

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

Secondo le norme:

UNI EN ISO 9001

UNI EN ISO 14001

OHSAS 18001

02	01	30.10.19	Revisione per adeguamento	R.G.I.		
02	00	10.01.19	Nuova emissione	R.G.I.		
<b>ED.</b>	<b>REV.</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE EMISSIONE</b>	<b>REDATTO</b>	<b>VERIFICATO</b>	<b>APPROVATO</b>

## Indice

<b>Capitolo 1 .....</b>	<b>4</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA .....</b>	<b>4</b>
1. GENERALITA' .....	5
1.1 RISK-BASED THINKING .....	6
2. ACRONIMI E ABBREVIAZIONI .....	7
3. TERMINI E DEFINIZIONI .....	8
4. COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE ED IL SUO CONTESTO .....	13
4.1 COMPRENDERE LE ASPETTATIVE DELLE APRTI INTERESSATE .....	14
4.2 APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA', L'AMBIENTE E LA SICUREZZA .....	14
5. STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE .....	15
5.1 Scopo del manuale Qualità Ambiente Sicurezza .....	15
5.2 Struttura del sistema di gestione per la Qualità Ambiente Sicurezza .....	16
5.2.1 Manuale .....	16
5.2.2 Procedure .....	16
5.2.3 Istruzioni Operative .....	19
5.2.4 Piani di controllo .....	19
5.2.5 Registrazioni e altri documenti .....	19
5.2.6 Piani della qualità .....	20
6. RIFERIMENTI NORMATIVI .....	20
<b>Capitolo 2 .....</b>	<b>21</b>
<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE .....</b>	<b>21</b>
1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....	22
1.1 Notizie sulla Società/evoluzione storica dell'azienda .....	22
1.2 Aree di attività e missione dell'azienda .....	22
1.3 Orientamento Al Cliente .....	23
2. LA POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ L'AMBIENTE E LA SICUREZZA E OBIETTIVI AZIENDALI .....	23
3. RESPONSABILITA', AUTORITY E COMUNICAZIONE .....	25
3.1 Responsabilità ed autorità .....	25
3.2 Rappresentante della direzione .....	25
3.3 Comunicazione interna .....	25
3.4 Comunicazione della Politica QAS esterna .....	27
3.5 Comunicazione col cliente .....	27
4. PIANIFICAZIONE .....	27
4.1.1 GENERALITÀ .....	27
4.1.2 ASPETTI AMBIENTALI .....	31
4.1.3 OBBLIGHI DI CONFORMITÀ .....	32
4.1.4 ATTIVITÀ DI PIANIFICAZIONE .....	32
4.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ – LA SICUREZZA – L'AMBIENTE E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO .....	33
4.2.1 OBIETTIVI .....	33
4.2.2 ATTIVITÀ DI PIANIFICAZIONE PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI .....	33
4.2.3 PIANIFICAZIONE delle modifiche .....	33

<b>Capitolo 3 .....</b>	<b>35</b>
<b>DESCRIZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI .....</b>	<b>35</b>
1. IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI E LORO INTERAZIONE .....	36
2. DESCRIZIONE DEI PROCESSI .....	38
2.1 Progettazione e organizzazione strategica SGQAS .....	38
2.2 Processo commerciale .....	39
2.3 Processo di approvvigionamento.....	40
2.3.1 Valutazione e rivalutazione dei fornitori .....	40
2.3.2 Acquisto di beni e/o servizi .....	41
2.4 Processo di erogazione del servizio .....	41
2.5 Risorse umane.....	42
2.5.1 PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE.....	43
2.5.2 CONSAPEVOLEZZA .....	44
2.5.3 CONOSCENZA ORGANIZZATIVA.....	44
2.6 Manutenzione.....	45
<b>Capitolo 4 .....</b>	<b>46</b>
1. MISURAZIONE E ANALISI E MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	47
1.1.1 Misurazione e analisi dei processi interni .....	48
1.1.2 Misurazione e analisi di soddisfazione del cliente.....	49
2. PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE .....	49

# Capitolo 1

## SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

## 1. GENERALITA'

Questo manuale descrive la struttura organizzativa di **A.C.R. di Reggiani Albertino S.p.A.** (*di seguito abbreviato in A.C.R. S.p.A.*), le responsabilità connesse alla predisposizione e attuazione del sistema di gestione aziendale, delineandone le modalità gestionali.

Per l'implementazione del Sistema di Gestione Integrato è stato adottato l'approccio per processi promosso dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente mediante l'osservanza dei requisiti del Cliente stesso e migliorare in maniera globale e continua il Sistema di Gestione, garantendo, nel contempo, le esigenze delle altre parti interessate.

Un fondamentale vantaggio dell'approccio per processi è quello che permette, nell'ambito del sistema di processi, di mantenere, con continuità, un controllo sui legami fra i singoli processi, come pure sulle loro combinazioni ed interazioni.

Inoltre tale approccio rende agevolmente applicabile la metodologia del "Ciclo di Deming", il modello conosciuto come "Plan-Do-Check-Act (PDCA)", che consente di gestire la pianificazione, l'attuazione, il controllo ed il miglioramento dei diversi processi costituenti l'intero Sistema di Gestione.

La direzione considera l'applicazione delle metodologie del sistema di gestione come un'esigenza profonda e irrinunciabile dell'azienda.

Ogni figura di responsabilità identificata in questo manuale ha l'impegno diretto dell'attuazione di quanto previsto nell'area di cui è responsabile.

Il successo di un Sistema di Gestione Integrato dipende dall'impegno di tutti i livelli e le funzioni dell'organizzazione, guidati dall'alta direzione.

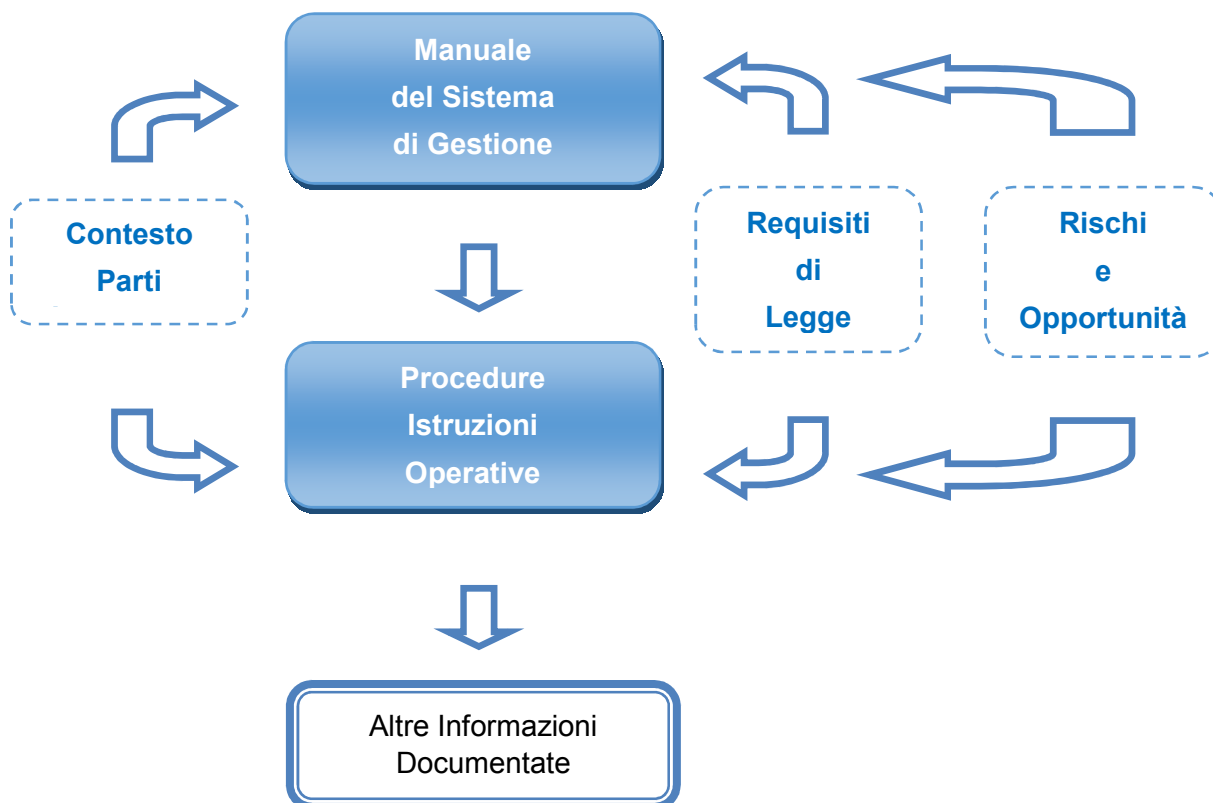
L'alta direzione ha definito in modo efficace i propri rischi e opportunità integrando la gestione ambientale nei processi di business dell'organizzazione, negli indirizzi strategici e nelle attività decisionali, allineandole ad altre priorità di business e incorporando la governance ambientale nel proprio sistema di gestione integrato.

La direzione mette a disposizione i mezzi e le risorse necessarie per il mantenimento ed il miglioramento del sistema di gestione QSA implementato.

In particolare l'approccio sistemico alla gestione attuato dell'Impresa si esplica nelle seguenti attività:

- identificazione dei processi rilevanti per la gestione aziendale e la loro applicazione, ivi inclusi quelli affidati a terzi (outsourcing);
- determinazione delle relative sequenze ed interazioni;
- determinazione dei criteri e dei metodi per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi;
- assicurazione della disponibilità delle risorse e delle informazioni richieste per supportare la gestione ed il monitoraggio degli stessi;
- conduzione delle misurazioni, monitoraggi ed analisi;
- attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi prefissati ed il miglioramento continuo dei processi.

L'architettura della documentazione del Sistema di Gestione Integrato è presentata con lo schema che segue.



## 1.1 RISK-BASED THINKING

Il Risk-based thinking è essenziale per il conseguimento di un efficace Sistema di Gestione Integrato.

La società ha l'esigenza di pianificare e attuare azioni che affrontino rischi e opportunità. Affrontare sia i rischi sia le opportunità costituisce una base per accrescere l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato, conseguendo risultati migliori e prevenendo gli effetti negativi.

Le opportunità possono emergere come esito di una situazione favorevole al raggiungimento di un risultato atteso; per esempio, un insieme di circostanze che permettono alla società di attrarre clienti, sviluppare nuovi prodotti e servizi, ridurre gli sprechi o migliorare la produttività. Le azioni per cogliere le opportunità possono anche comprendere una considerazione dei rischi associati. Il rischio è l'effetto dell'incertezza e ogni siffatta incertezza può avere effetti positivi o negativi. Uno scostamento positivo risultante da un rischio può fornire un'opportunità, ma non tutti gli effetti positivi di un rischio si traducono in opportunità.

Elemento fondamentale da cui partire per effettuare correttamente i rischi è l'analisi del contesto in cui l'impresa opera. I contesti sono essenzialmente di due tipologie:

- Di origine esterna: requisiti cogenti, mercato, culturale, fonti di finanziamento, parti interessate, geografico ed economico.
- Di origine interna: etica, consapevolezza, conoscenze, personale e direzione.

## 2. ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

Si forniscono di seguito le indicazioni relative agli acronimi e alle abbreviazioni utilizzate nella documentazione di sistema per renderla più agevolmente comprensibile al lettore.

*Tabella 1 – Acronimi Posizioni Organizzative Aziendali*

<b>Sigla</b>	<b>Posizione Organizzativa</b>
PRE	Presidente
RDD	Rappresentante della Direzione
RSGI	Responsabile Sistema Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza)
UT	Ufficio Tecnico
UE	Ufficio Ambiente/Ecologia
UG	Ufficio Gare
UA	Ufficio Amministrazione
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
RSL	Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza
RGM	Responsabile Gestione Mezzi
RI	Responsabile Impianto
RC	Responsabile Commessa

*Tabella 2 – Altri acronimi*

<b>Acronimo</b>	<b>Locuzione completa</b>
AC	Azioni Correttive
AM	Azione di Miglioramento
AP	Azione Preventiva
NC	Non Conformità
Rev.	Revisione
SGI	Sistema di Gestione Integrato
VI	Verifica Ispettiva / Audit esterno
AI	Audit Interno
MC	Medico competente
MEO	Modulo Esame Offerta
MRO	Modulo Riesame Offerta
RDA	Richiesta di Acquisto

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Le tabelle nel seguito riportate hanno lo scopo di chiarire il significato dei termini usati all'interno del presente manuale.

