti normativi, standard interni.

9.1.1 Generalità

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 23 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

Tutti i processi e i loro output, in particolare quelli consegnati al cliente, sono misurati per mezzo di indicatori monitorati e riesaminati periodicamente o continuamente.

Un quadro riassuntivo degli indicatori è contenuto nel pannello di controllo (Allegato IV - Pannello di controllo).

9.1.2 Misurazione del grado di soddisfazione del cliente o delle parti interessate

Il Comitato di Direzione analizza, in occasione del periodico riesame del sistema, il grado di soddisfazione dei clienti per mezzo dei seguenti strumenti:

- *Customer Satisfaction*
- reclami/segnalazioni pervenuti
- numero dei clienti acquisiti, mantenuti e persi
-

I risultati di tali analisi sono utilizzati per definire gli obiettivi di miglioramento e quindi vengono comunicati a tutto il personale coinvolto.

Questo tipo di indagine può essere svolto dal personale dell'Organizzazione e/o può essere affidato a società esterne specializzate secondo la cadenza determinata in sede di Riesame della Direzione.

I dati statistici relativi ai reclami sono raccolti dai Responsabili di Settore e analizzati dal RSGI e dal Direttore, secondo quanto previsto della Procedura di Gestione dei reclami.

9.1.3 ANALISI E VALUTAZIONE

9.1.3.1 Misurazione dei processi

Tutti i processi di fornitura di servizi e di gestione degli impianti che dipendono dal SGI sono svolti secondo prassi e procedure che permettono di misurare il grado di rispetto dei requisiti contrattuali, di quelli cogenti e di quelli volontariamente sottoscritti dall'azienda.

Il monitoraggio dell'efficacia del SGI, cioè della capacità dell'organizzazione di tenere sotto controllo

- gli aspetti ambientali
- la qualità dei servizi erogati
- la gestione delle linee produttive dell'impianto
- il raggiungimento degli obiettivi identificati
- la sicurezza e la salute dei lavoratori

è svolto per mezzo di specifici indicatori di prestazione, di analisi chimico-fisiche e di audit interni.

Gli indicatori di prestazione dei processi misurano la conformità dei servizi erogati e delle linee produttive dell'impianto, lo stato di avanzamento di obiettivi e programmi di miglioramento, come descritto alla sezione "Monitoraggio degli aspetti e dei processi aziendali".

Le analisi sono mirate a verificare il rispetto dei limiti prescritti dalla normativa applicabile, mentre gli audit interni hanno l'obiettivo di rilevare il grado di attuazione delle procedure aziendali.

In sintesi, gli indicatori sono utilizzati principalmente per definire gli obiettivi di miglioramento; analisi e audit interni (oltre che fornire dati per il calcolo di alcuni indicatori), invece, consentono di identificare eventuali non conformità e definire conseguenti azioni correttive o preventive, come di seguito descritto. I risultati dei monitoraggi sono valutati in occasione del Riesame della Direzione.

9.1.3.2 Misurazione dei prodotti

Nell'ambito delle misurazioni, l'Organizzazione svolge diversi tipi di analisi:

- analisi di processo
- analisi delle emissioni in atmosfera e degli scarichi idrici come prescritto dalle autorizzazioni
- analisi del prodotto

Le analisi di processo sono direttamente eseguite dal laboratorio interno, quelle sui rifiuti vengono effettuate in parte internamente e in parte da laboratori esterni mentre le rimanenti sono eseguite da ditte terze.

9.1.3.3 Valutazione del rispetto delle prescrizioni

Per garantire il rispetto delle prescrizioni legali che disciplinano le proprie attività, l'Organizzazione compie una valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni (sia quelle di legge, sia quelle cogenti sia quelle alle quali l'azienda aderisce volontariamente) con le seguenti modalità:

- programmando ed eseguendo audit periodici di conformità legislativa presso tutti i reparti aziendali;
- richiedendo al responsabile di processo la valutazione periodica dello stato di adempimento alle prescrizioni raccolte negli scadenziari di competenza con annotazione sugli stessi dell'avvenuta verifica ed eventuali commenti;

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 24 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

I documenti relativi a queste verifiche (rapporti di audit, non conformità/azioni correttive e rapporti sullo stato di adempimento alle prescrizioni) sono verificati in fase di riesame della Direzione.