*Tabella 3 – Definizioni generali*

Elemento	Definizione
Addestramento	Tutte le iniziative aziendali volte ad apprendere, mantenere e migliorare le competenze operative, per lo svolgimento dei compiti assegnati, in linea con le disposizioni aziendali e nel rispetto di leggi e norme vigenti.
Assicurazione della Qualità	Attività pianificate e sistematiche, attuate nell'ambito del sistema di gestione per la qualità, messe in atto per dare adeguata confidenza che un'entità soddisferà i requisiti per la qualità.
Azione Correttiva	Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
Azione Preventiva o di Miglioramento	Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.
Cliente	Organizzazione o persona che riceve un prodotto o servizio (beneficiario degli effetti del contratto)
Committente	Soggetto che commissiona l'opera e sottoscrive il contratto.
Trattamento	Azione per eliminare una non conformità rilevata.
Istruzioni operative	Modalità definite e formalizzate che descrivono esecutivamente, passo a passo, una attività operativa.
Deroga	Autorizzazione formalizzata a scostarsi dai requisiti specificati per una determinata quantità o per un determinato periodo di tempo.
Evidenze della verifica ispettiva	Registrazioni, dichiarazioni di fatti o altre informazioni che sono pertinenti ai criteri della verifica ispettiva e verificabili.
Formazione	Tutte le iniziative aziendali volte ad apprendere, mantenere e migliorare le competenze professionali, per lo svolgimento dei compiti assegnati, in linea con le disposizioni della Società e nel rispetto di leggi e norme.
Fornitore	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto/servizio.
Non conformità	Non soddisfacimento di requisiti specificati.
Miglioramento continuo	Processo di miglioramento del sistema di gestione aziendale per raggiungere miglioramenti di tutte le attività aziendali in accordo con la politica per la qualità enunciata. Processo ricorrente di accrescimento del sistema di gestione ambientale e del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori per ottenere miglioramenti della prestazione ambientale e della Salute e Sicurezza sul Lavoro complessiva coerentemente con la Politica Ambientale e di Salute e Sicurezza sul lavoro dell'Organizzazione.
Organizzazione	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
Piano della Qualità	Documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di una determinata realizzazione.
Politica per la Qualità Ambiente e Sicurezza	Obiettivi e indirizzi generali di un'organizzazione per quanto riguarda la qualità espressi in modo formale dall'alta direzione.
Procedura generale	Modo specificato per svolgere un'attività od un processo
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
Prodotto / Servizio	Risultato di un processo (per R.I.ECO. S.R.L. è da intendere Erogazione del



Elemento	Definizione
	servizio di raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani, assimilati agli urbani e rifiuti da raccolta differenziata. Erogazione di servizi correlati alla raccolta dei rifiuti solidi urbani quali lavaggio cassonetti e spazzamento stradale. Gestione dell'impianto di frantumazione, dell'impianto di lavaggio terre contaminate da idrocarburi, della discarica per rifiuti non pericolosi e dell'impianto di trattamento rifiuti pericolosi e non pericolosi.).
Qualità	L'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un'entità che conferiscono ad essa la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite.
Registrazione	Documento che fornisce evidenza delle attività svolte (es.: test report).
Responsabile di Funzione	Persona dotata di una certa autorità ed autonomia decisionale e gestionale, alla quale è assegnata la responsabilità dei risultati conseguiti da una definita unità organizzativa.
Responsabile SGI	Responsabile del Sistema di Gestione Integrato.
Revisione	Modifica parziale di un documento che comporta una sua nuova emissione con le modifiche.
Riesame	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa al fine di conseguire gli obiettivi stabiliti.
Riesame della Direzione del Sistema gestione Integrato	Valutazione formale, attuata da parte della Direzione, dello stato del Sistema qualità e della sua adeguatezza, in relazione alla Politica per la qualità, ambiente e sicurezza e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.
Sistema di gestione per la Qualità, l'ambiente e la sicurezza o Integrato (SGQAS o SGI)	Insieme di Struttura organizzativa, manuale, procedure, processi e risorse necessari per il conseguimento degli obiettivi di Qualità, Ambiente e Sicurezza che l'organizzazione si è prefissata
Validazione	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.
Valutatore	Persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva.
Verifica	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.
Verifica Ispettiva (Audit)	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.
Gruppo di riesame	Gruppo costituito da Presidente + Direzione operativa (RDD + Resp. settore) + RSGI con il compito di verificare periodicamente le qualifiche dei soci e di valutare l'andamento complessivo del sistema e le sue prestazioni.
Gare ringraziate	Gare alle quali si è ricevuto l'invito a partecipare, ma che non sono di interesse; si concludono con una lettera di ringraziamento per l'invito.
Direzione Operativa	Gruppo operativo composto da Amministratore Delegato e Responsabili di settore.
Risk Based Thinking	Approccio volto all'individuazione dei fattori che potrebbero causare deviazioni ai processi ed al SGI rispetto ai risultati pianificati ed alla corrispondente attuazione di misure preventive per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità che si dovessero presentare.
Informazione documentata	Qualsiasi documento, prodotto su qualsiasi supporto, con funzioni di manuale, procedura, istruzione, registrazione e documentazione in genere.

*Tabella 4 – Definizioni specifiche ambiente*

<b>Elemento</b>	<b>Definizione</b>
Ambiente	Contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.
Aspetto ambientale	Elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che può interagire con l'ambiente.
Impatto ambientale	Qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione.
Sistema di Gestione Ambientale (SGA)	Parte del Sistema di Gestione di un'organizzazione, utilizzata per sviluppare ed attuare la propria Politica Ambientale e gestire i propri aspetti ambientali.
Obiettivi Ambientali e di SSL	Fine ambientale complessivo, coerente con la politica ambientale e con la politica SSL che un'organizzazione decide di perseguire.
Prestazione Ambientale e di SSL	Risultati misurabili della gestione dei propri aspetti ambientali e di SSL.
Traguardo ambientale	Requisito di prestazione dettagliato, applicabile all'intera organizzazione o ad una sua parte derivante dagli obiettivi ambientali e che bisogna fissare e realizzare al fine di raggiungere tali obiettivi.
Parte interessata	Persona o gruppo coinvolto o influenzato dalla prestazione ambientale di un'organizzazione, all'interno o all'esterno del posto di lavoro interessato o influenzato dalle prestazioni di Salute e Sicurezza sul Lavoro

*Tabella 5 – Definizioni specifiche safety*

<b>Elemento</b>	<b>Definizione</b>
Rischio accettabile	Rischio che è stato ridotto ad un livello tale da poter essere sopportato da un'organizzazione, tenuto conto degli obblighi di legge o della propria Politica di Salute e Sicurezza sul Lavoro.
Pericolo	Sorgente, situazione, atto che presenta un potenziale dannoso in termini di lesioni o malattia o di una combinazione di queste.
Identificazione del pericolo	Processo di identificazione dell'esistenza di un pericolo e di definizione delle sue caratteristiche.
Malattia	Condizione identificabile di avversa condizione fisica o mentale, derivante o provocato da un'attività lavorativa o da una situazione correlata al lavoro.
Incidente	Evento correlato al lavoro durante il quale si è verificato, o avrebbe potuto verificarsi, una malattia, una lesione (indipendentemente dalla gravità), o da un incidente mortale.
Sistema di gestione della Salute e Sicurezza del Lavoro (SGSSL)	Parte del Sistema di Gestione di un'organizzazione utilizzato per sviluppare la Politica di SSL e per gestire i suoi rischi di SSL.
Rischio	La combinazione della probabilità del verificarsi di un evento pericoloso o dall'esposizione al pericolo e la gravità della lesione che può essere causata dall'evento o dall'esposizione.
Valutazione del Rischio	Processo di valutazione del pericolo, della probabilità e gravità del conseguente danno e dell'adeguatezza dei sistemi di controllo.
Posto di lavoro	Ogni luogo fisico nel quale le attività correlate al lavoro sono condotte sotto il controllo dell'organizzazione.

Tabella 6 – Definizioni D.Lgs. 81/2008

Elemento	Definizione
Datore di lavoro	Il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto della società nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità della società stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopra indicati, il datore di lavoro coincide con l'organo di vertice medesimo
Dirigente	Persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa
Preposto	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
Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione	Persona in possesso di capacità e dei requisiti professionali adeguate alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative e in possesso di un attestato di frequenza con verifica di apprendimento a uno specifico corso di formazione in materia di prevenzione e protezione dai rischi. Viene designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi
Medico Competente	Persona che collabora con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi ed è nominato dallo stesso per effettuare la sorveglianza sanitaria
Lavoratore	Persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito della società di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza	Persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro
Prevenzione	Il complesso delle disposizioni o misure necessarie anche secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, per evitare o diminuire i rischi professionali nel rispetto della salute della popolazione e dell'integrità dell'ambiente esterno
Azienda / Organizzazione	Il complesso della struttura organizzata dal datore di lavoro;
Servizio di Prevenzione e Protezione dei Rischi	Insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori
Unità Produttiva	Stabilimento o struttura finalizzata alla produzione di beni o servizi, dotata di autonomia finanziaria e tecnico-funzionale
Pericolo	Proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni
Rischio	Probabilità di raggiungimento del livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego o di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione
Prevenzione	Il complesso delle disposizioni o misure necessarie anche secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, per evitare o diminuire i rischi professionali nel rispetto della salute della popolazione e dell'integrità

Elemento	Definizione
	dell'ambiente esterno
Sorveglianza sanitaria	Insieme degli atti medici, finalizzati alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori, in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa
Valutazione del Rischio	Valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito della società in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza

Tabella 7 – Correlazione tra standard normativi

9001:2015	ISO 14001:2015	OHSAS 18001:2007
<b>1 Scopo e campo di applicazione</b>	<b>1 Scopo e campo di applicazione</b>	<b>1 Scopo e campo di applicazione</b>
<b>2 Riferimenti normativi</b>	<b>2 Riferimenti normativi</b>	<b>2 Riferimenti normativi</b>
<b>3 Termini e definizioni</b>	<b>3 Termini e definizioni</b>	<b>3 Termini e definizioni</b>
<b>4 Contesto dell'organizzazione</b>	<b>4 Contesto dell'organizzazione</b>	<b>4 Requisiti del sistema di gestione OH&amp;S</b>
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	-
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	-
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità	4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione ambientale	4.1 Requisiti generali
4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	4.4 Sistema di gestione ambientale	4.1 Requisiti generali
<b>5 Leadership</b>	<b>5 Leadership</b>	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità
5.1 Leadership e impegno	5.1 Leadership e impegno	4.2 Politica della Salute e della Sicurezza
5.2 Politica	5.2 Politica ambientale	4.4.3 Comunicazione, partecipazione e consultazione
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità
<b>6 Pianificazione</b>	<b>6 Pianificazione</b>	4.3 Pianificazione
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	4.3.3 Obiettivi e traguardi programma/i
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	6.2 Obiettivi ambientali e pianificazione per il loro raggiungimento	
6.3 Pianificazione delle modifiche	-	
<b>7 Supporto</b>	<b>7 Supporto</b>	4.4.1 Risorse, ruoli, responsabilità e autorità
7.1 Risorse	7.1 Risorse	4.4.2 Competenza, formazione e consapevolezza
7.2 Competenza	7.2 Competenza	4.4.3 Comunicazione, partecipazione e consultazione
7.3 Consapevolezza	7.3 Consapevolezza	4.4.4 Documentazione
7.4 Comunicazione	7.4 Comunicazione	
7.5 Informazioni documentate	7.5 Informazioni documentate	4.4 Attuazione e funzionamento
<b>8 Attività Operative</b>	<b>8 Attività Operative</b>	4.4.6 Controllo operativo
8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	
8.2 Requisiti per i prodotti e servizi	8.2 Preparazione e risposta alle emergenze	
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	-	4.4.6 Controllo operativo
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	-	
8.5 Produzione ed erogazione di servizi	-	-
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	-	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni
8.7 Controllo degli output non conformi	-	4.5.2 Valutazione del rispetto delle prescrizioni
<b>9 Valutazione delle prestazioni</b>	<b>9 Valutazione delle prestazioni</b>	4.5.3.2 Non conformità, azioni correttive e azioni preventive
		4.5 Verifica

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	4.5.1 Sorveglianza e misurazioni
9.2 Audit interno	9.2 Audit interno	4.5.2 Valutazione del rispetto delle prescrizioni
9.3 Riesame di direzione	9.3 Riesame di direzione	4.5.5 Audit interno
<b>10 Miglioramento</b>	<b>10 Miglioramento</b>	4.6 Riesame della direzione
10.1 Generalità	10.1 Generalità	4.6 Riesame della direzione
10.2 Non conformità e azioni correttive	10.2 Non conformità e azioni correttive	4.5.3.2 Non conformità, azioni correttive e azioni preventive
10.3 Miglioramento continuo	10.3 Miglioramento continuo	4.6 Riesame della direzione

## 4. COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE ED IL SUO CONTESTO

La società ha stabilito, documentato, implementato, un sistema in accordo con le norme di riferimento. In particolare ha:

- Determinato i processi necessari e la loro applicazione;
- Determinato la sequenza e l'interazione di questi processi;
- Determinato i criteri ed i metodi necessari per assicurare che il funzionamento ed il controllo di questi processi siano efficaci;
- Assicurato la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi;
- Monitorato, misurato ove applicabile, ed analizzato questi processi;
- Effettuato le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

L'attività caratteristica della società può essere modellizzata attraverso dei processi principali ed alcuni processi di supporto.

La gestione ed il controllo dei processi di supporto è sicuramente mirata a conseguire la massima efficacia ed efficienza nel funzionamento della società nel suo complesso, ma anche la piena soddisfazione del Cliente/Committente.