9.1.4 Preparazione e risposta alle emergenze

Il Comitato di Direzione, in collaborazione con il RSPP, identifica, in fase di valutazione degli aspetti ambientali, le possibili emergenze con impatto sull'ambiente e definisce le responsabilità e le modalità di risposta per tali evenienze riportandole in:

- specifici paragrafi all'interno delle procedure gestionali di impianto
- apposite istruzioni operative
- **nella Procedura di gestione emergenze**

Il RSPP organizza, secondo quanto indicato nella Procedura di gestione Emergenze, la formazione per la squadra addetta alle emergenze sui luoghi di lavoro, individuando gli argomenti e le esercitazioni da svolgere. L'elenco dei partecipanti è affisso, insieme ai numeri di emergenza, nelle bacheche e nelle zone di maggiore visibilità.

Il Responsabile Impianto, in collaborazione con il RSPP, organizza simulazioni/esercitazioni su potenziali situazioni di emergenza ambientale per garantire la preparazione del personale di impianto e verificare l'adeguatezza delle procedure di emergenza e l'eventuale necessità di aggiornamento delle stesse. Tutte le situazioni di emergenza ambientale, incluse quelle simulate, vengono registrate su idonei supporti informatici/cartacei.

9.2 Audit del Sistema di Gestione

Il grado di attuazione delle procedure aziendali è verificato periodicamente per mezzo di audit interni. Gli auditor sono selezionati tra il personale aziendale e sono adeguatamente formati.

Per lo svolgimento degli audit l'azienda può avvalersi anche di consulenti esterni, che devono essere qualificati sulla base della norma Uni-En-Iso 19011:2018.

In particolare, il funzionamento del SGI è sorvegliato attraverso programmi annuali di audit predisposti dal RSGI e approvati dall'A.U., in sede di Riesame della Direzione.

Audit non programmati sono effettuati quando è necessario controllare l'attività di specifici reparti o funzioni, in seguito a non conformità gravi o ricorrenti, all'introduzione di modifiche nei processi o al cambiamento di personale.

Il programma degli audit interni è comunicato in anticipo ai responsabili delle aree da verificare. I risultati sono formalizzati in specifici rapporti di cui i responsabili delle aree oggetto di verifica tengono conto per definire le azioni correttive dei problemi evidenziati. I risultati degli audit interni sono trasmessi all'organo amministrativo di vertice e valutati complessivamente in sede di Comitato di Direzione.

Responsabilità e modalità di definizione, esecuzione e miglioramento dei programmi di audit sono definiti all'interno della procedura di Gestione Audit interni.

9.3 Riesame della Direzione

La valutazione dell'andamento del SGI è svolta dal Comitato di Direzione mediante incontri di riesame a cadenza almeno annuale.

Il RSGI fissa gli ordini del giorno e convoca tutte le funzioni interessate ai processi oggetto di riesame, assicurandosi che siano disponibili e aggiornati i seguenti elementi in ingresso del Riesame:

- indirizzi e decisioni dell'organo di vertice amministrativo e dati relativi alle prestazioni economico-finanziarie dell'esercizio;
- dati di ritorno dai clienti (dati relativi ai reclami e altre comunicazioni provenienti dalle parti interessate);
- dati relativi all'andamento dei processi aziendali e alla conformità dei servizi/prodotti;
- dati relativi all'andamento delle prestazioni ambientali, della conformità alle prescrizioni cogenti e volontarie;
- dati relativi all'andamento delle prestazioni in materia di sicurezza e salute sul lavoro, della conformità alle prescrizioni cogenti e volontarie;
- dati relativi alla conformità alle prescrizioni cogenti e volontarie;
- stato delle azioni a seguire delle decisioni adottate dal Comitato di Direzione nel corso dei riesami precedenti;
- stato di perseguimento della Politica, degli obiettivi della qualità, dell'ambiente, della sicurezza (programma di miglioramento);
- cambiamenti che potrebbero influenzare il SGI (modifiche di processi aziendali, di strategie commerciali e opportunità di mercato, innovazioni tecnologiche);
- risultati delle verifiche ispettive interne e degli audit degli Enti di Certificazione e di quelle effettuate presso fornitori/appaltatori;
- dati delle non conformità rilevate;
- risultati delle azioni correttive e preventive intraprese;

	MANUALE del SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità – Ambiente - Sicurezza	MSGI	Pagina 25 di 25
		Rev. 01	Data: 07/01/2020

- suggerimenti del personale;
- valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e altre prescrizioni che l'Organizzazione sottoscrive;
- eventuali raccomandazioni per il miglioramento;

Coerentemente con l'impegno al miglioramento continuo, gli elementi in uscita dal riesame del Comitato di Direzione possono comprendere:

- modifiche alla politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza;
- obiettivi e traguardi di miglioramento;
- programmi di attuazione degli obiettivi definiti;
- azioni correttive per la rimozione di non conformità che non è stato possibile risolvere a livello di impianto/settore;
- modifica alla struttura organizzativa e/o del sistema di responsabilità connesse al SGI;
- modifiche a uno o più elementi del SGI necessarie per il miglioramento delle prestazioni di qualità e ambientali;
- azioni per prevenire il verificarsi di inconvenienti nell'erogazione del servizio;
- azioni per prevenire il verificarsi di impatti negativi per l'ambiente;
- azioni per prevenire il verificarsi di infortuni/incidenti/malattie.

Le osservazioni e le conclusioni del riesame sono formalizzate in specifici verbali, che includono la sintesi degli argomenti trattati, le decisioni assunte, gli incarichi affidati con l'indicazione del/i responsabile/i degli adempimenti e i tempi previsti per l'attuazione.

Il verbale è preparato dal RSGI che lo diffonde alle funzioni interessate.

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

L'Organizzazione si è imposta l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità, della gestione ambientale e della salute e sicurezza dei lavoratori: l'adozione di un sistema di gestione integrato, conforme alle norme volontarie, è lo strumento con il quale la società persegue e dimostra il proprio impegno in tal senso.

10.2 Gestione delle non conformità e azioni correttive e/o preventive. Problematiche

I Responsabili e i gli esecutori di processo controllano il buon funzionamento dei processi che hanno in carico. Tutto il personale segnala eventuali problemi di attuazione del SGI ai Responsabili di Settore che, verificata la situazione, aprono una non-conformità e definiscono con le funzioni interessate le azioni correttive.

Lo stato di avanzamento delle azioni correttive aperte è registrato e tenuto sotto controllo direttamente dal Responsabile Impianto; viene messo a disposizione per il periodico riesame da parte del Comitato di Direzione e per la pianificazione di verifiche a campione da parte del Responsabile Qualità.

La gestione delle non-conformità e il loro processo di rimozione, per mezzo di azioni correttive e/o preventive, è svolto come descritto in Procedura di Gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive.

10.3 Miglioramento continuo

Per il miglioramento continuo dell'efficacia del SGI l'Organizzazione identifica e attua opportunità di miglioramento attraverso:

- il riesame dei risultati delle verifiche ispettive interne
- l'analisi dei dati relativi alle prestazioni dei processi e dei prodotti
- le azioni correttive e preventive
- i riesami della Direzione.

I miglioramenti possibili nel corso delle attività di routine sono attuati immediatamente, mentre quelli più complessi sono oggetto di appositi obiettivi e programmi di miglioramento, da attuarsi con costante gradualità e tenendo in considerazione la loro sostenibilità economico-finanziaria.