Il Sistema di Gestione Integrato è stato quindi sviluppato identificando puntualmente criteri, metodi operativi e responsabilità per la gestione dei processi, principale e di supporto, al fine di garantirne l'efficace funzionamento e controllo.

L'impresa si avvale di fornitori in outsourcing in merito sia alle lavorazioni effettuate, quali realizzazioni di impianti, scavi di sbancamento e di fondazione, impermeabilizzazioni, pavimentazioni, opere di muratura, sia a prestazioni di servizi, quali consulenze su aspetti di sicurezza e qualità, effettuazione di Audit interni, consulenze sul lavoro, a fornitori debitamente qualificati e sempre sotto il controllo del Responsabile Tecnico.

A.C.R. S.p.A. analizza il contesto in cui opera e riporta l'esito di tale analisi sul documento All. 3 al MQ "Analisi del contesto aziendale". L'analisi del contesto ha lo scopo di verificare se e in che misura i fattori interni ed esterni all'organizzazione influenzino le finalità e gli indirizzi strategici di A.C.R. S.p.A. e le sue capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità. Le informazioni contenute sono monitorate, ed eventualmente modificate, in sede di riesame della direzione.

## 4.1 COMPRENDERE LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

La società ha preso in considerazione le seguenti parti interessate con i relativi requisiti:

- Clienti, con particolare attenzione alle loro aspettative atte a garantirne la piena soddisfazione,
- Gli utenti finali, fornitori, distributori, rivenditori o altri soggetti coinvolti nella catena di approvvigionamento,
- Le autorità di controllo e regolamentazione,
- Le altre parti interessate inclusa la collettività.

All'interno dell' "Analisi del contesto aziendale" (All. 3 al MQ) sono dettagliati gli impatti che potrebbero avere le aspettative delle parti interessate sull'operatività di A.C.R. S.p.A. e quelli derivanti dal potenziale mancato soddisfacimento di tali aspettative.

## 4.2 APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA', L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

Il presente SGQI, realizzato in conformità ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001, ha come oggetto le attività produttive e di servizio offerte dalla A.C.R. S.p.A. alla propria clientela.

Le attività svolte da A.C.R. S.p.A. per conto dei propri clienti sono:

***Costruzione e manutenzione di strade, gasdotti e reti di teleriscaldamento; Esecuzione di lavori edili e di bonifiche ambientali; Costruzione e manutenzione di postazioni sonda; Esecuzione di demolizioni; Installazione di strutture in carpenteria metallica; Manutenzione di stazioni di servizio per distribuzione carburanti; Produzione di strutture in carpenteria metallica.***

***Gestione discariche, stoccaggio provvisorio, trasporto, smaltimento e attività di intermediazione rifiuti pericolosi e non pericolosi. Trattamento rifiuti mediante filtropressatura e inertizzazione.***

***Produzione e consegna di calcestruzzo preconfezionato e misto cementato.***

Le attività sopra elencate sono svolte in differenti siti quali:

*sede fiscale, sede principale:*

- Via Statale Nord 162 – 41037 Mirandola (Mo);

*filiali:*

- P.le Porta Pia 116 – 00198 Roma

*unità locali, sedi operative:*

- Via Belvedere snc – 41037 Mirandola (Mo);
- Via Carovella snc – 28066 Galliate (No);
- Strada Statale 415 km. 46+700 – 26012 Castelleone (Cr);
- Via Maniscalchi 15 – 41012 Carpi (Mo);
- Via Zuccherificio 100 – 40014 Crevalcore (Bo)
- Via Dalla Costa 60 – 41122 Modena (Mo)
- Via Bianchetta snc – 40052 Baricella (Bo)
- Via Toselli 8 – 60015 Falconara Marittima (An)

- Via Fedele Sutter 17/19 – 44124 Ferrara (Fe)

Le attività svolte da A.C.R. S.p.A. sono suddivise in tre divisioni: costruzioni, ecologia, calcestruzzo.

Per quest'ultima divisione, trova applicazione il solo Sistema di Gestione per la Sicurezza conforme allo standard OHSAS 18001.

Il requisito della progettazione della norma UNI EN ISO 9001:2015 è escluso dal campo di applicazione del SGQAS; in quanto A.C.R. S.p.A. lavora esclusivamente conto terzi, su richieste contrattuali e specifiche fornite dal cliente. Per le ragioni suddette, i requisiti relativi al punto 8.3 (Progettazione e sviluppo di prodotti o servizi) della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 sono esclusi dal campo di applicazione del SGQAS.

I requisiti di cui al punto 8.5.2, inoltre, sono esclusi dall'applicazione della norma sopra richiamata, in quanto A.C.R. S.p.A. non effettua processi non valutabili.

In forza delle suddette argomentazioni si ritiene che le esclusioni di cui sopra non abbiano alcuna influenza sulla capacità di A.C.R. S.p.A. di fornire prodotti che siano conformi ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

## 5. STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE

A.C.R. S.p.A. ha predisposto un sistema di gestione:

- definendo e documentando la struttura organizzativa della Società;
- mettendo a punto un sistema di documentazione (manuale integrato qualità, ambiente e sicurezza, procedure, istruzioni, modulistica per le registrazioni delle attività e piani di controllo qualità) adeguato alla complessità dei processi aziendali;
- impartendo al personale le necessarie conoscenze tecniche ed organizzative e motivandolo a svolgere correttamente il proprio ruolo.

La gestione quotidiana del sistema di gestione è responsabilità di ciascuna delle persone che operano in azienda, a partire da chi occupa le posizioni di maggior responsabilità.

### 5.1 Scopo del manuale Qualità Ambiente Sicurezza

In questo manuale l'azienda illustra la propria politica e gli obiettivi per la qualità l'ambiente e la sicurezza e delinea il SGI che la Direzione ha predisposto a fini:

*interni, per garantire all'azienda:*

- il conseguimento e il mantenimento della qualità desiderata al costo ottimale, anche in assenza di specifici vincoli contrattuali;
- di mantenere sotto controllo gli aspetti ambientali generati dalle proprie attività;
- di migliorare gli aspetti ambientali significativi generati dalle proprie attività;
- di assicurare prevenzione e protezione in materia di sicurezza a tutti i dipendenti;
- di migliorare le condizioni di sicurezza del personale, valutando, riducendo al minimo e ove possibile eliminando tutti i rischi per la salute e la sicurezza presenti nelle diverse attività;
- di migliorare l'andamento infortunistico tendendo all'obiettivo "zero infortuni";

*esterni, per offrire evidenza della propria capacità:*



- di conseguire la qualità specificata presidiando adeguatamente tutte le fasi che portano alla soddisfazione dei requisiti contrattuali e alla soddisfazione del cliente: in particolare le fasi di pianificazione e realizzazione del prodotto, controllo e consegna;
- di ridurre gli impatti ambientali attesi, presidiando adeguatamente tutte le fasi che hanno un'incidenza significativa sulla matrice ambiente;
- di svolgere le proprie attività con lo stesso grado di sicurezza già perseguito in sede e nelle diverse filiali;
- di non compromettere con le nostre attività la sicurezza e l'incolumità di personale e mezzi dei clienti o di altre imprese presso i cantieri.

## **5.2 Struttura del sistema di gestione per la Qualità Ambiente Sicurezza**

### **5.2.1 Manuale**

È il documento che descrive strutture e correlazioni organizzative, delinea le modalità gestionali e individua le responsabilità connesse alla realizzazione, al mantenimento e all'adeguamento del sistema di gestione integrato. Tale documento rappresenta, inoltre, l'espressione della politica aziendale ed evidenzia le direttive per l'applicazione delle attività contemplate dalle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001.

L'organizzazione prepara e tiene aggiornato il manuale all'interno del quale:

- identifica i processi necessari per il sistema di gestione aziendale. Le modalità operative per la gestione di tali processi e per l'applicazione delle singole attività sono rimandate alle procedure operative;
- definisce l'interazione e la sequenza dei processi individuati;
- richiama le procedure relative ai criteri e alle metodologie individuati per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi aziendali;
- definisce il campo di applicazione del SGI e individua l'applicabilità dei singoli requisiti normativi.

Sulla copertina del Manuale è riportata la modalità di distribuzione di ciascuna copia (controllata e non controllata), il destinatario della stessa e la firma di autorizzazione alla consegna, attestante l'avvenuta verifica della conformità del documento all'originale.

È composto da capitoli e ogni capitolo contiene l'indice degli argomenti trattati, lo stato di revisione, la data di revisione, la numerazione e il titolo del capitolo, il numero di pagina.

Il Manuale è aggiornato a seguito di modifiche del sistema di gestione, modifiche della normativa di riferimento, esigenze di specificazioni o chiarimenti, quando il RSGL ne ravvisa l'opportunità al fine di accrescerne l'efficacia.

### **5.2.2 Procedure**

Essendo il Manuale, un documento volutamente succinto, che non scende nei particolari della gestione delle attività e dei processi aziendali, tale funzione è demandata alle procedure.

Le procedure sono pertanto documenti specifici che entrano nel merito delle attività di gestione del sistema, esse ne definiscono le responsabilità e le modalità operative, rappresentano la guida alla operatività quotidiana al fine di garantire una corretta applicazione del sistema qualità di cui sono parte integrante.

Le procedure sono emesse in conformità a quanto previsto all'interno della specifica procedura relativa alla documentazione.



Il loro contenuto è conforme a quanto richiesto dalle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001, sono state definite coinvolgendo il personale che dovrà applicarle. L'estensione delle procedure e il grado di approfondimento è realizzato tenendo in considerazione la complessità dei processi ai quali si riferiscono e alle competenze del personale affidato a tali mansioni.

Sono state redatte le procedure documentate richieste specificatamente all'interno delle norme UNI, le differenti richieste contenute all'interno della norma per i sistemi di gestione sono contenute in una o più procedure.

Il loro ciclo di emissione prevede le fasi di redazione e approvazione secondo le modalità definite nella specifica procedura relativa alla documentazione.

Lo stato delle revisioni delle procedure è mantenuto aggiornato dal RSGI su di un documento che non fa parte del Manuale, pertanto la revisione di una procedura non comporta necessariamente l'aggiornamento del presente manuale.

Le procedure circolano solo all'interno della Società ed in modo controllato.

Sono riportate di seguito le principali procedure del SGI:

#### **5.2.2.1 Procedure Comuni (per il sistema qualità, ambiente e sicurezza)**

I principali argomenti trattati sono:

- Controllo dei documenti e registrazioni
- Organizzazione aziendale
- Risorse umane
- Verifiche ispettive interne
- Gestione delle NC
- Analisi e miglioramento
- Prescrizioni Legali

#### **5.2.2.2 Orientamento al cliente (dove vengono descritti i processi commerciali)**

I principali argomenti trattati sono:

- Rapporto con il cliente
- Soddisfazione del cliente

#### **5.2.2.3 Realizzazione del prodotto-servizio**

I principali argomenti trattati sono:

- Manutenzione
- Gestione servizio trasporto rifiuti
- Gestione rifiuti
- Gestione frantumatore, lav. terre e discarica
- Strumenti di misura

#### **5.2.2.4 Approvvigionamento**

I principali argomenti trattati sono:

- Valutazione e rivalutazione dei fornitori

#### **5.2.2.5 Gestione delle emergenze**

I principali argomenti trattati sono:

- Gestione emergenze ambiente

- Gestione emergenze safety

#### **5.2.2.6 Safety**

I principali argomenti trattati sono:

- Movimentazione manuale dei carichi
- Valutazione dei rischi:  
È un documento di sicurezza dinamico e aggiornato periodicamente in caso di nuove disposizioni legali in materia di salute e sicurezza, dove il Datore di Lavoro, prende in considerazione ogni singolo rischio legato alle attività dei lavoratori, lo analizza e studia attività migliorative atte a ridurlo al minimo od ove possibile ad eliminarlo.
- Coordinamento operativo
- Sorveglianza sanitaria
- Dispositivi protezione individuali
- infortuni

#### **5.2.2.7 Ambiente**

I principali argomenti trattati sono:

- Piani di monitoraggio
- Analisi ambientale  
È quel documento predisposto dall'azienda al fine di valutare e descrivere tutti i processi aziendali e tutti gli aspetti aziendali gestiti dal sistema di gestione ambientale, determinando quale/i aspetto/i ambientale diventa impatto.  
L'analisi ambientale iniziale è inserita come una procedura all'interno del SGI.  
Tale analisi è redatta, gestita e revisionata come descritto all'interno dell'apposita procedura di gestione documentale.

#### **5.2.2.8 Riesame della direzione**

La procedura descrive le modalità con cui la Direzione svolge le attività di riesame del Sistema di Gestione Integrato. Si fa presente che, pur garantendo un riesame almeno annuale, le attività possono essere condotto con cadenze non prefissate, a discrezione della Direzione Aziendale, in occasione di eventi significativi o quando una qualsiasi motivazione induca la Direzione all'analisi delle prestazione del SGI.

I temi principali oggetto del riesame, a titolo esemplificativo e non esaustivo e senza garanzia che tutti vengano trattati in ogni riesame (l'attività può focalizzarsi su tematiche specifiche in luogo della generalità del sistema), sono:

- Analisi Contesto
- Analisi Parti Interessate
- Analisi Dei Processi
- Analisi Aspetti Ambientali
- Obblighi Di Conformità
- Politica
- Risorse
  - Umane
  - Strumentali
  - Infrastrutture
- Manutenzione

- Commerciale
- Acquisti
- Conduzione Del Processo
- Non Conformità E Reclami
- Audit
- Rischi Ed Opportunità
- Performance (Indicatori, Misuratori E Soddisfazione Cliente)

Mantenendo valide le medesime considerazioni e restrizioni di cui sopra, i principali output dell'attività riguardano:

- Obiettivi, Indicatori E Misuratori
- Revisione/Modifica Sistema Di Gestione
- Risorse Ed Infrastrutture
- Audit Interni
- Nuovi progetti da avviare e stato di eventuali progetti già in essere

### **5.2.3 Istruzioni Operative**

Le istruzioni operative sono documenti emessi per descrivere dettagliatamente le modalità operative specifiche e di controllo.

Possono derivare da:

- procedure, per precisare come devono essere eseguite le attività in una specifica unità operativa;
- da documenti tecnici, come una specifica, per illustrare le modalità con cui il prodotto deve essere realizzato e controllato;
- da piani di controllo.

### **5.2.4 Piani di controllo**

Sono documenti specifici che fungono da istruzione operativa relativamente all'attività di controllo, riassumendo i controlli da eseguire, le fasi in cui applicarli, le modalità operative, le responsabilità, i documenti di riferimento o di registrazione del controllo.

### **5.2.5 Registrazioni e altri documenti**

Sono documenti che dimostrano che il Sistema è operante. Sono da considerare documenti della qualità sia le registrazioni specificatamente richieste in vari punti dalle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001 che altri documenti che forniscono evidenza oggettiva di attività eseguite o di risultati ottenuti.

I moduli costituiscono un supporto che, dopo la compilazione, può diventare:

- documento di registrazione;
- documento di prescrizione relativo al sistema di gestione

I moduli sono identificati con una sigla e/o un titolo e con un indice di revisione, sono richiamati dalla procedura o dall'istruzione che ne prescrive l'utilizzo.

### **5.2.6 Piani della qualità**

Sono tutte quelle prescrizioni legali applicabili e altre prescrizioni che l'azienda sottoscrive che sono prese in considerazione nello stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione integrato.

Tali prescrizioni sono gestite e controllate come descritto nell'apposita procedura.

Il sistema di gestione messo in atto da A.C.R. S.p.A. non prevede l'emissione di piani della qualità per i singoli prodotti/servizi realizzati: le modalità operative per la realizzazione e il controllo del prodotto/servizio, nonché le responsabilità per l'esecuzione, sono infatti descritte nel manuale, nelle procedure gestionali, nelle istruzioni operative e nei piani di controllo.

Il RSGI predispone un piano della qualità nel caso in cui:

- un cliente richieda modalità di gestione diverse da quelle previste dal SGQI di A.C.R. S.p.A. (il piano, ad uso interno, descrive le suddette diversità);
- la predisposizione del piano sia un requisito contrattuale (sono specificati gli elementi di garanzia qualità richiesti dal cliente e il piano è sottoposto all'approvazione del cliente stesso);
- lo ritenga necessario al fine di regolamentare la realizzazione di prodotti/servizi particolari, innovativi o che prevedono attività specifiche che esulano da quelle standard realizzate dell'Azienda.

## **6. RIFERIMENTI NORMATIVI**

Le norme di riferimento del Manuale Integrato sono:

- UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e vocabolario".
- UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti".
- UNI EN ISO 9004 "Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni".
- UNI EN ISO 19001 "Linee guida per gli Audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale".
- UNI EN ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale - requisiti e guida per l'uso".
- UNI EN ISO 14004 "Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto".
- UNI EN ISO 14050 "Gestione ambientale - vocabolario".
- BS OHSAS 18011 "Occupational Health and Safety Assessment Series".

# Capitolo 2

## RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

## **1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

### **1.1 Notizie sulla Società/evoluzione storica dell'azienda**

A.C.R. S.p.A., nata nel 1978 come S.a.s. , improntata sull'esecuzione di opere infrastrutturali pubbliche e private, ha ampliato con il passare degli anni la gamma dei servizi offerti prestando particolare attenzione allo sviluppo del settore ambiente/ecologia.

Nel 1981 inizia a costruire postazioni sonda per le ditte petrolifere italiane, in seguito allarga la gamma di servizi in stretta correlazione con le esigenze delle suddette società.

Nel 1982, in seguito all'emanazione del DPR 915/82, ha avviato il settore ecologico costruendo una discarica di 2a categoria di tipo B per rifiuti speciali, con le relative piattaforme di trattamento: disidratazione dei rifiuti pompabili e inertizzazione dei detriti.

Dal 1985 è stato intrapreso il settore dei montaggi meccanici, acquisendo le procedure di saldatura dell'istituto nazionale di Genova, che prevede il controllo non distruttivo dei giunti saldati mediante radiografie ai raggi γ.

Nel 1990 il settore ecologico ha allargato il proprio servizio, con lo smaltimento dei rifiuti prodotti dagli insediamenti urbani e degli assimilabili derivanti dai processi produttivi delle aziende.

Il 1991 è stato l'anno di passaggio da S.a.s. a S.p.A.

Nel 1998 è stata attivata una piattaforma per il riutilizzo dei rifiuti speciali ed inerti secondo la normativa prevista dal DM 05/02/1998.

Nello stesso anno ACR ha avviato il confezionamento e la vendita di calcestruzzo aprendo un impianto di betonaggio a Mirandola e nel 1999 sarà operativo un altro impianto situato a Carpi, il quale permette il confezionamento non solo di calcestruzzo ma anche di materiali quali il misto cementato, materiale sempre più impiegato nel campo stradale come sottofondo in sostituzione degli inerti (materiali rari e costosi a causa della scarsità di licenze per l'escavazione).

Infine nel 2018, attraverso l'acquisizione di un ramo di azienda è stata aperta una nuova sede operativa a Cassana (Fe) finalizzando inoltre la certificazione ai sensi della EN 1090.

A.C.R. dispone per ogni settore di un responsabile tecnico e di uno commerciale; figure che hanno maturato la loro esperienza in seno all'azienda e che attualmente permettono all'azienda di continuare l'evoluzione verso nuovi settori indispensabili non solo per la crescita economica ed occupazionale ma anche e soprattutto per affermarsi a livello nazionale ed internazionale. Attualmente A.C.R. conta su di un organico di circa 500 persone. Le attività sono svolte direttamente dalle proprie maestranze ricorrendo solo in casi di necessità al subappalto.

### **1.2 Aree di attività e missione dell'azienda**

Attualmente ACR S.p.A. opera nei seguenti settori:

- meccanico (costruzione pipe-line per trasporto gas/petrolio, costruzione punti intercettazione gas, prefabbricazione camerette);
- stradale (costruzione massicciata e relativa asfaltatura);
- ambientale (gestione discariche proprie e di terzi, raccolta rifiuti, spazzamento meccanico, bonifica terreni inquinati, squadre di pronto intervento ecologico);
- edile (costruzione e/o manutenzione immobili, centrali gas);
- produzione di calcestruzzo (centrali di betonaggio).

I principali committenti sono: amministrazioni comunali, provinciali, ANAS, ELF, ENI divisione AGIP, SNAM, FINA, SOCIETÀ PETROLIFERA ITALIANA, STOGIT, SAIPEM.

Vista l'importanza a livello internazionale dei propri Committenti, dunque delle loro esigenze, ACR S.p.A. ha sviluppato al suo interno un team di esperti nei settori: ambiente, qualità e sicurezza, senza tralasciare la formazione delle maestranze, ritenuta fondamentale in quanto è la prima immagine esterna dell'azienda.

ACR fornisce un "prodotto finito":

- producendo in regime di qualità;
- coordinando e monitorando la realizzazione esterna di lavorazioni particolari, affidata a fornitori qualificati;
- - avvalendosi di personale con adeguate conoscenze e capacità tecniche;
- relazionandosi col cliente dall'inizio dell'opera fino al suo completamento.

A.C.R. S.p.A. intende soddisfare compiutamente le esigenze dei clienti attuali e potenziali, offrendo:

- - consulenza tecnica qualificata;
- - qualità nelle soluzioni, mantenendosi al passo con l'evoluzione tecnologica;
- - flessibilità nel servizio offerto al cliente;
- - un prodotto/servizio conforme ai requisiti contrattuali;
- - competitività economica.

### **1.3 Orientamento Al Cliente**

La direzione di A.C.R. S.p.A., attivando e applicando un sistema di gestione per la qualità l'ambiente e la sicurezza, intende garantire che i requisiti del cliente siano definiti e soddisfatti, allo scopo di accrescere la soddisfazione del cliente stesso.

## **2. LA POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ L'AMBIENTE E LA SICUREZZA E OBIETTIVI AZIENDALI**

A.C.R. S.p.A. si prefigge di raggiungere la leadership nei settori meccanico, stradale, ambientale, edile e molti altri servizi, attraverso una costante ricerca volta al miglioramento dei processi aziendali dai punti di vista della qualità, sicurezza e impatto ambientale.

L'obiettivo che l'azienda si è data è finalizzare gli sforzi di tutto il personale a un'attenta gestione delle problematiche legate alla qualità, alla sicurezza del lavoro e all'ambiente.

Si ritiene necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti a garantire la rigurosità del proprio operato per operare con la massima attenzione ai tre fattori indicati.

Questo significa rappresentare lo standard di riferimento per il sistema di gestione:

- Uomini;
- Prodotti;
- Mezzi;
- Servizi;

in modo da soddisfare completamente le esigenze del cliente, operando con la massima trasparenza ed integrità nel rispetto della qualità, sicurezza del lavoro ed ambiente.

In particolare ciò va perseguito con:

- Rispetto delle leggi e normative vigenti;
- Efficienza operativa e ambientale dei processi;
- Ricerca prioritaria di sicurezza ed affidabilità del servizio e processi;
- Prevenzione delle non conformità, invece di eliminazione a posteriori o pura registrazione;
- Visione orientata al futuro del pianeta nella logica della riduzione dell'inquinamento.

Per tutto ciò A.C.R. S.p.A. si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità, sulla sicurezza e salute dei lavoratori e sull'impatto ambientale che l'azienda tutta può generare sull'ambiente che ci circonda, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti esposti e la verifica dei risultati ottenuti.

La realizzazione della politica aziendale è stata individuata nel perseguire i seguenti obiettivi:

- al mantenimento della conformità alle prescrizioni legali vigenti in materia ambientale e di sicurezza ed alle normative ad adesione volontaria sottoscritte dall'organizzazione;
- alla prevenzione dell'inquinamento ed alla tutela delle risorse naturali;
- alla prevenzione degli infortuni negli ambienti di lavoro e garantire la sicurezza a tutti i suoi dipendenti e collaboratori, così come di tutto il personale che stazioni e/o operi negli ambienti di A.C.R. S.p.A.;
- al ragionevole e costante miglioramento continuo delle proprie performances aziendali, compresi l'Ambiente e la Sicurezza
- istruire e formalizzare un Sistema integrato di qualità, sicurezza e gestione ambientale secondo le norme UNI-EN ISO 9001, ISO 14001 OHSAS 18001 e secondo i disposti del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.;
- assicurare il rispetto dei requisiti qualitativi, temporali, di sicurezza nel lavoro e di impatto sull'ambiente, oltre che di rapporto qualità/prezzo, in conformità ai requisiti specificato;
- Promuovere e implementare programmi di addestramento/formazione del personale a tutti i livelli al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane, considerate come risorse critiche per lo sviluppo aziendale degli anni a venire.

PRE definisce la politica QAS della società, considerando gli impatti ambientali delle attività e dei servizi emersi durante l'Analisi Ambientale Iniziale e dalle successive valutazioni con l'intento di raggiungere la leadership nei settori meccanico, stradale, ambientale, edile attraverso una costante ricerca volta al miglioramento dei processi aziendali dai punti di vista della qualità, sicurezza e ambiente.

La Politica QAS è presentata a tutto il personale nell'ambito di apposita riunione, esposta all'interno degli impianti e degli uffici in numero sufficiente ad assicurarne la visione e resa disponibile alle parti interessate.

Per consentire un dialogo trasparente e continuo il documento è redatto nella forma più semplice e chiara.

La Politica QAS fornisce il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare Obiettivi e Traguardi del sistema di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.

La verifica dell'attualità della Politica QAS, nonché dell'opportunità di modificarla, avviene periodicamente e contestualmente al "Riesame di Direzione".

Gli obiettivi riportati all'interno della politica per la qualità sono da intendersi come traguardi strategici che l'azienda intende perseguire.



La definizione di specifici **obiettivi per la qualità e l'ambiente**, misurabili e coerenti con la politica per la qualità, è formalizzata in un apposito documento oggetto di riesame annuale.

Annualmente la Direzione definisce e diffonde tra il personale gli obiettivi per la qualità e l'ambiente da conseguire nel corso dell'anno, responsabilizzando e motivando il personale per il loro ottenimento.

La presente politica è anche riportata in allegato 3 al presente capitolo.

### 3. RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

#### 3.1 Responsabilità ed autorità

Ogni posizione organizzativa è tenuta, coordinando il proprio personale, a:

- ❖ gestire le risorse umane affidate al settore, garantendo l'efficienza del loro impiego, individuando, con il supporto del RSGI, le loro necessità di addestramento e sviluppo;
- ❖ assicurare l'applicazione dei criteri contenuti nel presente manuale;
- ❖ attenersi, nella attività quotidiana, alle procedure emesse;
- ❖ emettere la documentazione di propria pertinenza;
- ❖ collaborare per il continuo miglioramento del sistema, attuando le Azioni Correttive (AC) e Azioni Preventive (AP) di propria pertinenza, segnalando al RSGI le situazioni problematiche nelle aree di propria competenza e richiedendo la modifica di procedure o di istruzioni in caso di difficile comprensione o applicazione.

La struttura organizzativa della società è rappresentata tramite l'organigramma dell'azienda, riportato in allegato 2, che evidenzia i legami funzionali e contiene i nominativi dei titolari delle singole posizioni organizzative; qualora l'abbinamento tra nomi e posizioni subisca una variazione si andrà a modificare il suddetto allegato senza comportare necessariamente l'aggiornamento del presente Manuale integrato.

Il dettaglio della struttura organizzativa, le funzioni, i compiti e le responsabilità attribuite alle posizioni organizzative sono descritte nella specifica procedura.

#### 3.2 Rappresentante della direzione

La direzione aziendale ha designato il **rappresentante della direzione (RDD)** con responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il SGI siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- è impegnato nella risoluzione dei problemi relativi alla qualità, all'ambiente e alla Sicurezza;
- riferire alla direzione sulle prestazioni del SGI e si confronta sulle modalità e necessità di miglioramento;
- applicare il SGI, promuovendo la consapevolezza dei requisiti e delle necessità del cliente a tutti i livelli.

#### 3.3 Comunicazione interna

La comunicazione interna segue le linee definite dall'organizzazione aziendale; ogni figura aziendale è responsabile delle funzioni che coordina e dirige ed è suo compito effettuare una comunicazione efficace sulle attività e sull'efficacia del SGI.

In ogni caso la Direzione, tramite incontri, corsi interni, avvisi scritti e verbali, ha la responsabilità di diffondere gli obiettivi e la politica aziendale.

L'Azienda è consapevole della necessità di avere un'ampia circolazione di informazioni e l'integrazione delle stesse al fine di coinvolgere e motivare il personale e assicurare l'applicazione di quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità-Ambiente-Sicurezza.

La necessaria integrazione tra le funzioni e la focalizzazione dell'azienda sulle tematiche della qualità è stata realizzata ricorrendo ai tradizionali strumenti organizzativi (le istruzioni di lavoro, la comunicazione gerarchica, l'addestramento) e alla formazione e coinvolgimento del personale.

In particolare, dopo l'approvazione della Direzione, le politiche e gli obiettivi sono diffusi mediante l'esposizione dei documenti ed iniziative di sensibilizzazione, al fine di garantirne la più ampia comprensione e coinvolgimento da parte di tutto il personale.

L'adeguatezza di tale comunicazione è valutata in sede di verifica ispettiva tramite l'osservazione delle attività svolte e interviste al personale operante.

Di seguito si riporta una tabella esplicativa delle modalità di comunicazione interna adottate da A.C.R. S.p.A.

Tipo	Mittente	Destinatario	Scopo
Verticale	Direzione aziendale	Tutti i dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riferire sullo stato delle attività di A.C.R. S.p.A.</li> <li>• Divulgare i principi contenuti nella politica aziendale;</li> <li>• Incoraggiare la comunicazione reciproca;</li> <li>• Informare sullo stato di avanzamento degli obiettivi;</li> <li>• Trattare gli argomenti ed i problemi inerenti la gestione aziendale, i relativi agli aspetti ambientali e quelli legati alla sicurezza</li> <li>• Stimolare il miglioramento continuo</li> </ul>
Verticale	Tutti i dipendenti	Responsabile di funzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporre suggerimenti ed osservazioni per il raggiungimento degli obiettivi aziendali</li> <li>• trattare gli argomenti inerenti la gestione operativa del servizio e relativi e relativi agli aspetti ambientali di A.C.R. S.p.A.</li> <li>• Comunicare le anomalie e le non conformità rilevate durante l'erogazione del servizio</li> </ul>
Orizzontale	Tutti i soggetti coinvolti nella gestione del sistema integrato		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riferire sullo stato delle attività di A.C.R. S.p.A.</li> <li>• Divulgare i principi contenuti nella politica aziendale;</li> <li>• Garantire un corretto flusso di informazioni per la gestione delle rispettive attività e delle procedure;</li> <li>• Comunicare i risultati delle visite ispettive interne e di enti terzi sul SGI.</li> <li>• Comunicare e permettere la gestione delle NC rilevate nelle aree di competenza di ciascun ente;</li> <li>• Diffondere le novità introdotte dalla legislazione ambientale e non, comunicando le ricadute sulle attività dell'azienda.</li> </ul>

### 3.4 Comunicazione della Politica QAS esterna

La comunicazione esterna delle attività e dei servizi offerti dalla società avviene tramite delle brochure/opuscoli divulgativi e il sito web alla pagina ([www.acrreggiani.it](http://www.acrreggiani.it)). Nel sito web viene resa disponibile e comunicata la politica SGI.

Il documento della politica è presente inoltre presso la reception della sede, riportato in Allegato 3. Tale documento è disponibile anche per l'invio telematico per chiunque ne faccia richiesta.

### 3.5 Comunicazione col cliente

Il RSIG è, in generale, l'interfaccia con il cliente, in merito a tematiche della qualità, dell'ambiente e della sicurezza.

Le responsabilità e le modalità di comunicazione con il cliente relativamente ai prodotti, contratti, reclami e informazioni, sono individuate alle singole procedure del sistema aziendale.

Il grado di efficacia del Sistema Integrato introdotto, evidente a valle di ciascun riesame periodico, viene comunicato e condiviso, come anche le eventuali attese di miglioramento da parte del cliente o da parte della Direzione o anche da parte dello stesso personale, nella forma di rapporto conclusivo di riesame di sistema.

## 4. PIANIFICAZIONE

### 4.1.1 GENERALITÀ

A.C.R. S.p.A. utilizza le informazioni riguardanti l'analisi del contesto e l'analisi delle aspettative delle parti interessate per determinare i rischi e le opportunità che caratterizzano la sua attività. Di seguito è riportata la metodologia adottata da A.C.R. S.p.A. per eseguire la valutazione del rischio.

#### METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO

La metodologia di valutazione del rischio adottata da A.C.R. S.p.A. prevede di utilizzare una matrice che correla l'entità del danno con la sua potenziale occorrenza.

A ciascun rischio identificato sono associati due valori numerici:

**P** = probabilità evento (o frequenza di accadimento)

**D** = entità del danno (o intensità della conseguenza)

Pertanto viene individuato per ciascun fattore un:

$$\text{INDICE DI RISCHIO } R = P \times D.$$

**ASSEGNAZIONE DI UN VALORE NUMERICO ALLA PROBABILITÀ:** Nel definire la Probabilità (P) dell'avverarsi del danno si tiene conto di:

- ✓ Esperienza aziendale;
- ✓ Esperienze in realtà simili;
- ✓ Parere degli addetti;
- ✓ Dati bibliografici.

Sulla base di quanto sopra si sceglie un valore da 1 a 4 sulla seguente scala di probabilità:

**Valore 1: IMPROBABILE**

- ⇒ La mancanza rilevata può provocare un danno per la concomitanza di più eventi poco probabili e indipendenti.
- ⇒ Non sono noti episodi verificatisi.
- ⇒ Il verificarsi del danno conseguente la mancanza rilevata susciterebbe incredulità.

**Valore 2: POCO PROBABILE**

- ⇒ La mancanza rilevata può provocare un danno solo in caso di circostanze sfortunate di eventi.
- ⇒ Sono noti solo rarissimi episodi verificatisi.
- ⇒ Il verificarsi del danno conseguente la mancanza rilevata susciterebbe grande sorpresa in azienda.

**Valore 3: PROBABILE**

- ⇒ La mancanza rilevata può provocare un danno, anche se non in modo automatico o diretto.
- ⇒ Sono noti episodi in cui alla mancanza è seguito un danno.
- ⇒ Il verificarsi del danno conseguente la mancanza rilevata susciterebbe sorpresa in azienda.

**Valore 4: ALTAMENTE PROBABILE**

- ⇒ Esiste una correlazione diretta tra la mancanza rilevata e il danno ipotizzato.
- ⇒ Si sono già verificati danni per la mancanza rilevata nella stessa azienda o in aziende simili o situazioni operative simili.
- ⇒ Il verificarsi del danno conseguente la mancanza rilevata non susciterebbe stupore in azienda.

**ASSEGNAZIONE DI UN VALORE NUMERICO AL DANNO:** Nel definire l'entità del danno si procede a:

- ✓ determinare se le conseguenze del danno sono reversibili (non compromette l'operatività dell'azienda) o irreversibili (compromette l'operatività dell'azienda).
- ✓ determinare approssimativamente i tempi di ripresa, se rapidi o lenti.

Sulla base delle valutazioni elaborate si sceglie un valore da 1 a 4 sulla seguente scala dell'entità del danno:

In caso di danni che hanno ricadute sui costi aziendali sono assegnati i seguenti valori:

**Valore 1: LIEVE**

- ⇒ Episodio rapidamente reversibile: AUMENTO DEI COSTI <1%

**Valore 2: MEDIO**

- ⇒ Episodio reversibile: AUMENTO DEI COSTI TRA L'1% E IL 5%

**Valore 3: GRAVE**

- ⇒ Effetti potenzialmente irreversibili e/o reversibilità a lungo termine: AUMENTO DEI COSTI TRA IL 5% E IL 15%

**Valore 4: GRAVISSIMO**

- ⇒ Effetti irreversibili: FALLIMENTO

In caso di danni che hanno ricadute sul fatturato aziendale sono assegnati i seguenti valori:

**Valore 1: LIEVE**

⇒ Episodio rapidamente reversibile: DIMINUZIONE DEL FATTURATO <1%

**Valore 2: MEDIO**

⇒ Episodio reversibile: DIMINUZIONE DEL FATTURATO TRA L'1% E IL 5%

**Valore 3: GRAVE**

⇒ Effetti potenzialmente irreversibili e/o reversibilità a lungo termine: DIMINUZIONE DEL FATTURATO TRA IL 5% E IL 15%

**Valore 4: GRAVISSIMO**

⇒ Effetti irreversibili: FALLIMENTO

A ciascun **INDICE DI RISCHIO** deve corrispondere una specifica attività di controllo, verifica e/o interventi.

**R = 1** indice di rischio trascurabile

**R = 2 - 4** indice di rischio basso

**R = 4 - 8** indice di rischio medio

**R > 8** indice di rischio alto / molto alto

D A N N	PROBABILITÀ			
	1	2	3	4
	2	4	6	8
	3	6	9	12
	4	8	12	16

I significati di D e P sono quelli definiti in precedenza:

**P = 1** (improbabile)

**D = 1** (lieve)

**P = 2** (poco probabile)

**D = 2** (medio)

**P = 3** (probabile)

**D = 3** (grave)

**P = 4** (altamente probabile)

**D = 4** (gravissimo)

Il livello di rischio può andare da un **indice minimo di 1** (danno trascurabile) a un **indice massimo 16** (danno gravissimo e altamente probabile), passando per tutti i livelli intermedi, come illustrato nella seguente Tabella Classificazione dei Rischi:

INDICE DI RISCHIO	LIVELLO DI RISCHIO	AZIONI CORRETTIVE
<b>R &gt; 8</b>	Altissimo / Alto (inaccettabile)	Indilazionabili nel tempo (si dovrà obbligatoriamente intervenire, fintanto che non sia stato raggiunto un valore almeno tollerabile)
<b>4 &lt; R ≤ 8</b>	Medio (tollerabile)	Da programmare con urgenza/nel breve periodo (attuare i provvedimenti atti a ridurre ulteriormente il rischio. Qualora, pura adottando diversi provvedimenti proporzionati alla situazione in termini di risorse necessarie per l'implementazione della misura, il valore del rischio permanesse all'interno di questo intervallo, questo sarà tollerato.
<b>2 &lt; R &lt; 3</b>	Lieve (accettabile)	Da programmare nel medio periodo se si tratta di interventi semplici, il rischio è comunque accettabile
<b>R = 1</b>	Trascurabile	Da valutare in fase di programmazione, comunque non necessarie

A seguito dell'individuazione dei rischi aziendali, A.C.R. S.p.A. pianifica le attività atte ad affrontare tali rischi e le riporta sul documento "ANALISI DEI RISCHI AZIENDALI" (All. 4 al MQ); le azioni per affrontare i rischi possono essere classificate in quattro categorie:

- ✓ Azioni per evitare il rischio: questo può comportare cambi di strategia quali: decidere di non eseguire il processo / attività che genera il rischio.
- ✓ Azioni per trasferire: traferisco il rischio ad una compagnia di assicurazione, o traferisco parte del processo ad un fornitore in outsourcing.
- ✓ Azioni per mitigare: intraprendo azioni in grado di ridurre il danno o la probabilità.
- ✓ Nessuna azione: decido di accettare il rischio; posso farlo quando la probabilità o il danno rendono poco conveniente spendere denaro, tempo e sforzi organizzativi su una risposta.

All'interno del documento "ANALISI DEI RISCHI AZIENDALI" (All. 4 al MQ) sono, inoltre, indicate le misure già attuate dall'azienda per mitigare i rischi.

A.C.R. S.p.A. a frequenza regolare e prestabilita, verifica l'efficacia delle azioni intraprese; l'efficacia è misurata attraverso indici di performance elaborati, ove possibile, per ciascun rischio individuato.

Pertanto, l'approccio ai rischi di A.C.R. S.p.A. può essere sintetizzato come di seguito:

1. Analisi del contesto aziendale;
2. Individuazione dei rischi e delle opportunità, tenendo conto di quanto emerso dall'analisi del contesto;
3. Pianificazione delle azioni per affrontare i rischi e per cogliere le opportunità;
4. Messa in atto delle azioni;
5. Controllo dell'efficacia delle azioni, attraverso il monitoraggio degli indicatori.

#### **4.1.2 ASPETTI AMBIENTALI**

Prima di intraprendere le attività di monitoraggio e di miglioramento dell'impatto ambientale, la società A.C.R. S.p.A. ha predisposto un'Analisi Ambientale Iniziale (AAI) con lo scopo di stabilire il punto di partenza del SGA.

La valutazione dei rischi di sicurezza e della salute delle persone nonché dell'impatto sull'ecosistema, costituisce una responsabilità che fa direttamente capo all'Amministratore Unico, con le competenze del Responsabile del Sistema Gestione Integrato, del medico competente, dei rappresentanti della società e di eventuali esperti esterni, cercando, ove possibile, di contare sulla reciproca informazione con costruttori, progettisti, installatori, coltivatori.

L'Analisi Ambientale Iniziale, si configura in una rilevazione dei valori di diversi parametri relativi agli Aspetti Ambientali Significativi, a seconda della complessità ambientale del sito nel quale opera l'impianto di trasformazione inerti.

Tutto questo determina l'identificazione e la trattazione:

- Dello stato attuale del sito (descrizione globale e uso delle aree di suolo circostanti);
- Della conformazione del sito (analisi idrogeologica, andamento delle acque di superficie, punti di emungimento, zone ambientalmente sensibili);
- Della storia del sito (proprietari e occupanti precedenti, utilizzi precedenti);
- Dell'ispezione del sito (utilizzo attuale, verifica di correlazione attività/autorizzazioni, attività condotte nelle vicinanze, fonti di potenziale inquinamento, presenza di terrapieni, serbatoi e bacini di accumulo sotterranei, accumulo rifiuti, immagazzinamento di materiali pericolosi, presenza di amianto, evidenze di eventi [attuali o antecedenti] causa di inquinamenti [anche se potenziali], aree di potenziali perdite, aree di potenziali rischi, probabilità di contaminazione del suolo e delle acque, suggerimenti o consigli, [eventuali] carotaggi del suolo e prelievi acqua da falda [da far analizzare a laboratori accreditati] ove se ne rilevi la necessità;

Nonché la descrizione:

- Di tutti i requisiti di leggi nazionali, regionali, provinciali e/o locali e di regolamenti, riguardanti le problematiche di interfaccia con l'ambiente;
- Di tutti gli effetti ambientali delle attività aziendali, dei prodotti o dei servizi e dei criteri necessari per stabilire quali possano determinare impatti significativi;
- Delle prassi operative, e/o delle istruzioni, e/o delle procedure già esistenti e/o in atto;
- Dei riferimenti causali di situazioni ambientalmente che si sono verificati in precedenza;
- Delle possibili situazioni di emergenza o di possibili incidenti.

Considerando come aspetti ambientali:

- Le emissioni in atmosfera, gli scarichi fluidi, i rifiuti solidi, la contaminazione del terreno, l'utilizzazione di terreno/acqua/energie e combustibili, l'uso di risorse naturali di altro genere;
- Gli odori, i rumori, le polveri, le vibrazioni, l'impatto visivo, la compatibilità elettromagnetica;
- Gli effetti su specifiche componenti o parti dell'ecosistema;
- Gli effetti da prodotto (per i materiali di cui è fatto, gli imballaggi che lo contengono, le problematiche di immagazzinamento, la conservazione, la distribuzione e lo smaltimento).

È stato necessario svolgere valutazioni dei flussi e dei bilanci energetici nonché dei flussi e dei bilanci di massa, attraverso i quali sia possibile confrontare:

- Le tipologie e i valori quantitativi delle energie in entrata, il sistema di consumo e l'energia resa, relativamente a: oli combustibili, metano, combustibili solidi, energia elettrica, altre energie alternative; a ciò va unita anche un'analisi volta a identificare tutti i possibili recuperi energetici, da inserire nel programma d'azione;
- Le tipologie e i valori quantitativi dei materiali in entrata e in uscita, relativamente a: materie prime, materiali ausiliari e di consumo, materiali d'imballo, acqua, detersivi e detergenti, sostanze pericolose, reflui e rifiuti ecc.; a ciò va unita anche un'analisi volta a identificare tutte le possibili riduzioni dei consumi, a tutti i livelli, da inserire nel programma d'azione;
- Descrivere, su ambedue le direttrici riguardanti la sicurezza e l'ambiente, l'individuazione fatta delle misure di prevenzione e di protezione nei confronti dei dipendenti (dispositivi di protezione individuali e/o collettivi), della popolazione esterna e dell'ecosistema in generale;
- Formalizzare il programma di attuazione delle misure individuate e curarne l'applicazione;
- Provvedere successivamente al riaggiornamento del programma di attuazione citato, attraverso l'esecuzione dei riesami della Direzione.

L'attività svolta è stata scomposta in diversi sotto-processi a cui sono stati associati i potenziali aspetti ambientali identificandone la significatività nelle condizioni normali, anomale (avvio e/o spegnimento forzato dell'impianto) e di emergenza (esplosioni, rottura di parte o tutto impianto, terremoti, alluvioni, ecc....) di funzionamento dell'impianto. Per l'Aspetto ambientale individuato sono stati correlati i fattori di impatto associati (es. emissioni atmosferiche, rifiuti, ecc.). Il risultato che emerge da questa analisi è riportato nel documento di Analisi Ambientale Iniziale.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato ha la responsabilità di provvedere, inoltre, all'aggiornamento, almeno annuale, degli aspetti/impatto che possono manifestarsi in seguito all'introduzione di nuove attività, leggi, norme e regolamenti applicabili, o a variazioni significative apportate nell'area limitrofa al sito mediante la raccolta dei dati e delle informazioni che li caratterizzano.

#### **4.1.3 OBBLIGHI DI CONFORMITÀ**

L'organizzazione garantisce:

- Di determinare e avere accesso agli obblighi di conformità relativi ai propri aspetti ambientali;
- Tenere sotto controllo gli obblighi di conformità che l'organizzazione deve rispettare;
- Tenere conto di questi obblighi di conformità nell'istituzione, attuazione, mantenimento e miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione Integrato.

L'organizzazione possiede apposito scadenziario per monitorare la conformità di tutti gli obblighi a cui è soggetta e apposite informazioni documentate degli stessi.

#### **4.1.4 ATTIVITÀ DI PIANIFICAZIONE**

L'organizzazione pianificare e intraprende apposite azioni per affrontare:



- Gli aspetti ambientali significativi identificati nelle proprie attività lavorative, con particolare attenzione agli aspetti identificati nei cantieri;
- Il rispetto degli obblighi di conformità;
- I rischi e opportunità identificati.

Per raggiungere tali obiettivi l'organizzazione attua apposite azioni nei processi del proprio sistema di gestione integrato, valutandone l'efficacia.

## **4.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ – LA SICUREZZA – L'AMBIENTE E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO**

### **4.2.1 OBIETTIVI**

I principali obiettivi che s'intendono conseguire e mantenere nel tempo sono:

- Il mantenimento nel tempo delle certificazioni di sicurezza, dell'ambiente e della qualità secondo le norme BS OHSAS 18001:2007, UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015.
- La progettazione e l'esecuzione in qualità e nel rispetto delle prescrizioni per la sicurezza e per l'ambiente delle opere realizzate secondo le specifiche contrattuali del Committente.

### **4.2.2 ATTIVITÀ DI PIANIFICAZIONE PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI**

L'organizzazione individua apposite azioni per raggiungere gli obiettivi individuati. In particolare, per ogni processo aziendale, sono stati redatti appositi indicatori ed indici di prestazione al fine di monitorarne l'andamento; tali informazioni sono quindi utilizzate nell'ambito del Riesame del Sistema di Gestione Integrato.

Gli obiettivi, sia inerenti la misura degli indicatori di processo che ad eventuali obiettivi specifici aggiuntivi, sono stabiliti e monitorati dall'Alta Direzione almeno annualmente in occasione del Riesame del Sistema di Gestione Integrato.

Gli obiettivi sono comunicati a tutto il personale operante in seno alla società attraverso la divulgazione del documento di politica per la sicurezza, la qualità e l'ambiente.

La società A.C.R. S.p.A. assicura che sono disponibili, in seno alla società, le risorse necessarie per un efficace conseguimento degli obiettivi per la qualità sopra definiti; qualora, in fase di riesame, tali obiettivi fossero modificati, saranno poste in essere tutte le azioni necessarie (sensibilizzazione e formazione del personale, selezione e reclutamento di nuove figure professionali) ad assicurare l'efficace conseguimento dei nuovi obiettivi per la qualità.

### **4.2.3 PIANIFICAZIONE delle modifiche**

Al sopraggiungere di nuove situazioni organizzative e/o lavorative la società ha adeguati strumenti per gestire tutte le nuove problematiche che possono insorgere.

In particolare, a seguito di un qualsiasi elemento di input scaturibile da tutti i processi aziendali (es. necessità di acquisto di nuovo macchinario / attrezzatura, necessità di rimodulazione dei compiti interni

e/o di variazione di mansione del personale, necessità di aggiungere nuove competenze al personale, scelta di modifica del proprio parco fornitori con particolare attenzione ai subappaltatori, scelta di modificare le strategie aziendali verso acquisizione di nuovi clienti in nuove aree lavorative), ogni dipendente deve obbligatoriamente segnalare lo stesso al proprio responsabile di processo. Questi, valutando attentamente la criticità dell'argomento e della responsabilità interna, provvederà immediatamente ad assumere tutte le azioni del caso.

# Capitolo 3

## DESCRIZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI

## 1. IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI E LORO INTERAZIONE

A.C.R. S.p.A. considera la propria realtà aziendale come una serie di attività/processi organizzati tra loro per formare una sorta di “*super - processo*” aziendale, basato sul recupero delle informazioni di ritorno (*feedback*) e sul ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*).

Il processo aziendale primario, che viene regolato in base ai suoi rapporti con l'esterno dell'azienda, è suddiviso in **Processo Commerciale, Approvvigionamenti ed Erogazione dei servizi** per le tre divisioni principali: costruzioni, ecologia e calcestruzzo.

Sono presenti anche alcuni processi altrettanto importanti che possono essere definiti secondari poiché sono regolati in base ai loro rapporti con il primario: **Risorse umane e Manutenzione**.

Infine sono evidenziabili altri due processi che ricevono elementi in ingresso (*inputs*) da tutti gli altri processi elencati e con i loro elementi in uscita (*outputs*) influenzano l'intero SGQA. Questi processi definibili come trasversali sono: **Misurazione e analisi** e **Progettazione e organizzazione strategica SGI**.

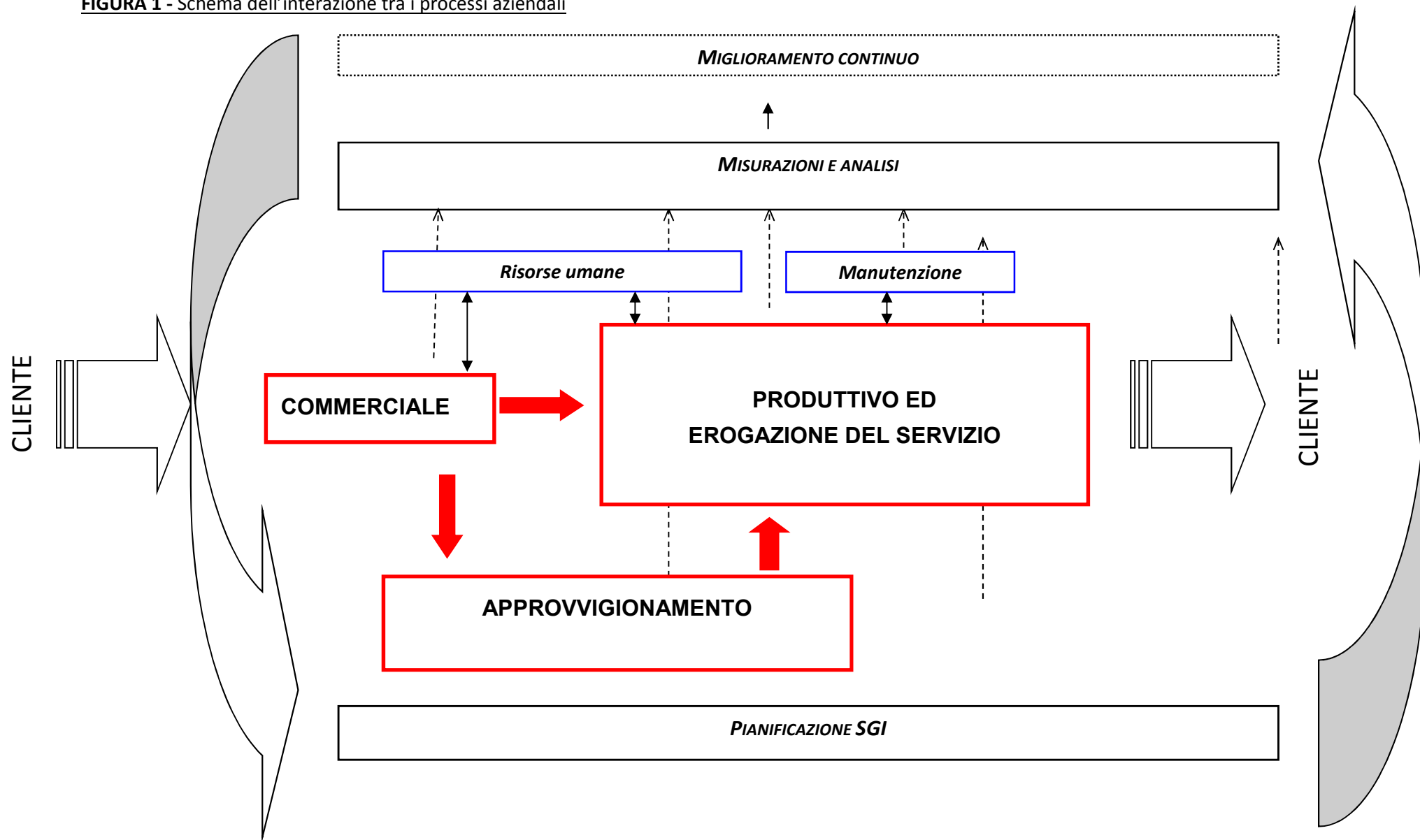
La mappatura riportata nella **FIGURA 1** prevede una illustrazione schematica dell'interazione dei processi sopra richiamati.

La descrizione e la schematizzazione di ogni processo riportata nei vari paragrafi del presente capitolo consente di cogliere distintamente le fasi principali e le responsabilità primarie senza scendere, tuttavia, nel dettaglio della singola attività al fine di garantire un adeguato grado di riservatezza per l'azienda.

Per le suddette ragioni, il dettaglio di ogni singola attività è rimandato alle procedure.

L'elenco delle procedure è schematizzato in un documento esterno al manuale.

**FIGURA 1** - Schema dell'interazione tra i processi aziendali



## 2. DESCRIZIONE DEI PROCESSI

I processi sono mappati attraverso l'individuazione di:

- elementi di ingresso e necessari alla realizzazione del processo;
- attività principali di processo in successione sequenziale logica;
- elementi di uscita e le rispettive evidenze (documenti o registrazioni).

Sono inoltre stati evidenziati, tramite frecce, gli elementi di uscita dai processi che costituiscono elementi di ingresso di altri processi. Per rendere leggibile questo passaggio di informazioni e di dati da un processo ad un altro, le frecce corrispondenti sono state contrassegnate con uguale numero.

### 2.1 Progettazione e organizzazione strategica SGQAS

L'azienda definisce con la politica aziendale gli obiettivi di sistema e le risorse umane, economiche e strutturali necessarie al loro raggiungimento ed al corretto funzionamento del Sistema di Gestione QAS.

La definizione degli obiettivi e delle risorse da attivare per il raggiungimento della soddisfazione del cliente è effettuata principalmente attraverso analisi di mercato, di qualità attesa, di Qualità percepita e delle risorse aziendali.

Al fine di rendere operativo l'impegno ambientale diretto alla prevenzione dell'inquinamento ed al miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, RDD stabilisce particolari obiettivi e traguardi, secondo le modalità riportate nella procedura specifica.

Per il mantenimento di un livello elevato di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, RDD identifica obiettivi e traguardi specifici secondo le modalità previste dalle normative vigenti e dalla procedura specifica.

Per ogni singolo obiettivo, stabilito in coerenza con la politica, RDD definisce e schematizza i traguardi associati (ove possibile quantificato mediante indicatori), le scadenze temporali di realizzazione, i responsabili e le risorse messe a disposizione.

RDD in collaborazione con il RSGI, prendendo in considerazione gli obiettivi ed i traguardi espressi, stabiliscono i programmi di gestione QAS seguendo le modalità riportate nella relativa procedura.

L'organizzazione strategica del Sistema di Gestione è uno dei processi aziendali basilari al fine di definire un sistema efficiente ed efficace, adeguato alla struttura aziendale che tenga conto delle risorse disponibili, delle esigenze del mercato e della missione aziendale.

Tale processo può essere sintetizzato attraverso lo schema seguente che definisce gli elementi di ingresso e di uscita del processo descritto. Gli elementi di uscita del processo costituiscono il punto di partenza per i processi aziendali successivi.

Elementi di entrata	Processo	Elementi di uscita	Evidenza	
<div>7</div> <div>6</div> <div>6</div> <div>7</div>	Analisi della fattibilità delle richieste Preparazione offerta Trattativa Valutazione ordine o emissione conferma d'ordine	Obiettivi del sistema QAS	Riesame di direzione Indicatori di monitoraggio	1
		Definizioni delle responsabilità	Procedura PRQ2.1	
		Comunicazione interna ed esterna degli obiettivi e della politica aziendale	Verbalizzazione di incontri Messa a disposizione della politica e degli obiettivi	
		Messa a disposizione delle risorse umane ed economiche per la gestione del sistema QAS	Riesame di direzione	
		Piano di miglioramento	Riesame di direzione	
		Definizione / revisione dei requisiti del sistema	Documentazione del SGQAS	4
		Definizione delle strategie aziendali	Riesame di direzione	

(\*) Il cliente va inteso nella sua accezione più vasta. Nello specifico il “cliente” può essere rappresentato anche da aspetti cogenti normativi sia in materia ambientale che di sicurezza (es. Obbligo della nomina del RSPP, Rispetto di limiti tabellari per emissioni, ecc.)

## 2.2 Processo commerciale

La struttura commerciale riceve le richieste derivanti dal contatto con il cliente e ne valuta i bisogni.

In particolare per quanto riguarda le richieste d’offerta sono valutate e gestite da RDD in quanto si tratta principalmente di gare.

Le valutazioni eseguite prima della partecipazione ad una gara sono di due tipi, una sulla fattibilità ed i requisiti del servizio richiesto e l'altra sulla parte economica.

Ogni richiesta d'offerta viene analizzata e successivamente viene preparata l'offerta, riesaminata e inviata con le modalità richieste nella gara al cliente/ente dal responsabile incaricato.

Alla risposta del cliente, i vari responsabili che hanno predisposto le offerte riesaminano l'ordine, prima dell’inoltro alla produzione.

Elementi di entrata	Processo	Elementi di uscita	Evidenza
Richiesta di offerta del cliente	Analisi della fattibilità delle richieste	Riesame dell'offerta	Registrazione del riesame
Requisiti del prodotto / servizio	Preparazione offerta	Riesame dell'ordine	Registrazione del riesame
Risorse aziendali	Trattativa		
	Valutazione ordine o emissione conferma d'ordine	Caratteristiche del prodotto servizio richiesto	Ordine

2

## 2.3 Processo di approvvigionamento

UT, definita la tipologia del bene o del servizio da acquistare in relazione alle esigenze del cliente, individua i possibili fornitori del bene/servizio.

La valutazione delle offerte pervenute è sempre di competenza e responsabilità di UT.

UT dopo la selezione dell'offerta ritenuta più rispondente alle esigenze dell'azienda, predispone l'ordine d'acquisto.

I fornitori considerati rilevanti per la qualità del prodotto/servizio sono valutati in fase di prima fornitura e inseriti all'interno dell'elenco fornitori, inoltre vengono continuamente monitorati ed almeno una volta all'anno sono oggetto di una rivalutazione.

### 2.3.1 Valutazione e rivalutazione dei fornitori

Elementi di entrata	Processo	Elementi di uscita	Evidenza
Definizione requisiti della fornitura di prodotti/servizi	Raccolta e analisi + effettuazione e valutazione prima fornitura + eventuale effettuazione di visita c/o fornitore	Valutazione fornitore	Elenco fornitori
Listini e documentazione tecnica del fornitore	Valutazione del fornitore		
Elenco dei fornitori	Aggiornamento elenco fornitori qualificati		
	Rivalutazione del fornitore		



### 2.3.2 Acquisto di beni e/o servizi

Elementi di entrata	Processo	Elementi di uscita	Evidenza
Definizione requisiti della fornitura di prodotti/servizi	Richiesta offerta	Acquisto del bene / servizio	Ordine a fornitore / conferma d'ordine - RDA
Elenco dei fornitori qualificati	Valutazione offerta		
Ordini a fornitori compilati	Negoziiazione	Riesame dell'ordine	Registrazione del riesame
	Emissione ordine a fornitore ( o conferma d'ordine)		

## 2.4 Processo di erogazione del servizio

Le attività di ACR S.p.A. sono molteplici e le modalità di erogazione del servizio si differenziano tra loro in base alle specifiche caratteristiche di ognuno. Di seguito sono elencati i servizi erogati dall'azienda specificandone le caratteristiche.

### Divisione costruzioni:

RDD, UT e RC pianificano la commessa definendo i tempi di intervento, mezzi, uomini e strutture necessari all'esecuzione.

RC redige il "PIANO DI COMMESSA", ed è il responsabile che governa sia l'avanzamento del processo (sino alla consegna del prodotto) sia le relative attività di monitoraggio e misurazione dello stesso.

### Divisione ecologia:

Giornalmente pianifica e registra gli ordini sul registro di accettazione in discarica e lo consegna all'addetto della gestione della discarica AGD.

AGD effettua i controlli previsti per l'accettazione del rifiuto in ingresso, verificando in particolare se la tipologia del rifiuto conferito (codice CER) è compreso nell'elenco dei rifiuti accettabili dall'impianto.

Gli impianti di trattamento sono gestiti dal AGD.

### Divisione calcestruzzo:

Giornalmente pianifica, registra gli ordini e li consegna al responsabile di impianto RI.

RI è responsabile e gestisce le operazioni di carico calcestruzzo, le attività di monitoraggio e misurazione dello stesso.

	Elementi di entrata	Processo	Elementi di uscita	Evidenza	
2	Ordine, conferma d'ordine	Identificazione commessa cliente	Definizione requisiti per acquisti di materiali, macchine, servizi	Documenti di pianificazione attività o registrazione giacenze	3
1	Caratteristiche del prodotto / servizio richiesto	Pianificazione risorse, fabbisogni e produzione			
4	Informazioni del cliente	Avanzamento lavori	Registrazione controlli	Moduli di registrazione	3
4	Obiettivi	Immagazzinamento, conservazione			
	Materie prime, macchine, strumenti	Erogazione servizi	Apertura NC	Modulo di NC	5

## 2.5 Risorse umane

La Direzione a fronte delle richieste provenienti dal processo, analizza il fabbisogno di risorse umane e attiva la ricerca di personale in possesso di adeguate conoscenze e competenze. Il personale neoassunto usufruisce di un momento formativo iniziale (condotto dalla funzione responsabile dell'attività all'interno della quale sarà inserito il neoassunto, dal RSPP e da RSGL).

Per tutte le risorse umane in essere all'interno dell'azienda, i responsabili di funzione, in collaborazione con RSPP e RSGL, fatte salve esigenze di carattere cogente e normativo, definisce i fabbisogni formativi (comparando le competenze possedute con quelle necessarie) e predispone un piano di formazione affidando dei tutor (o le strutture di formazione) a cui affidare l'attività e la successiva valutazione della efficacia della formazione e addestramento del personale. Rimane naturalmente in capo ai Responsabili di Funzione la valutazione sul campo.

La formazione e addestramento sono condotti e registrati a cura dei responsabili interessati.

Elementi di entrata	Processo	Elementi di uscita	Evidenza
Organigramma Documentazione di definizione delle responsabilità Competenze necessarie Registrazioni competenze possedute Fabbisogni di personale derivanti dal processo di erogazione del servizio	Definizione fabbisogno risorse umane	Acquisizione risorse umane	Contratti di assunzione
	Attivazione della ricerca	Sviluppo di formazione e/o addestramento	Piano di formazione
	Assunzione		
	Definizione fabbisogni formativi neoassunti e del personale in essere	Efficacia azioni intraprese	Schede del personale Rapporti di VII Verbali di prove Attestati (superamento esame)
	Pianificazione interventi formativi		
	Effettuazione formazione e/o addestramento	Conoscenze / competenze acquisite	Schede del personale
	Valutazione efficacia azioni intraprese		

### 2.5.1 PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE

La società A.C.R. S.p.A. ritiene di fondamentale importanza la partecipazione dei lavoratori nella gestione dei diversi aspetti relativi al proprio sistema di gestione, in particolare verso aspetti di sicurezza ed ambiente. Per tale motivo le diverse procedure di Sistema implementate prevedono la partecipazione dei lavoratori:

- In fase di valutazione dei rischi (dall'individuazione dei pericoli alla definizione delle misure di prevenzione e protezione necessarie);
- Durante l'annuale riunione per la sicurezza ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. 81/2008;
- Durante le indagini relative agli incidenti verificatisi negli ambienti di lavoro sia di carattere ambientale sia di sicurezza;
- Durante i sopralluoghi degli Organismi di Vigilanza;
- Nello sviluppo e nel riesame della politica e degli obiettivi del Sistema Integrato.

I rapporti con il RLS sono tenuti dal RSPP e hanno lo scopo di assicurare la partecipazione e la consultazione dei lavoratori nella prevenzione dei rischi, nel riesame delle modalità e procedure per la gestione dei rischi.

Le relazioni con il RLS possono avvenire tramite le comunicazioni di cui al punto precedente o tramite riunioni. Tali riunioni hanno carattere periodico, così come prescritto dal D. Lgs. 81/2008, e possono anche essere indette su richiesta di una delle parti interessate.

La consultazione avviene anche nei confronti dei fornitori e delle altre parti interessate in caso intervengano variazioni con il potenziale di determinare effetti sulla loro salute e sicurezza e in merito ad altri eventuali argomenti relativi al Sistema di Gestione per la Sicurezza.

### **2.5.2 CONSAPEVOLEZZA**

La società assicura che tutto il personale sia consapevole:

- della politica aziendale;
- dei pertinenti obiettivi;
- degli aspetti ambientali significativi e degli impatti ambientali effettivi o potenziali correlati, associati alla loro attività lavorativa;
- dei rischi per la sicurezza e la salute del lavoro;
- del proprio contributo all'efficacia del Sistema di gestione Integrato, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del Sistema di Gestione Integrato;
- delle informazioni e degli insegnamenti tratti dagli incidenti.

### **2.5.3 CONOSCENZA ORGANIZZATIVA**

Tutte le attività aziendali sono eseguite da personale opportunamente e adeguatamente addestrato mediante l'utilizzo di mezzi, attrezzature, strumenti, programmi, documentazioni idonee sia dal punto di vista tecnico che da quello relativo alla sicurezza fisica dei lavoratori.

Per aumentare il livello professionale dei propri dipendenti, la società sfrutta le proprie conoscenze organizzativa che sono basata su:

- Risorse interne (per esempio proprietà intellettuale; conoscenze maturate con l'esperienza; lezioni apprese da insuccessi o da progetti che hanno avuto successo; acquisizione e condivisione di conoscenze ed esperienze non documentate; risultati dei miglioramenti ottenuti nei processi, prodotti e servizi);
- Risorse esterne (per esempio norme; fonti accademiche; conferenze; raccolta di conoscenze da clienti o fornitori esterni).

L'Organizzazione monitora costantemente i livelli di conoscenza necessari per supportare i propri processi e fornire alla Clientela i prodotti ed i servizi richiesti e ne garantisce il possesso attraverso:

- analizzare sistematicamente e compiutamente le informazioni in possesso;
- far diventare informazioni documentate le registrazioni e i documenti che potrebbero tornare utili in futuro e aggiornarle;
- comunicare le informazioni agli stakeholder;
- trasformare le informazioni specifiche in conoscenza dell'organizzazione trasferendo le stesse all'interno della struttura aziendale, anche alle figure che non ne erano a conoscenza;
- sostenere la creazione di una conoscenza condivisa da tutta l'organizzazione.

A questo scopo l'organizzazione ricorre alla formalizzazione di programmi di sensibilizzazione e formazione periodici e monitora il grado di consapevolezza acquisito durante tutte le attività di controllo del funzionamento dei processi, inclusi gli audit interni.

## 2.6 Manutenzione

RGM in collaborazioni con il RSGI identifica ogni macchina/attrezzatura.

RGM, quando possibile ed economicamente conveniente, pianifica la manutenzione preventiva. La responsabilità dell'effettuazione degli interventi, tanto eseguiti internamente quanto affidati ad officine terze, è comunque sotto il controllo e la responsabilità di RGM a cui spetta anche il compito di registrare, su SW dedicato, ogni intervento eseguito.

Gli interventi di manutenzione operati da fornitori sono registrati direttamente dagli stessi tramite loro modulistica che è allegata alle registrazioni delle manutenzioni effettuate internamente.

L'acquisto e la scelta di nuove attrezzature e/o impianti è decisa da UT in collaborazione con RDD, che valutano le offerte del mercato, le caratteristiche tecniche e le esigenze aziendali.

Gli acquisti di macchine/attrezzature sono effettuati da UT secondo le modalità indicate nel paragrafo dedicato all'approvvigionamento.

Le manutenzioni relative agli impianti di trattamento ed alla discarica e relative macchine ed attrezzature sono coordinate dallo specifico Responsabile Impianto (RI), comprese quelle effettuate da personale esterno.

Tutti gli interventi di manutenzione sono registrati da RI su apposito registro.

Elementi di entrata	Processo	Elementi di uscita	Evidenza
Libretto di uso e manutenzione  Registrazioni di manutenzioni effettuate su macchine / attrezzature analoghe	Identificazione della macchina / attrezzatura	Identificazione macchina e attrezzatura	Registro manutenzione macchine / mezzi
	Pianificazione manutenzioni preventive	Programmazione della manutenzione	
	Effettuazione e registrazione evento manutentivo	Registrazione evento manutentivo	

# Capitolo 4

## MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

## 1. MISURAZIONE E ANALISI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il processo di “Misurazione ed analisi”, è un processo trasversale a tutti i processi con lo scopo di monitorare i parametri che l’azienda ritiene più importanti, critici o maggiormente significativi al fine della verifica dell’andamento del sistema di gestione aziendale e del suo miglioramento.

Esso attinge informazioni da tutti i processi aziendali (come si evince dalle frecce tratteggiate dello schema), le elabora e le valuta al fine del miglioramento aziendale.

A tal fine l’azienda definisce gli indicatori per ogni processo necessari per l’analisi e la misurazione dei parametri individuati. Tali indicatori sono definiti dalla Direzione e formalizzati in un apposito documento, che non fa parte del Manuale della Qualità, ma costituisce un documento a sé stante la cui adeguatezza è verificata periodicamente, in sede di riesame della direzione, alla luce dei risultati ottenuti dalle analisi effettuate, degli obiettivi e delle strategie aziendali.

Le modalità aziendali per l’analisi dei dati, il miglioramento e la definizione degli obiettivi da parte della direzione, sono definite approfonditamente all’interno dei successivi paragrafi del presente capitolo del manuale della qualità.

Ai fini della dimostrazione della conformità dei servizi forniti, per assicurare la conformità ed il miglioramento continuo del SGQI si procede alla pianificazione ed attivazione di processi di monitoraggio e misurazione.

Il monitoraggio e la misurazione sono eseguiti dall’organizzazione sui:

- processi di erogazione del servizio
- esigenze del cliente
- gestione e programmazione delle attività
- fornitori.

Utilizzando come strumenti di controllo:

- dati relativi al monitoraggio dei fornitori;
- rapporti di non conformità;
- reclami;
- audit interni, esterni ed eventuali audit eseguiti dai clienti,
- analisi di soddisfazione del cliente;
- registrazioni e controlli.

RSGI in collaborazione con i diversi Responsabili aziendali attiva il processo di monitoraggio della percezione del cliente sulla qualità erogata dall’azienda.

I dati generati dalle azioni di monitoraggio e misurazioni sono raccolti e analizzati da RSGI che individua le azioni preventive e correttive adatte per il miglioramento continuo del sistema aziendale sottoponendole al riesame della direzione.

Le modalità di apertura, chiusura e verifica dell’efficacia di tali azioni e riportata all’interno dell’apposita procedura.

In sintesi, gli elementi in uscita dal processo di misurazione, analisi e miglioramento, costituiscono parte degli elementi in ingresso del processo di organizzazione strategica del sistema QAS, in capo alla direzione aziendale.

Il processo di misurazione ed analisi è applicato sia ai processi aziendali interni, sia all'analisi di soddisfazione del cliente, quindi all'esterno dell'attività di realizzazione del prodotto.

L'analisi della soddisfazione del cliente può essere effettuata a fronte di elementi derivanti da differenti metodologie di indagine, le differenti modalità di indagine, elaborazione ed analisi dei dati viene specificata nell'apposita procedura.

Come sopra riportato un ulteriore strumento utilizzato per il controllo, verifica dell'efficacia dei processi e individuazione di possibili aree di criticità e/o miglioramento sono le Verifiche Ispettive.

Tali verifiche sono pianificate almeno annualmente in sede del riesame della direzione.

Le verifiche ispettive sono:

- condotte su tutto il Sistema QAS o sui singoli processi e/o attività;
- attuate da personale addestrato e indipendente, con il determinante coinvolgimento dei responsabili delle aree coinvolte;
- origine dell'avvio di azioni correttive o preventive;
- documentate e sottoposte al riesame della Direzione.

Le modalità definite dall'azienda per l'attuazione del processo di misurazione e analisi sono diversificate in base al tipo di applicazione; per questo motivo il processo è suddiviso in due sotto-processi: uno volto all'analisi interna ed uno volto all'analisi della soddisfazione del cliente.

Nel riesame da parte della direzione sono valutati volta per volta anche l'efficacia degli strumenti di misura (indicatori di processo, fattori di indagine di soddisfazione del cliente).

### **1.1.1 Misurazione e analisi dei processi interni**

Elementi di entrata	Processo	Elementi di uscita	Evidenza
8 5 1 Registrazione controlli di processo NC Indicatori di monitoraggio	Misurazione dei processi Monitoraggio dei fornitori Visite ispettive interne Analisi dei dati Gestione dispositivi di monitoraggio e misurazione	Azioni correttive Azioni preventive Proposte di miglioramento Report dell'analisi dei dati Rilievi verifiche interne VI	Modulo di registrazione Modulo di registrazione Relazione / AP Verbalizzazione Rapporto VI



### 1.1.2 Misurazione e analisi di soddisfazione del cliente

Elementi di entrata	Processo	Elementi di uscita	Evidenza
<div>1</div> Reclami Questionari, interviste rivolte al cliente Informazioni ricevute dal cliente Indicatori di monitoraggio	Controllo dei servizi non conformi Monitoraggio soddisfazione del cliente Analisi dei dati Gestione dispositivi di monitoraggio e misurazione	Azioni correttive	Modulo di registrazione
		Azioni preventive	Modulo di registrazione
		Proposte di miglioramento	Relazione / AP
		Report dell'analisi dei dati	Verbalizzazione

## 2. PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

All'interno di specifiche procedure sono prese in esame le situazioni incidentali con possibile impatto sull'ambiente che possono verificarsi all'interno del sito.

Le suddette procedure di emergenza hanno il fine di gestire correttamente e in sicurezza gli eventi incidentali ed evitare o limitare i casi di danni all'ambiente e alle persone, definendo le responsabilità ed i criteri operativi relativi alla gestione delle situazioni di emergenza.

In particolare, si propongono i seguenti obiettivi:

- individuare le responsabilità per l'esecuzione delle attività previste per la prevenzione e il contenimento degli eventi incidentali;
- prevenire ulteriori incidenti consecutivi che potrebbero derivare dall'evento iniziatore;
- rispondere tempestivamente ad incidenti, situazioni di emergenza e condizioni operative anomale che possono produrre impatti sulle persone, sull'ambiente e sulle cose;
- formazione specifica e simulazione di incidenti con specifiche prove di risposta alle emergenze (es. prova di evacuazione).

Le procedure di preparazione e risposta alle situazioni di emergenza (ed altra eventuale documentazione prescrittiva) sono riesaminate e revisionate, in caso siano attuati mutamenti organizzativi e/o strutturali e, comunque, dopo che si siano verificati eventuali incidenti o emergenze (secondo le modalità indicate nelle rispettive procedure).

Al fine di consentire la corretta esecuzione delle attività di emergenza previste, sono previste attività di formazione specifiche che ove possibile includano anche simulazioni sul campo per il personale.

La formazione ha lo scopo di far acquisire al personale le competenze necessarie allo svolgimento delle attività e all'utilizzo delle apparecchiature e strumenti eventualmente necessari.